

Guthartz, L. 840115-5547
Irebo, C. 871125-3958

KSKK01
Gruppnummer: 36



LUNDS
UNIVERSITET

Studenters upplevelser

- Service Management-utbildning ur ett
introvert & extrovert perspektiv

av: Guthartz, L. & Irebo, C.

Gruppnummer: 36

Handledare:
Johan Alvehus

C-uppsats
Vt-2013
KSKK01

Sammanfattning

Akademiska studier är ett sätt för att höja sin kunskapsnivå inom ett visst område. Kunskapen tillgodogörs genom kurser på landets högskolor och universitet som är uppbyggda med hjälp av en mängd varierande upplägg och examinationsformer. Dessa olika studiekontexter passar olika personlighetstyper olika bra och är relaterat till deras förmågor till engagemang. Personlighetsspektrumet introvert-extrovert innehåller två vitt skilda sätt att relatera till sin omvärld. Denna studies syfte är att se till hur introverta och extroverta studenter på utbildningen Service Management upplever sina studier och hur dessa upplevelser stämmer överens med deras behov och förutsättningar för lärande utifrån deras personlighetstyper. Dessa upplevelser har utgjort uppsatsens empiri, som insamlats med hjälp av intervjuer av introverta och extroverta studenter. Detta har analyserats med uppsatsens teoretiska utgångspunkt i tidigare forskning kring introversion och extroversion kopplat till teorier om inläring, social kontext och extern påverkan. Studien har visat att det finns skillnader i upplevelsorna av sin studietid, men även likheter. Olika examinationsformer kan uppfattas på samma sätt, men av olika avledningar utifrån sina personlighetspreferenser. De båda personlighetstyperna har också skilda sätt att reagera gentemot yttre stimuli vilket påverkar deras upplevelse av miljö, omgivning och sociala faktorer under utbildningen.

Nyckelord: Introversion; extroversion; upplevelser; personlighetstyper; inläring; social kontext och extern påverkan.

Innehållsförteckning

1. PERSONLIGHETER OCH STUDENTER: EN PROBLEMBAKGRUND.....	1
1.1 INTROVERTA OCH EXTROVERTA STUDIEUPPLEVELSER.....	1
1.2 SYFTE OCH PROBLEMFÖRMULERING.....	3
1.3 DISPOSITION.....	3
2. METOD: NÄR, VAR, HUR, VARFÖR?.....	5
2.1 METODOLOGISK ANSATS.....	5
2.2 METODVERKTYG.....	5
2.2.1 Urval.....	6
2.2.2 Etik: Värt att reflektera över.....	7
2.2.3 Intervjuer.....	8
2.3 ANALYSMETOD.....	9
3. TEORI: EN UTGÅNGSPUNKT.....	10
3.1 PERSONLIGHETSTYPER.....	10
3.2 INLÄRNING.....	12
3.3 SOCIALA KONTEXTER.....	15
3.4 EXTERN PÅVERKAN.....	17
4. EMPIRI OCH ANALYS: FÖRSTÅELSER AV UPPLEVELSER.....	19
4.1 ALLMÄNNA UPPLEVELSER.....	19
4.1.1 Behovet av förståelse.....	20
4.2 UTBILDNING.....	21
4.3 SOCIALA KONTEXTER.....	24
4.3.1 Rollen i grupparbeten.....	24
4.3.2 Identifierade konflikter.....	26
4.3.3 Seminariernas roll.....	27
4.4 EXTERN PÅVERKAN.....	29
4.5 SAMMANFATTANDE RESONEMANG.....	32
5. AVSLUTNING: NYA INFALLSVINKLAR.....	35
5.1 UPPSATSENS SLUTSATSER.....	35
5.2 DISKUSSION: FÖRFATTARNAS REFLEKTIONER.....	36
5.3 FÖRSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING.....	38
KÄLLFÖRTECKNING.....	39
BILAGA 1.....	43

1. Personligheter och studenter: en problembakgrund

I det här avsnittet presenteras en problembakgrund för arbetets fokusering kring hur studenters personliga upplevelser av en akademisk utbildning kan kopplas till personlighetstyperna introvert och extrovert.

1.1 Introverta och extroverta studieupplevelser

En universitetsutbildning kan ses som en framgångsfaktor för att efter erhållen examen kunna hävda sig på arbetsmarknaden i Sverige, genom att erhålla akademisk kunskap och praktiska förutsättningar. Högskoleverkets årsrapport från år 2012 beskriver att gruppen högskoleutbildade personer år 2011 hade lägst arbetslöshet i Sverige med 4,6 procent och att en stor majoritet (78 %) av studenterna som examinerades 2007/08 inom 1,5 år hade erhållit arbete inom de respektive områdena. (Högskoleverkets årsrapport 2012). Campus Helsingborg, som är en del av den Samhällsvetenskapliga fakulteten vid Lunds universitet, utgör en av utbildningsmöjligheterna i Sverige. Denna skola ser en positiv trend i antalet sökande till skolans kurser och program och ligger över riksnittet med en nioprocentig ökning i jämförelse med den nationella sexprocentiga ökningen. En av dessa institutioner är Service Management som årligen tillhandahåller 900 studenter en internationell, tvärvetenskaplig ledarskapsutbildning (www.ch.se).

Det finns dock en problematik som är relaterad till det akademiska utfallet på universitetsutbildningarna som studenterna förväntas tillgodogöra sig. Nivån på aktivt deltagande i det akademiska arbetet är relaterat till personlighetens vilja att delta hos enskilda studenter, något som kan kopplas till inlärningsfaktorer avseende tid, uppgift och sociala influenser under studierna (Caspi, Chajut, Saporta & Beyth-Marom 2006). Dessa faktorer påverkas av studenternas personlighetstyper och dessas skiftande förmågor till engagemang i olika uppgiftskontexter (Eysneck 1996). En person har det enklare att engagera sig i uppgifter som överensstämmer med sin personlighetstyps preferenser (Little & Joseph 2007). För att exemplifiera påståendet så kan uppgifter som kräver social interaktion vara lättare för studenter att delta i, om studenternas personlighet föredrar att vara socialt utåtagerande. För studenter där uppgiften inte överensstämmer med deras

personligheter, i detta fall om den enskilda studenten inte är socialt utåtagerande, kan detta leda till att personen upplever krav på att anpassa sina personliga särdrag för att kunna lösa uppgiften. Detta innebär i så fall att studenter med olika personlighetstyper upplever de olika studiemomenten som genomförs på landets eftergymnasiala utbildningar ur olika perspektiv, vilket också kan leda till olika konsekvenser.

Idag är en väldigt populär aspekt av personligheter begreppen extrovert och introvert, som bland annat används i den personliga utvecklingen och vägledningen av bland annat ledare och chefer på ledarskapsutbildningar i Sverige och i omvärlden (www.svd.se). Susan Cains (2012) bok om den introverta personligheten menar att människor kan graderas utifrån en skala där ena änden utgörs av personer med extroverta egenskaper och den andra med introverta. Andelen människor som befinner sig på den introverta delen av skalan sägs uppgå till 30-35 procent. Cain beskriver också de introverta personlighetsdragen och fokuserar på de styrkor som kommer ur denna läggning (Cain 2012).

När således en tredjedel av befolkningen anses vara av introvert läggning bör vi även kunna anta att universitetsvärlden i viss utsträckning består av studenter med dessa personliga karaktärsdrag. Det går således att dela in studenter på Service Management-utbildningen i två grupper baserat på hur deras personligheter ligger åt antingen det introverta eller det extroverta hållet. Den introverta människans sätt att arbeta med problemlösning skiljer sig gentemot den extroverta människan, som karaktäriseras av ett utåtagerande där dennes fokus ligger på externa händelser och socialt kontaktskapande mellan individer (Soufi 2012). Extroverta personer kan med denna bakgrund ges en större fördel av att ta del av de gruppbaseade problemlösningar som universitetet bland annat tillhandahåller medan de introverta skulle gynnas av exempelvis egenstudier (Bonner 2000). Detta leder till att det kan finnas en anledning till att uppmärksamma introvert-extrovertspektrat och ifall dessa personlighetstyper påverkar förutsättningar, konsekvenser och upplevelser hos ett universitets studenter.

1.2 Syfte och problemformulering

Enligt teorierna om personligheter så finns det skillnader i behov och förutsättningar för lärande hos studenter med olika personlighetstyper. Det kan alltså finnas en problematik i relationen mellan de olika personlighetstypernas erfarenheter av sina akademiska studiesituationer ifall dessa leder till att studenterna måste agera i en uppgiftskontext som inte överensstämmer med deras personlighetspreferenser. Utifrån detta vill denna uppsats bidra till att undersöka hur introverta respektive extroverta studenter uppfattar sina lärandesituationer och se till de eventuella konsekvenser detta kan medföra avseende eventuella anpassningar av sina personlighetsdrag. Denna uppsats syfte är att analysera Service Management-utbildningens studenters upplevelser ur ett introvert och extrovert perspektiv. Detta för att vidare undersöka vilka effekter dessa upplevelser kan ha på studenternas studiesituation.

1.3 Disposition

Uppsatsens uppbyggnad är avsedd att skapa ett övergripande resonemang kring hur introverta och extroverta studenter upplever universitetsutbildningen Service Management.

Metod: När, var, hur varför? (kapitel 2) beskriver uppsatsens framväxt och tillvägagångssätt. Den kvalitativa metoden presenteras tillsammans med hur det empiriska materialet i form av intervjuer har samlats in och vilka övervägningar detta har medfört. Även analysens tillvägagångssätt presenteras.

Teori: En utgångspunkt (kapitel 3) innehåller uppsatsens teoretiska referensram med tidigare forskning om introverta och extroverta personligheters egenskaper, som använts vid analysen av det empiriska materialet.

Empiri och Analys: Upplevelsens utredning (kapitel 4) har bearbetat det empiriska materialet som erhållits ifrån intervjuerna, med hjälp av de teorier kring personlighetstyperna introvert och extrovert som presenterats i den teoretiska referensramen. Strukturen i detta avsnitt följer i stort samma struktur som i teoriavsnittet.

Avslutning: Nya kunskaper (kapitel 5) presenterar inledande de slutsatser som analysen har bidragit till gällande introverta och extroverta studenters upplevelser av sin studiesituation. Därefter sker en diskussion där författarna reflekterar över slutsatserna, vad dessa kan bidra till och förslag till framtida forskning.

2. Metod: När, var, hur, varför?

I metodavsnittet kommer uppsatsens framväxt och utformning att redogöras. Det som beskrivs är hur insamlingen av teori och empiri har gjorts och hur den sedan har analyserats för att bidra med slutsatser till arbetet.

2.1 Metodologisk ansats

Då uppsatsen syfte är att försöka identifiera och förstå hur eventuella upplevelser skiljer sig åt mellan introverta och extroverta studenter har vi valt att i denna uppsats använda en kvalitativ metod. Den kvalitativa metoden ger den undersökta personen möjligheten att mer djupgående kunna få beskriva och förklara sina upplevelser och det ger författarna en större möjlighet till tolkning av svaren (Ahrne & Svensson 2011). Metodvalet utgår ifrån en pragmatisk ansats (Kvale & Brinkmann 2009), vilket innebär att teorierna kring introverta och extroverta personligheter i detta fall används för att undersöka studenters upplevda praktiska konsekvenser av en Service Management-utbildning.

Tio stycken kvalitativa intervjuer genomfördes med studenter från utbildningen för att genom deras beskrivningar av sin livsvärld, i detta fall Lunds Universitet, Campus Helsingborg, förstå deras upplevelser under studietiden och för att därmed urskilja eventuella mönster hos de två personlighetstyperna (Kvale & Brinkmann 2009). Utformningen av frågorna i intervjuguiden har sin grund i uppsatsens teoretiska fält som avhandlar extroverta och introverta personlighetsdrag kopplat till inläring, social kontext och extern stimuli. Tolkningen av de intervjuade personernas svar har därefter skett med hjälp av samma teoretiska fält (Kvale & Brinkmann 2009).

2.1 Metodverktyg

För insamlingen av det empiriska materialet användes totalt tio stycken kvalitativa intervjuer, med studenter ifrån Service Management-utbildningen i Helsingborg. En av dessa utexaminerades vårterminen 2012 och de övriga nio läser sitt sista år av totalt tre år. Intervjuerna har genomförts personligen, ansikte mot ansikte och intervjuerna har spelats

in med samtliga respondenters godkännande. På grund av tekniska problem med ljudupptagningen under den sista intervjun har endast halva denna kunnat transkriberas ut i sin fulla längd. Intervjuaren har istället valt att sammanfatta den övriga halvan i intervjun i grova drag efter hur denne mindes respondentens svar.

2.1.1 Urval

Då undersökningen fokuserar på studenter med personlighetstyperna introvert eller extrovert, har författarna använt sig av ett målstyrt urval (Bryman 2011) för att välja ut passande studenter för undersökningen. Det målstyrda urvalet kopplar bort det slumpmässiga i valet av intervjupersoner, eftersom problemformuleringen som är kopplad till skillnader i upplevelser kräver just två specifika intervjukategorier. Då samtliga studenter ligger åt något håll på ett introvert-extrovert-spektra så har det målstyrda urvalet hjälpt till att lokalisera en jämn fördelning av just dessa två personlighetstyper för undersökningen.

För att identifiera studenters antingen introverta eller extroverta dragning har författarna använt sig av ett datorbaserat MBTI-test. Myer-Briggs Type Indicator är ett test för självskattning, som analyserar en persons preferenser av fyra dimensioner av dennes personlighet (Houz, Selby, Esquivel, Okoye & Peters 2003). Vi väljer att endast fokusera på dimensionerna extrovert och introvert, då det enbart är identifieringen av studenternas preferens gällande detta vi velat försäkra oss om och som är av vikt för undersökningen. Testet genomförs genom att ta ställning till ett flertal påståenden kopplade till introverta och extroverta preferenser. Denna typ av självskattningstest används till personlighetsutveckling i olika sammanhang och används ofta för att bidra till att öka förståelsen kring personers olikheter och minimera risken för missförstånd mellan gruppledmedlemmar (Carlson & Levy 1973).

Testet som användes kommer ifrån den internetbaserade jobbtjänsten Jobbsafari (www.jobbsafari.se) och har via det sociala mediet Facebook distribuerats till Campus Helsingborgs studenter med en önskan om att dessa skulle genomföra testet och återkomma med sin respektive bedömda personlighetstyp. Totalt genomförde 43 studenter

testet varav 5 stycken ansågs introverta och 38 ansågs extroverta, vilket motsvarar 12 respektive 88 procent. Anledningen till att så många extroverta gjorde testet berodde på att då vi ville ha en jämn fördelning mellan personlighetstyperna och önskade totalt 10 stycken, var vi tvungna att genomföra det höga antalet tester innan vi fann den sista introverta personen. I tabellen presenteras de intervjuade studenterna i fallande ordning från när intervjuerna genomfördes.

Intervjuperson 1 Alias: <i>Lisen</i>	Kvinna	24 år	Student	I
Intervjuperson 2 Alias: <i>Hilda</i>	Kvinna	21 år	Student	I
Intervjuperson 3 Alias: <i>Ebba</i>	Kvinna	28 år	Student	I
Intervjuperson 4 Alias: <i>Simon</i>	Man	28 år	Student	I
Intervjuperson 5 Alias: <i>Ida</i>	Kvinna	26 år	Student	E
Intervjuperson 6 Alias: <i>Anton</i>	Man	27 år	Student	E
Intervjuperson 7 Alias: <i>Sara</i>	Kvinna	24 år	Student	E
Intervjuperson 8 Alias: <i>Tess</i>	Kvinna	25 år	Student	E
Intervjuperson 9 Alias: <i>Katrin</i>	Kvinna	23 år	Student	I
Intervjuperson 10 Alias: <i>Karim</i>	Man	26 år	Examinerad	E

Tabell 1: Mall av intervjuade studenter i fallande ordning efter när intervjun tagit plats.
Alias, kön, ålder, studiesituation och Introvert alternativt Extrovert.

2.1.2 Etik: Värt att reflektera över

Det MBTI-test som används har varit föremål för ett etiskt övervägande hos författarna, gällande den personliga integriteten hos de intervjuade studenterna. Det etiska dilemmat ligger i att få tillgång till ett så tillförlitligt och ansenligt empiriskt material som möjligt utan att riskera att kränka den intervjuades person (Kvale & Brinkmann 2009). Då författarna inte är utbildade i metodiken att genomföra personlighetsskattning kan detta

eventuellt medföra en etiskt problematik. Enligt Lunds universitets etiska riktlinjer för forskning berör de etiska riktlinjerna krav på samtycke från respondenten och dennes rätt till konfidentialitet samt att kunna avbryta sin medverkan (www5.lu.se). Det test som har legat till grund för skattning om studenternas personlighetstyp gällande introvert och extrovert läggning har genomförts på frivillig basis och de studenter som återkommit till oss har gjort det med sitt goda minne. Författarna har inte haft tillgång till skattningarna förrän testtagarna själva valt att återkoppla till oss. Samtliga intervjuade personer har informerats om deras anonymitet och godkänt att intervjun har spelats in.

Det andra etiska övervägande har varit gällande att författarnas roll påverkas av forskarens integritet som består av bland annat erfarenhet och hederlighet. Detta kan problematiseras av att vi undersöker studenters upplevelser på en institution som vi själva är en del av. Eftersom de intervjuade personerna finns i vår dagliga närhet riskerar detta att påverka vår interaktiva forskning (Kvale & Brinkmann 2009) till den grad att vi identifierar oss själva med respondenterna och att vår professionella distans skulle kunna bli bristfällig. Detta kan eventuellt uppvägas med att då författarna har haft tillgång till den sociala verkligheten som studenterna är en del av (Bryman 2011) genom att själva vara studenter, bidrar detta med en viktig förståelse för deras verklighet. Reliabiliteten stärks ytterligare genom transkriberingen av intervjuerna, något som bidrar till noggrannhet och att upplevelserna sedan ställs i relation till lämpligt avvägda teorier.

2.1.3 Intervjuer

De intervjuer som har genomförts har varit semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att samtliga intervjupersoner har ställts samma frågor utifrån en intervjuguide oberoende om ifall de betecknas som extroverta eller introverta. Svarsmöjligheterna för frågorna är öppna och medför att respondenterna ges möjlighet att säga och utveckla sin åsikt. Detta har inneburit att där vissa respondenter har haft starka upplevelser kopplat till frågorna, har denne också getts möjlighet att utförligt beskriva sin upplevelse och intervjuaren har fått tillfälle att ställa vidare följdfrågor. Frihetsgraden hos intervjusubjektet (Bryman 2011) ökar också då svarsalternativen endast begränsas av den svarande själv. Fördelen med de semistrukturerade intervjuerna är att det underlättar att fånga intervjusubjekts perspektiv

och möjliggör en djupare inblick i respondentens uppfattningar om frågan (Ryen 2004).

Längden på intervjuerna har varit mellan 50-75 minuter och har utgått ifrån den framtagna intervjuguiden. Vid de två första intervjuerna har båda författarna varit närvarande för att dra lärdomar av intervjuprocessen och därefter har övriga intervjuer genomförts med endast en författare närvarande med förhoppning om att skapa en större intimitet med respondenten (Kvale & Brinkmann, 2009). Intervjuguiden (bilaga 1) har bestått av teman som kategoriserats efter den teoretiska referensramen, gällande utbildning, inläring och social kontext. Detta har sedan relaterats till de, som författarna identifierat, delar som tillsammans skapar en utbildningskontext gällande examinationsformer, föreläsningar, studentliv med mera. Grunden för att de olika delarna har ansetts som relevanta är att de har kunnat appliceras i just någon av de kategorier som utgör undersökningen.

2.2 Analyismetod

De genomförda intervjuerna har transkriberats i sin fulla längd för att få ge en bättre översikt inför analysen. Analysen har sedan skett ut efter de tre identifierade kategorierna inläring, social kontext och extern stimuli gällande studenternas upplevelser av utbildningen. Varje intervju har till en början analyserats för sig för att identifiera röda trådar hos intervjupersonerna, för att därefter jämföras med de övriga intervjuerna inom samma personlighetspreferens. Genom denna sammanställning har vi identifierat mönster hos de två personlighetskategorierna gällande positiva och negativa personliga upplevelser och åsikter kopplade till utbildningsfaktorerna på utbildning. Därefter har de introverta och extroverta personligheternas mönster jämförts med varandra för att identifiera eventuella skillnader och likheter dem emellan och ställa dessa mot uppsatsens teorier.

3. Teori: En utgångspunkt

Teorierna som presenteras nedan har valts för att användas i analysen av den insamlade empirin. Det teoretiska ramverket börjar med teorier som tydliggör de personlighetstyper som uppsatsen bygger på, för att därefter fokusera mer detaljerat på teorier som kopplar samman dessa med aspekter som rör studenternas upplevelser av studierna. Dessa delas in i underkategorierna Inläring, Social kontext och Extern påverkan.

3.1 Personlighetstyper

Personlighetstyperna introvert och extrovert kan ses som ett komplext och flytande koncept där varje upplevelse påverkar en individ till att reagera på olika vis. Vi har dock alla en tendens att föredra den ena änden av skalan, där vi ofta trivs och fungerar bäst (Collins & Ting 2010:902). Våra personligheter kan enligt Little och Joseph (2007) härledas till tre typer av relativt stabila karaktärsdrag som har sina ursprung i den biogena läggning vi föds med, den sociogena vi uppfostras med och den idiogena läggningen som skapas och förändras av de personliga projekt vi väljer som individer. Dessa tre aspekter samverkar och bidrar alla till hur vi är och presenterar oss själva. Det här gäller också var på introvert-extrovert skalan vi ligger, det kan till och med vara så att de biogena och sociogena läggningarna står i kontrast till varandra (Little & Joseph 2007:376-379).

Bakgrunden till teorierna om personlighetstyper kommer från C.G. Jung (1990) och hans resonemang är utgångspunkten för stora delar av dagens resonemang om de introverta och extroverta förhållandena i personligheters attityder och hur dessa fungerar. Han definierar dessa typer genom deras sätt att reagera gentemot upplevelser och påverkan från omvärlden. Den extroverta personligheten relaterar till sin omvärld via de upplevda externa impulser denna möter i sin omvärld. Den yttre företeelsen väger alltid tyngst i värderingen av situationer och har därför också stor påverkan på hur den extroverta individen reagerar i relation till omvärlden. Motsatsen är den introverta personligheten vilken istället relaterar till omvärlden via tankeskapelser och inre resonemang, den introverta individen tenderar också att aktivt motsätta sig påverkan från yttre upplevelser. Dessa två typer kan enligt Jung (1990) ses hos alla människor oberoende av kön, samhällsskikt eller annan distinktion. Han beskriver också hur dessa två typer kan ses redan hos spädbarn även då de har samma mor (Jung 1990:330-332).

Ashton, Lee och Paunonen (2002) beskriver ytterligare en aspekt där de menar att den extroverta personligheten till största delen baseras på ett socialt uppmärksamhetsbehov och därmed även de faktorer som påverkar och påverkas av detta. Detta medför att extroverta personligheter lättare kan vinna fördelar i situationer där social aktivitet ses som positivt och att de lättare får vänner och allierade (Ashton et al. 2002:251). Detta speglas också till viss del av skillnaden mellan hur introverta och extroverta relaterar till konsekvens och belöning. Chang (2001) beskriver hur den extroverta personligheten aktivt söker efter belöningen i olika upplevelser och därför ofta har en tendens att ha en mer positiv syn på olika upplevelser. Detta medan den introvert lagda individen istället försöker undvika eventuella kostnader för samma situation, vilket i förlängningen också ger att den introverta ofta förväntar sig mer obehag av sociala upplevelser än sin extroverta motsvarighet.

Den introverta individen har också en tendens att prestera bättre när de upplever att de undviker negativa konsekvenser. Detta medan den extroverta ofta presterar bättre när de istället jobbar mot vad de upplever som en framtida belöning (Chang 2001:27). Den externa världen ger även den extroverta människan en ökad känsla av energitillförsel medan den introverta istället upplever att denne dräneras av samma omständigheter. Introverta föredrar istället att leva inuti sina tankar i en värld av koncept och idéer. Ensamtid är dessutom en nödvändighet för den introverta personlighetens välmående och funktion, detta för att denne ska ha möjlighet att ladda batterier och mentalt processa sina olika upplevelser (Berry, Wood & Thornton 2007:15). Deras behov av ett internt fokus kan leda till att de introverta tenderar att uppfattas som oengagerade och reserverade. Trots att de i dessa situationer oftast bara vill vara noga med att förstå innan de agerar. Introverta föredrar också att under en längre tidsperiod fokusera på en uppgift i taget och de uppskattar generellt inte avbrott (Moore, Dietz & Dettlaff 2004:340-341).

Däremot kan både de extroverta och introverta individerna i specifika situationer, när detta upplevs som nödvändigt, agera i motsats till sina föredragna karaktärsdrag (Collins & Ting 2010:902). Det vill säga att en personlighet som är biogent introvert agera som en extrovert på grund av de sociala normer som upplevs påverka individen. I förlängningen kan ett konstgjort beteende av denna typ leda till stress reaktioner av olika slag, något som

är en betydande risk när det är den biogena läggningen som det kompromissas med. Detta är extra viktigt när det gäller den introverta personligheten som i extroverta förhållanden inte bara upplever en generell stress utan också får en ökad stress reaktion i hjärnans yttersta barklager. I förlängningen kan förutsättningar av denna typ leda till försämrad prestation (Little & Joseph 2007:393). Denna problematik beskrevs också av Jung då han ansåg att personlighetstyper som agerade i motsatts till sin natur motverkade sitt eget välmående vilket bland annat kunde leda till akut uttrötning. Alternativt i mer extrema fall där en långvarig anpassning till en felaktig attityd till och med kunde leda till neurotiska beteenden, vilket endast kunde botas genom att agera i enlighet med sin natur (Jung 1990:332-333).

Däremot så är det möjligt för både den extroverta och introverta människan att hantera problematiken med att agera i motsatts till sin natur genom att använda sig av vad Little och Joseph (2007) beskriver som stärkande nischer. Dessa kan skilja sig från den gängse uppfattningen om vad som faktiskt är en stärkande paus genom att fokusera på den miljö som individen upplever att den får ut mest energi av. I detta fall kan en stärkande nisch för en extrovert vara en rock-konsert i motsatts till en introvert som kanske föredrar en tyst trädgård. Vitsen med de stärkande nischerna är att respektive individ ska få engagera sig i den typen av beteende som i förlängningen ger denne ett energitillskott. Dessa situationer kan därför se ut på en mängd olika sätt beroende på vad som faktiskt passar en specifik individ och dennes underliggande personlighetstyp. Detta kan vara ett lämpligt sätt, för en människa som är medveten om sin personlighetstyp men som mot sin natur anpassar sig till en rådande situation, att hantera den påfrestning detta leder till och de eventuella negativa konsekvenser som kan uppstå (Little & Joseph 2007:387-388).

3.2 Inläring

Ett sätt att se på inläring är att dela upp kunskapsinhämtandet i olika processvarianter, Bakx, Van der Sanden, Sijtsma, Croon och Vermetten (2006) beskriver fyra specifika typer vilka baserar sig på personligt kunskapsbevarande. En text baserad variant som går ut på att lära in och komma ihåg fraser och meningar för att senare kunna använda dessa i en lämplig situation. Ett modellbaserat och reproducerande lärande där specifik information

och väsentliga beteende i olika situationer kopieras. Detta görs utan att den som inhämtar kunskapen lägger någon personlig värdering i eller funderar runt kunskapen på något ytterligare vis. Däremot så är den personliga inputen närvarande under det konstruktiva lärandet, vilket innebär att individen också processar informationen. Detta för att på ett meningsfullt vis kunna bygga en personlig teori, om till exempel händelseförlopp, genom att reflektera runt den personligt inhämtade kunskapen och kompetensen. Ett pragmatiskt lärande går däremot ut på införskaffande av socialt-kommunicerande kompetenser. Vilket uppnås genom att välja, lagra och använda lämplig information i ett mer praktiskt sammanhang (Bakx et al. 2006:76-77).

Ur ett mer situationellt perspektiv verkar det i högre grad vara fler introverta studenter som anmäler sig och tar del i distans-undervisning, detta då de generellt tenderar att ha ett lägre behov av att möta föreläsare ansikte mot ansikte (Harrington & Laffredo 2010:94). Det verkar dessutom också vara så att introverta individer är mer socialt aktiva i internet-undervisning än vad de är i klassrummet, vilket kan bero på att de upplever en möjlighet att interagera mer på sina egna villkor (Caspi et al. 2006:137). Den minskade påverkan som kan genereras av att föreläsaren inte är i direkt kontakt med eleven verkar inte ha någon negativ effekt på den introverta personligheten. Däremot kan detta enligt Offir, Bezalel och Barth (2007) vara ett stress-moment för den extroverta personligheten, vilken kan känna sig ensam och avskild i distansutbildnings situationer, i förlängningen kan detta också leda till sämre studieresultat. Däremot så passar ofta avskildheten den introverta människan väl och studieprestationen kan påverkas positivt i denna typ av situation. Dock påverkas den introverta ofta av en ökad uppmärksamhetsnivå, som kan leda till negativa spänningar i föreläsningssituationer, då de blir stressade av risken att missa något som föreläsaren säger (Offir, Bezalel & Barth 2007:17-18). Det tenderar också att vara så att introverta presterar bättre i en striktare och mer disciplinerad inläringssituation, det vill säga att de vill ha tydliga strukturer och regleringar att förhålla sig till.

Emellertid fungerar inläring bättre för de extroverta i en mer tillåtande miljö, där de istället själva får organisera sitt eget lärande på ett friare vis. Dessa två perspektiv har blivit något av en evig diskussion inom pedagogik, en låt gå stil kontra den auktoritativa varianten. Det väsentliga här är dock snarare att det finns möjlighet att skapa en lämplig

inlärningsmiljö för varje specifik elev (Eysenck 1996:438). Med vad respektive introvert och extrovert personlighet uppfattar som lämplig inlärningsmiljö, vilket bland annat kan vara beroende av förutsägbarhet, information och struktur, förbättras inlärningsmöjligheterna. Det här kan enligt Healy och McCutcheon (2008) leda till mer aktiv och medveten inläring, men det är till viss del beroende på individens förförståelse av vad utbildningen kräver. Därför blir det väsentligt att individer har fått vad de uppfattar som tillräcklig och rättvisande information i ett inledande skede utbildningar (Healy & McCutcheon 2008:45-46). Den introverta individen verkar dessutom värdera vad den uppfattar som informationsrik feedback betydligt högre än sin extroverta motsvarighet. Dock värt att notera att detta inte gällde allmänna godkännande utan att det var just den informativa varianten som värderades högre (Schmidt 1989:119). Detta bör också kunna påverka hur inlärningsmöjligheterna uppfattas av den introverta personligheten. Eventuellt skulle bristande feedback kunna ha en negativ påverkan på den introverta personlighetens upplevelse av struktur (Eysenck 1996:438), vilket i sin tur kanske kan påverka dennes motivation.

Under längre perioder av utbildning, till exempel universitetsutbildning, så finns det däremot tendenser som pekar på att vad som till synes är personlighetsförändringar i förlängningen kan ha positiv effekt på studieresultat. Det här är enligt Little och Joseph (2007) ett sätt för individer att anpassa sig till sin omvärld, vilket i detta fall kan innebära att en student spenderar mindre tid i sociala situationer till förmån för att lägga mer tid på studier. Möjligheten att kunna göra den typen av personliga anpassningar och att ha en viss flexibilitet beroende på personlighetsbehoven verkar ha en betydande roll i individers studieresultat (Little & Joseph 2007:385-387). Det finns också beskrivet av Bakx et al. (2006) att studenter efter den andra terminen på en utbildning föredrog det textbaserade och reproducerande lärandet. De resonerar i de fallet om de bedömningar av det socialt baserade arbetet som krävdes var en del av anledningen, men konstaterar samtidigt att det text-baserade lärandet kan uppfattas som lättare av studenten (Bakx et al. 2006:91). I en extrovert personlighets perspektiv kan det däremot kanske vara så att det är lättare att balansera studiefokus med de tidigare nämnda stärkande nischerna om sociala upplevelser är frikopplade från utbildningen. Det kan därför vara så att extroverta i vissa utbildnings situationer har en fördel över den introverta personligheten.

Yakovenko och Holton (2010) resonerar dessutom kring de egenskaper som kan vara relevanta för hur målfokuserad en individ är, de tar upp bland annat upp ambition, drivenhet och stresstålighet. Dessa egenskaper tenderar att ha en starkare koppling till den extroverta personligheten (Yamkovenko & Holton 2010:392), vilket kanske också kan kopplas till den extroverta benägenheten att jobba för belöningar (Chang 2001:27). Detta skulle i så fall kunna innebära att den extroverta har lättare att motiveras av möjligheten till bra betyg, medan den introverta istället undviker att bli underkänd. Det kan också vara så att en yttre påverkan (Jung 1990:334), i detta fall bra betyg, ger den extroverta en anledning att välja att anpassa sig (Little & Joseph 2007:386) och fokusera på sina studier.

3.3 Social kontexter

Det finns olika resonemang angående hur grupper påverkar kreativitet och framställandet av nya idéer. Jung, Lee och Karsten (2012) funderar runt några av dessa tankegångar, de beskriver hur kontakt med andras funderingar bland annat kan förbättra idéskapandet. Dock finns det också förhållanden när flera individers idéer i och för sig möjliggör kreativa vidareutvecklingar, men att detta i slutänden ändå innebär att det bara byggs vidare på andras tankar och att det faktiskt inte skapas några nya idéer (Jung, Lee & Karsten 2012:32). Däremot så anser Bonner (2000) att gruppsamverkan kan påverkas av extroverta personligheter, detta beroende på förutsättningarna som gruppen ska arbeta inom. I de fall där de det finns en upplevd måttlig osäkerhet och något bristande information om uppgiften är det generellt majoriteten som beslutar inom gruppen, dock har extroverta medlemmar i dessa fall en hög påverkan på besluten. I de fall där det upplevs finnas gott om information och en låg osäkerhet om upplevelsen är det ofta så att de extroverta medlemmarna bestämmer över arbetet (Bonner 2000:238-239). Det finns dock en tendens hos introverta personligheter att känna sig skrämnda av vad de upplever som en hög färdighet hos andra (Jung et al. 2012:44).

Jung et al. (2012) diskuterar också hur personlighetstyperna påverkas mer specifikt av interaktion med andra individer. Den extroverta individens tänkande stimuleras av kontakt med andra och genom interaktionen så stimuleras skapandet av längre tankekedjor. Däremot så avbryts den introverta personlighetens tänkande i interaktion med andra

personer. Detta kan ge kortare tankekedjor på grund av upplevda avbrott i individens tankegångar och kortare tankekedjor är dessutom associerat med förlust av idéer (Jung et al. 2012:34). De interaktiva upplevelser har därmed betydande effekt på båda personlighetstyperna och detta kan också påverka nivån av engagemang i ett klassrum. Caspi et al. (2006) diskuterar den extroverta personlighetens behov av interaktion och att det är väsentligt att denna upplevs som omedelbar, exempelvis minskar viljan att delta i interaktion om denna uppfattas som fördröjd. Dock verkar det också som om deltagandet i sig och viljan att delta ökar i en klassrumssituation och att detta sker oavsett personlighetstyp, däremot så är de extroverta mer benägna att vilja delta och att aktivt göra detsamma (Caspi et al. 2006:139-140).

Om den introverta personligheterna, så som Jung et al. (2012) resonerar, lätt blir avskräckta från att delta i aktiviteter av vad de uppfattar som en högre kompetens än sin egen (Jung et al. 2012:44) kan det vara speciellt värdefullt för dessa att få en tydligare förståelse för hur de fungerar och hur de uppfattas av andra. McInnis-Bowers, Byron Chew och Bowers (2010) diskuterar just detta och hur en mer utvecklad förståelse av sin egen personlighetstyp kan vara till nytta i bland annat grupparbete. Genom att ha en viss förförståelse av vilka effekter var personlighetstyp kan ha på sin egen och andras upplevelse av gemensamt arbete, skapas det i förlängningen ytterligare möjligheter att reflektera kring hur uppgifter kan lösas på ett gemensamt och effektivt vis. I båda personligheternas fall kan detta ge en möjlighet att bli medveten om hur deras egna upplevelser av situationer färgas av de egna och andras tendenser till typspecifika beteenden (McInnis-Bowers et al. 2010:17-18). I den introverta personlighetens fall kan denne ges möjlighet att reflektera runt den extroverta motsvarighetens behov av interaktion för att de ska kunna skapa längre tankekedjor, vilket i förlängningen kan ge en större förståelse för hur deras egen vilja att delta och egna tankekedjor kan påverkas i just den situationen. Ett omvänt resonemang är också möjligt ur den extroverta personlighetens perspektiv, vilket för dem kanske kan leda till en större medvetenhet om den introverta personlighetens behov av ostört tänkande för att de i sin tur ska kunna generera längre tankekedjor. Även Berry et al. (2007) beskriver hur denna typ av kunskap och reflektion kan ha en positiv effekt på hur grupparbete upplevs och genomförs (Berry et al. 2007:19).

3.4 Extern påverkan

De skillnader som tenderar att finnas mellan hur introverta och extroverta relaterar till sin omvärld och dess påverkan genererar också olika förutsättningar och konsekvenser. Little och Joseph (2007) påpekar att en extrovert personlighet söker efter och letar upp extern stimuli, vilket de i förlängningen behöver för att må bra och fungera väl (Little & Joseph 2007:382). Som vi tidigare nämnt har Ashton et al. (2002) sagt att social uppmärksamhet är ett centralt karaktärsdrag hos den extroverta personligheten, vilket också medför att dessa individer gärna engagerar sig i aktiviteter som genererar positiv social uppmärksamhet. Att vara extrovert blir därför en väsentlig variabel till om en individ aktivt söker sig till och engagerar sig i sociala sammanhang (Ashton et al. 2002:251). Extroverta tenderar dessutom att se på sin omgivning ur ett mer positivt perspektiv och är generellt motiverade av externa belöningar, tvärtom de introverta vilka generellt verkar vara mer skeptiskt inställda till omgivningen och därför istället försöker undvika risker (Chang 2001:32). En anledning till dessa skillnader är nivån av stimulans som introverta respektive extroverta behöver för att kunna prestera i olika situationer.

De introverta verkar ha en betydligt högre känslighet för extern påverkan av olika slag och även om det finns indikationer för att optimal prestation kräver en viss mängd extern stimuli så tenderar de introverta personligheterna att ha en lägre grundnivå än de extroverta individerna. Enligt Geen (1984) gör detta att de med introverta läggning når sin optimala externa stimuli-nivåer betydligt snabbare och därför också passeras oftare än samma för den extroverta. Detta kan bland annat ha en negativ effekt på långtidsminne, inlärningsfunktioner (Geen 1984:1311) och i förlängningen kan det även ha en negativ effekt på immunförsvaret (Little & Joseph 2007:340). En mer extrem kontrast till den introverta personlighetens låga stimulibehov är de beteenden som vissa extroverta individer använder sig av. För att nå optimal prestationsnivå behöver de en hög extern stimulinivå, vilket de uppnår genom att skjuta upp uppgifter såpass länge att de till slut upplever tillräckliga stressnivåer för att i slutspurten kunna färdigställa sina arbetsuppgifter (Freeman, Cox-Fuenzalida & Stoltenberg 2011:377).

Samma tendenser av personlighetstypernas behov av stimulinivåer har setts i försök där antingen tv eller musik har använts som extern stimuli, även om musik beroende på

karaktär har en något skiftande påverkan (Furnham & Bradley 1997 och Furnham, Gunter & Peterson 1994). Det verkar också vara så att introverta självmant undviker extern stimuli såsom musik när de arbetar för att på så sätt inte distrahera sig själva och skjuta över sin optimala prestations-nivå. Dock kan det finnas undantag för just musik beroende på om individen är van vid dess påverkan eller beroende på arbetsuppgifters utformning och komplexitet. (Furnham & Bradley 1997:453). Enligt Jung et al. (2012) är det också så att extroverta personligheter tenderar att generera fler nyskapande idéer, under situationer med måttlig till hög extern stimuli och tidspress, än vad de introverta gör under samma förutsättningar (Jung et al. 2012:43-44).

4. Empiri och Analys: Förståelse av upplevelser

I denna del analyseras det insamlade empiriska materialet med hjälp av uppsatsens teoretiska ramverk. Med detta kommer slutsatser att kunna dras om hur introverta och extroverta studenter på en Service Management-utbildning uppfattar denne och vilka effekter detta kan ge. Efter hänvisningar till de olika intervjuade studenterna anges antingen [E] eller [I] för att tydliggöra deras respektive personlighetstyp avseende Introvert eller Extrovert.

4.1 Allmänna upplevelser

De olika personlighetstypernas skillnader i att reagera gentemot sin omvärld skiljer sig i mångt och mycket åt och detta blir även tydligt i de olika reaktionerna under studietiden. Grunden för utbildningen, kunskap, påverkar den introverta och den extroverta på olika sätt i både anskaffning av kunskapen samt motivet bakom den. Den extroverta studenten, som enligt teorierna om dennes personlighet relaterar till sin omvärld via de externa impulser som denne tar del av (Jung 1990:330-332), tenderar att läsa Service Management med tanken på att den kunskap som de tillgodogör sig på utbildningen behövs för att senare kunna agera på arbetsmarknaden. Tess [E] anser att syftet i att hålla presentationer direkt är kopplat till dagens arbetsmarknad och att hon ser ett behov av att hon ska kunna hålla i presentationer för just det ändamålet. ”Jag vill ju göra det för att jag vill lära mig och vill bli bättre och tycka att det inte är så farligt.” Lisen [I] som upplever en olustkänsla av presentationerna genomför dessa i syfte för sin personliga utveckling. Den introverta studenten tenderar att distansera sig emot utbildningen, genom de abstraktioner som tjänar till att hålla ett objektet på avstånd (Jung 1990:330-332). Dessa studenter tillgodogör sig kunskapen med uppfattningen att de vill ha den för sin personliga viljas skull, utan att för den sakens skull sätta den i en framtida kontext i form av krav.

Då de olika personlighetstyperna utsätts för samma form av utbildningsfaktorer, i alla de aspekterna som utgör utbildningens ramar av exempelvis examinationsformer, studiemiljö och socialt samspel, så blir resultaten i upplevelserna i flera avseenden olika hos de respektive individerna och likaså de medel för att kunna tillgodogöra sig den så effektivt

som möjligt. Det sociala samspelet som krävs är en faktor som påverkar de båda personlighetstyperna på helt olika sätt, där den extroverta drar fördelar av sitt sociala uppmärksamhetsbehov (Ashton, Lee & Paunonen 2002:251) under exempelvis grupparbeten eller presentationer. I denna miljö kan dessa studenter få energi av interaktionen med andra personer, vilket stimulerar deras lärande. Detta visar sig i flera extrovertas önskan om att driva muntliga diskussioner kring en problemlösning i grupp, då detta ger dem energi ifrån den externa världen (Chang 2001:27), något som introverta studenter kan uppleva som krävande och svårt. De intervjuade introverta däremot värdesätter i högre utsträckning egenarbete i form av exempelvis hemtentor, då den introverta studentens deltagande i de sociala arbetena tenderar att istället ta energi genom det obehag som det skapar. Simon [I] berättar att när han är med folk för länge så blir han utmattad och att detta går ut över hans humör. När detta händer föredrar han att vara ensam hemma och exempelvis läsa.

Den sociala kontexten som till en stor del utgör studier på Service Management tenderar att medföra ett behov hos de introverta studenterna, att återskapa energi i avskildhet i större utsträckning hos de extroverta studenterna. Denna ensamtid för processande av upplevelser och energiåterhämtning är något som är av vikt för studentens välmående och framtida funktion (Berry, Wood & Thornton 2007:15). På frågan om när Simon [E] uppfattar det som extra viktigt för energiåterhämtning så löd svaret ”Ja speciellt nu till exempel när vi arbetar sju timmar om dagen, sex timmar i veckan, så vill jag ha varje minut för mig själv liksom”. De extroverta studenterna genomförde däremot sin energiåterhämtning i större utsträckning i social interaktioner. ”Ett annat sätt är och ladda batterierna, det är att träffa folk. Få uppmärksamhet, det är, [Skratt]”, säger exempelvis Anton [E].

4.1.1 Behovet av förståelse

Det finns en risk i att oförståelsen om de motsatta personlighetstypernas behov och förutsättningar under utbildningen leder till en viss irritation gällande uppfattningarna om de respektive personlighetstyperna. ”Jag förstår inte människor som inte kan det, som bara håller det tyst inom sig” sägs av Tess [E] och visar på en oförståelse kring exempelvis Hildas [I] behov av tystnad för att kunna bearbeta information på ett korrekt sätt, medan Simon [I] uppvisar en oförståelse kring Idas [E] behov av

diskussioner för att få igång en effektiv tankeprocess genom att påpeka att diskussioner som uppfattas som orelevanta är "skit".

4.2 Utbildning

Det vanligaste typen av inlärande av material för både de introverta och extroverta personligheterna verkar främst bestå av att läsa, sammanfatta och skriva ner relevant information. Bland annat använder sig både Ida [E] och Hilda [I] av den tekniken, Sara [E] säger dessutom att det är något hon borde göra men till viss del undviker. Vilket blir en typ av textbaserat lärande (Bakx et al. 2006:76), däremot så skiljer det sig till viss del hur de väljer vilken information som de anser är relevant, detta då det ofta är en hel del litteratur som ska gås igenom på kort tid. Ida [E] använder sig av föreläsningarna för att få en inriktning för vad som är väsentligt att lära in vilket i det fallet emulerar det model-baserade lärandet (ibid.:76) då hon låter föreläsarna definiera vad som är väsentligt.

Ebba [I] spenderar däremot en hel del tid i en studiegrupp men är noga med att dagen innan en examination vara helt ledig för att på så vis låta informationen processas för att på så vis kunna skapa en situation av konstruktivt lärande (ibid.:76-77). Simon [I] säger sig också veta att gruppdiskussioner är det bästa sättet att lära, men att det inte är något han gör. Samtidigt så använder sig också Ida [E] av en del av denna process där hon, trots att föreläsarna definierat vad som är väsentlig information, även ser till att relatera kunskapen till egna upplevelser. Även Katrin [I] för ett resonemang kring hur de egna upplevelserna av att exempelvis ha regisserat ett spex har gett henne ytterligare förståelse och tankebanor för det egna kunskapsinhämtandet. Det konstruktiva lärandet (ibid.:76-77) kanske däremot exemplifieras tydligast av Tess [E] upplevelse av rollspelen som ingick i en kurs. Detta var enligt henne en givande övning och hon ansåg att hon lärde sig mycket av detta upplägg.

Det pragmatiska lärandet (ibid.:77) verkar dock uppstå mer utanför den specifika inlärningsmiljön via de engagemang som de olika studenterna tar del av. Hilda [I] beskriver vad hon lärt sig via sitt engagemang i en studentförening och hur hon uppskattar den personliga utveckling detta bidragit med. Katrin [I] i sin tur upplevde att hon genom att vara engagerad i spexet blev mer fokuserad på studierna och även att hon förstod dessa bättre då hon kunde relatera till sin upplevelse som regissör, vilket också skulle kunna vara

en variant på de pragmatiska lärandet. Flera av de intervjuade uttrycker en önskan om fler möjligheter att få lära sig med hjälp av den konstruktiva och pragmatiskt kommunikativa inläringen (ibid.:76-77). Detta illustreras speciellt av en önskan om en tydligare koppling till arbetslivet, dels via gästföreläsningar som är ärligare om de jobbigare delarna av yrket och kanske främst angående önskningar om praktik.

Hilda [I] föredrar att undvika föreläsningssituationer då hon tycker att dessa inte ger henne tillräckligt, hon lägger hellre en längre tidsperiod hemma på att lära sig samma sak som en föreläsning hade gett henne. Men av de vi intervjuat verkar hon vara den enda som har ett så pass uttalat lågt behov av att möta en lärare (Harrington & Laffredo 2010:94) och hon beskriver även hur hon kan bli stressad i föreläsningssituationer där hon känner att hon måste hinna höra och anteckna allt som föreläsaren säger. Ingen av de andra verkar ha riktigt samma inställning till föreläsningarna, viss frustration finns däremot beroende på den upplevda kvaliteten av föreläsare. Lisen [I] diskuterar hur hon i vissa fall hade kunnat få ut mer av att läsa hemma under samma tid som pendlande och föreläsningar tillsammans tog. Däremot så verkar alla oavsett personlighetstyp föredra mindre salar och färre deltagare men detta verkar till viss del bero på olika anledningar. Simon [I] beskriver bland annat hur den upplevda stressen av att aktivt lyssna och vara uppmärksam ökar, medan Anton [E] uppskattar de ökade möjligheterna till interaktion som uppstår mellan lärare och student. Den möjliga interaktionen är något som alla med en mer extrovert personlighetstyp verkar uppskatta. Ebba [I] har dock en annan syn på sal-storleken och dess effekter, hon upplever att det i de större salarna blir fler störningsmoment. Människor som pratar, kommer och går vilket stör hennes möjligheter att vara uppmärksam på informationen som förmedlas. I de mindre salarna anser hon att det är betydligt svårare att komma undan med ett liknande beteende, vilket också leder till att hon upplever färre externa störningsmoment. De mindre salarna verkar alltså ge olika effekt beroende på personlighetstyp, ur ett introvert perspektiv blir den disciplinerande upplevelsen större medan det ur ett extrovert perspektiv ger fler interaktionsmöjligheter.

De olika effekterna av samma situation, beroende på personlighetstyp, påverkar också respektive upplevelse av sin egen studieprestation. I de fall där det funnits ett relativt strikt schema så har det överlag uppskattats men i slutändan så beskrivs de relativa effekterna

något annorlunda. Även om både extroverta och introverta uppskattade veckoinlämningar så var det ofta så att den introverta verkade uppskatta strukturen lite mer än de extroverta. Hilda [I] uppskattade att helgerna enligt upplägget blev fria men Ida [E] tyckte att det blev för snävt med tid då hon upplevde att hon var tvungen att förbereda inför veckan under helgen. De olika behoven av en upplevd yttre disciplin eller relativ frihet (Eysenck 1996:438) är något som på ett flertal vis återkommer i intervjuerna. Men behoven av en tydlig struktur för att inom dessa ramar kunna planera för att den upplevda pressen blir lägre är något som verkar behövas för den introverta personligheten. I det motsatta lägret finns de extroverta som till viss del verkar uppskatta ett visst mått av press för att på så vis verkligen kunna uppskatta sin egen prestation. Och de båda typerna planerar sina studier för att uppfylla de respektive behoven på olika och ibland kontra-intuitiva sätt. Simon [I] beskriver till exempel hur han skjuter upp skolarbete, vilket kan ge en tillfällig känsla av respit men vilket i slutändan leder till en betydlig stress upplevelse.

De personlighetsanpassningar (Little & Joseph 2007:385-387) som verkar ha uppstått under utbildningens gång kan här ofta härledas till olika typer av ledarskapskunskap, ofta i relation till de olika beteenden som studenterna uppfattar som eftersträvansvärda. Enligt Hilda [I] är en del av dessa beteenden baserat på ett utåtriktat och självsäkert beteende och enligt Ida [E] handlar det mer om lyhördhet och inlärd färdigheter. Och de har båda två försökt anpassa sig efter dessa beskrivningar av vad de uppfattar som mer positiva beteenden. Däremot har en del av Hildas [I] och även Katrins [E] personliga anpassningar via engagemang i studentorganisationer en viss bakgrund i en vilja att passa in i vad de uppfattar som den rådande normen bland studenter på samma utbildning. Tess [E] personliga utveckling har dock handlat mer om studieteknik, vilket i sin tur har gjort att hon presterat bättre.

En del av problematiken kring studier och motivationen bakom verkar vara att studenterna dels inte vet hur de bäst ska främja sitt eget lärande och dels inte vet varför de borde läsa ett visst ämne. Ebba [I] säger angående en fråga om syftet med att läsa specifika ämnen ”Ja, precis. Dom är bättre på att ge dig en bok och säga 'du ska ha tenta på det här om två veckor', men det är ingen som säger 'du ska kunna det här för att'.”. Bristen på motivation blir extra tydligt hos alla de intervjuade när det gäller kurser som enligt studenterna brister

i både struktur, organisation och information. Det vill säga att kraven på olika vis blir svåra att förutsäga och att eventuell individuell planering därför också blir svår och till viss del uppfattas som orättvis.

Bristen på upplevd användbar feedback är också något som drar ner studiemotivationen, till viss del för att studenterna vill veta vad de gjort rätt respektive fel för att på så sätt kunna utvecklas. Det är också så att konkret feedback kan avdramatisera svåra situationer genom att det tydliggör att det var möjligt att göra något svårt på ett bra vis. De introverta verkar i vissa fall, till exempel angående presentationer, ha ett större behov av konstruktiv feedback. Men samtidigt så verkar de extroverta bli motiverade av feedback och får på så vis en extra anledning att förbättra kunskap eller beteende. Båda typerna saknar feedback och vissa kan inte ens komma ihåg tillfällena då de kan ha fått något utförligare än en betygsbokstav.

4.3 Sociala kontexter

4.3.1 Rollen i grupparbeten

En av hörnpelarna i lärandet på Service Management är inläring i form av lösningar i grupp. Dessa arbeten bidrar till en social kontext som påverkar de två personlighetskategorierna olika och därmed det eventuella utfallet av grupparbetena.

Det tydliga mönster som framträdde var att de extroverta studenterna gärna såg sig i en ledande roll, detta samtidigt som de betonade att de inte ville förringa den demokratiska processen. De två första citaten nedan är svar ifrån Tess [E] och Anton [E], på frågan om vilken roll personen hade i grupparbeten, och det tredje från Ida [E], i ett resonemang kring tentor och grupparbeten. ”Alltså jag gillar ju att leda. [Skratt] Jag gillar ju att bestämma. Absolut inte så att jag har rätt varje gång”, Tess [E], ”Oj. Styra och ställa tyvärr. Ofrivilligt [Skratt]”, Anton [E], ”I ett grupparbete så är man mycket mer utlämnad till andra människor. Och jag är ett kontrollfreak. Att vara utlämnad till andra människor är inte alls kul.”, Ida [E]. Detta stöds av resonemanget om att i ett grupparbete som är i avsaknad av ett majoritetsbestämmande kliver gärna den extroverta studenten fram och påverkar arbetet för övriga deltagare (Bonner 2000:238-239) .

Lisen [I] menar på att hennes första roll i en grupsituation är att vara något avvaktande för att börja med att försöka läsa av människorna runt henne. När detta sker i kombinationen med de introverta studenternas tendens att ta en mer tillbakadragen roll för att underlätta sin egen analys av arbetet, så riskerar detta att bli till en naturlig händelse. Därmed riskerar den introverta studenten att hamna i trångmål med sin egen natur, där dennes tankeprocesser avbryts eller störs i interaktionen med andra personer (Jung et al. 2012:34). Ett eventuellt resultat av detta kan bli att det reflekterande tänkandet tvingas ta ett steg tillbaka vilken kan medföra att risken av missade detaljer ökar, något som påverkar hela gruppen negativt, då det reflekterande tänkandet tenderar att ha en prestationshöjande effekt i grupparbeten (McInnis-Bowers, Byron Chew & Bowers 2010:17-18) .

Det finns även situationer där gruppen vinner på den extroverta personlighetens egenskaper att kunna ta ett steg framåt. Vid lösandet av uppgifter som har en stimulansgrad som kan anses som medelhög eller under tidspressade situationer så tenderar extroverta personer att kunna bidra med mer nyskapande idéer, än dennes introverta motsvarighet (Jung et al. 2012:43-44). Om det således är en uppgift som av tidsaspekter inte tillåter egna eller tysta reflektioner, tjänar alltså en grupp på de extrovertas möjligheter till kreativa lösningar. Hilda [I] påpekar att i grupper med antal över fyra till fem personer så blir hon obekvämt vilket resulterar i tystnad från hennes sida. Konflikten ligger alltså i att där den extroverta studentens tänkande blir stimulerat, genom kontakten med andra människor i grupparbetet, upplever den introverta studenten en totalt motsatt reaktion, där dennes tankearbete avbryts och istället blir tyst (Jung et al. 2012:34).

4.3.2 Identifierade konflikter

Samtliga intervjuade personer anser sig ha varit deltagande i grupparbeten där det har förekommit vad de identifierat som konflikter. Av dessa så ansåg sig fyra av de fem extroverta personerna själva ha varit en part i konflikten. ”*Det är konflikterna vi lär oss av*”. Ida [E] menar på att dessa konflikter ses mer som ett resultat av en diskussion än som ett regelrätt problem. Denna syn delas av de extroverta studenterna som anser att det ur tvisterna växer fram kunskap som dessa kan tillgodogöra sig eller som gynnar gruppens arbete i stort. Då extroverta i större utsträckning kan uppta mer kunskap i en mer tillåtande

miljö (Eysenck 1996:438), bör detta vara en av anledningarna till att dessa anser att det finns positiva effekter i en annars negativ konflikt. Här spelar även en retorisk faktor in, då tendensen att använda sig av ett högre röstläge anses vara större hos extroverta personligheter, något vi kan anta kan påverka viljan att engagera sig verbalt i en oenighet. Karim [E] som även han ansåg sig ha varit i konflikter med gruppmedlemmar, berättade att han och hans examensgrupp hade hamnat i oenighet gällande deras C-uppsats. Gruppmedlemmarna ansåg att Karim inte hade fullföljt sin del av arbetet då han var frånvarande på grund av jobb och hade uteslutit honom ifrån uppsatsen. Karim hade då resonerat med dem kring deras överenskommelse om att de hade godkänt hans frånvaro de sista veckorna av uppsatsen och efter det hade han åter haft sitt namn på uppsatsen vid inlämningen.

Katrin [I] säger att *”blir det för mycket , vad ska man säga, konflikter. Så då kan det vara väldigt påfrestande.”* Den introverta studentens upplevelser av dessa konflikter anses utgöra en ansträngning, även då endast en av fem berättade att denne själv hade varit deltagare i en konflikt gällande grupparbeten, Simon [I], som ansåg sig själv enbart ha blivit uppfattad som provocerande. Denna uppfattning kan beläggas med teorin om att en strikt och disciplinerad inlärningsmiljö påverkar prestationerna till det bättre (Eysenck 1996:438), vilket i så fall innebära en önskan om att undvika dessa konflikter för att så effektivt som möjligt för egen del kunna bidra till arbetet. Då konflikter uppenbarligen är en del av att arbeta i grupp så är det de extroverta studenterna som ser flest fördelar av detta, att utvecklas och förbereda sig för arbetet ute i samhället där konflikter, enligt flera av de intervjuade, är ett vanligt förekommande problem. Det övergripande svaret är att konflikter löses genom diskussioner och öppenhet, från både introverta och extroverta studenter, men av de introverta uppfattas det mer som ett hinder att ta sig över än en personlig utveckling i konflikthantering.

4.3.3 Seminariernas roll

Under intervjuernas gång så framkom en väldigt splittrad bild gällande de seminarier som genomförs under utbildningen, med syfte att genom diskussioner mellan elever och styrda av en lärare bearbeta ett specifikt ämne eller en fråga. Dessa seminarier som grundas på muntlig retorik, används ibland som ett komplement till en skriftlig uppgift, men har även

förekommit som renodlad examinationsform. Den tydliga trenden var att samtliga introverta hade problem med denna diskussionsexaminering, medan de extroverta intervjupersonerna såg en poäng i att muntligt diskutera ett ämne i grupp.

Simon [I] upplevde en press om att vara tvungen att säga något med rädslan att få underkänt om han inte gjorde detta, samtidigt som han ansåg att övriga deltagare talade oavbrutet, något som uppfattades som meningslöst. Fyra av de fem upplevde seminarier som tillställningar där de själva ansåg att de hade svårt att prestera. En av anledningarna till detta var att de ansåg sig själva ha svårt att komma med relevanta inlägg som förde diskussionen framåt, något som stämmer överens med den introvertas natur. Behovet av eftertänksamhet och försiktigheten innan den introverta uttalar sig hamnar därmed i konflikt med seminariernas grundtanke om social interaktion och en ständigt pågående diskussion. Den sociala interaktionen som krävs vid ett seminarium kan anses vara kopplad till teorierna om de introvertas och extrovertas relatering till konsekvens och belöning, där introverta personer i en social situation försöker undvika de kostnader det kan medföra. Under ett seminarium hamnar dessa således i ett dilemma där det krävs ett agerande som går emot deras natur, alltså att diskutera utan möjlighet till önskvärd eftertanke och samtidigt med en överhängande risk om komplettering vid ett undermåligt deltagande. Dessa tankeprocesser gällande de eventuella konsekvenserna av ett seminarium kan därmed vara en anledning till det uppfattade obehaget av sociala situationer (Chang 2001:27).

Den extrovertas natur gör, enligt samma teori, att dessa istället söker efter belöningen av ett seminarium, i detta fall i form av godkänt betyg, vilket gör att deras påverkan av den sociala interaktionen blir betydligt mindre (Chang 2001:27). I intervjuerna med de extroverta studenterna målades en annan bild upp av seminarium där samtliga fem intervjuade ansåg grundidén med seminarier som en lämplig och positiv form för examination. Primärt så ansågs möjligheten till att ha en diskussion, som den positiva faktorn, även om det framkom en viss kritik till att det innehållsmässiga under seminarierna ibland kunde bli ovidkommande för samtalet. På frågan om hur Ida [E], upplevde seminarier säger hon att ”*I en diskussion så kan man prata, man kan gå tillbaka,*

man kan ångra sig. Man kan vända på någon annans argument, det är en dialog till skillnad från att liksom ha en monolog.” Denna positiva attityd till seminarier hos de intervjuade extroverta studenterna kan grunda sig i en eventuell tilltalande syn på social uppmärksamhet som medföljer i diskussionerna (Ashtong, Lee & Paunonen 2002:251). Extrovertas förmåga att använda sig av ett högre röstläge och en bredare verbal räckvidd för att nå ut med sina åsikter (Bonner 2000:230) kan alltså bidra till att förstärka detta antagande om seminarier fungerar som en akademisk scen.

När vi således ställer dessa två uppfattningar om seminarier mot varandra så växer en tydlig bild fram om skillnaderna i de olika upplevelserna. Då introvertas och extrovertas upplevelser rent konkret är sina totala motsatser så blir resultatet av detta att ingen verkar uppleva någon större effekt på seminarierna. De båda grupperna hade tydliga upplevelser om att de inlägg som gjordes i diskussionerna ofta hade tendenser att vara ovidkommande. Eller som den introverta intervjupersonen Katrin [I] uttryckte det; ett föremål för ”ordbajs” eller Antons [E] uppfattning om att det endast är ”*då meningslösa studenter som inte kan någonting pratar i luften*”. En eventuell orsak till denna effektlöshet kan vara att de introverta personernas lågmälda deltagande i de muntliga diskussionerna kan riskera att uppfattas som reservationer och blygsel (Moore, Dietz & Dettlaff 2004:340-341) vilket bidrar till en reducering av de extrovertas möjligheter till agera efter sin natur och faktiskt få till stånd en matnyttig diskussion som de finner givande.

4.4 Extern påverkan

Extroverta personligheters behov av extern stimulans (Little & Joseph 2007:382) kan ses hos alla de fem extroverta personligheter vi intervjuade. Till exempel så beskriver Anton [E] hur han lätt får depressiva tendenser om han är ensam för länge, Karim [E] berättar hur han under intensiva perioder med hög stressnivå är ute och festar mycket och Tess [E] i sin tur säger att det är viktigt att hon får komma ut och spendera tid med kompisar och familj. Ida [E] berättar dessutom att hon under det senaste året har börjat vara i skolan för att undvika att bli distraherad medan hon läser, hon säger sig också gärna sitta i trapphuset där hon kan fokusera i 45 minuter och sedan bli störd av studenter som förflyttar sig under 15 minuters raster. Och även Sara [E] beskriver hur det för henne är viktigt att komma ut och träffa människor, hon berättar också att fysisk aktivitet är av väsentlig betydelse när hon

återhämtar sig. I relation till hur de introverta personligheterna beskriver att de gärna drar sig undan för att skapa en miljö av uppfattad kravlöshet blir skillnaderna nästan klichéartade.

Katrin [I] beskriver till exempel hur hon måste ha det städat för att kunna slappna av, vilket kan tolkas som att hon avlägsnar krav. Och Ebba [I] poängterar att det är just kravlösheten som är väsentlig när hon spenderar tid med sina djur. Däremot är det kanske inte situationerna i sig som skiljer sig utan snarare hur de intervjuade resonerar runt hur de själva uppfattar varje situation. I detta fall kan vi jämföra Sara [E] som poängterar den fysiska aktiviteten när hon pratar om att gå ut med hunden och Ebba [I] vars resonemang går ut på kravlöshet. Dessa skillnader i relativ upplevelse kan också ses mellan Ida [E] och Hilda [I], båda sitter gärna på skolan och läser men av olika anledningar. Ida [E] vill undvika distraktioner och bli stimulerad av rörelse, Hilda [I] verkar däremot snarare använda skolmiljön som ett slags bakgrundsbrus. De individuella nivåerna av stimuli som behövs för optimal prestation (Geen 1984:1311) är då också påverkade av individens upplevelse och vana (Furnham & Bradley 1997:453) av vad det är som verkar som stimuli.

I Hildas [I] fall har hon ett behov av att det inte är helt tyst runt henne när hon studerar, däremot kan detta vara påverkat av att hennes familj är av den pratglada varianten vilket kan ha lett till att hon är van vid en viss nivå av stimuli. Medan Ida [E] som kommer från en familj som läser mycket, vilket kanske har lett till en tystare uppväxtmiljö, inte förrän nu under sitt sista år har haft ett behov av mer stimulerande miljö under studiesituationen. Det är också så att Hilda [I] påstår sig tycka om att ha ljud omkring sig men att hon inte vill bli störd, medan Ida [E] vill bli störd med jämna mellanrum. Till viss del kan detta kanske också kopplas till att både Simon [I] och Lisen [I] upplever sig ha ett behov av en yttre press för att ta tag i skoluppgifter, detta trots att det är extroverta personligheter som främst är kopplade till denna typ av beteende (Freeman et al. 2011:377). Dock är det ingen av dem som uppskattar detta beteende hos sig själva och de upplever att detta sätt att arbeta skapar situationer med negativ stress. Det kan vara så att de introverta personligheternas tendens att vilja undandra sig risk (Chang 2001:32) också kan kopplas till en vilja att vilja undvika risken att bli underkända vilket då skulle förklara den motiverande effekten då arbetet i slutänden ändå blir gjort enligt Simon [I].

Ett exempel på effekten av för mycket stimuli beskrivs av Hilda [I] som gärna undviker föreläsningar då hon bland annat tycker att det är jobbigt att aktivt behöva lyssna under en längre period. Det är till och med så att hon ibland råkar ut för vad hon själv beskriver som blackouts, vilket skulle kunna vara ett sätt för henne att omedvetet minska de yttre stimuli-nivåerna då hon också upplever föreläsningarna som stressande. Detta kan troligtvis vara en variant av Geens (1984) diskussioner kring optimal prestationsnivå och att de introverta personligheterna ofta har en lägre grund nivå. I Hildas [I] är det dock kanske så, med tanke på hennes behov av bakgrundsljud, att det snarare är mängden uppmärksamhet hon måste rikta mot omgivningen som definierar hur stressad hon blir av en situation. Om vi jämför med Ebba [I], som inte blir stressad av föreläsningssituationen och gärna riktar sin uppmärksamhet mot föreläsaren, är det snarare hennes medstudenter som via prat och rörelse upplevs som ett påträngande störningsmoment.

Något liknande resonemang om störningsmoment har vi inte sett hos de extroverta personligheterna. Det närmsta är kanske Idas [E] distraktioner, exempelvis disk och städning, i hennes lägenhet, men det skulle också kunna bero på att hennes lägenhet inte är en tillräckligt stimulerande nivå för att hon ska kunna behålla fokus. Ida [E] berättar däremot om ett tillfälle när hon hade ett så pass stimulerande problem att hon glömde bort tiden och att hon just då blev extremt fokuserad i ett antal timmar. I det fallet var problemet så pass stimulerande att den omgivande miljön inte längre var relevant och att motivationen i det fallet, enligt Ida [E], baserades på att komma på lösningen, vilket av henne upplevdes som en extrem målfokusering.

Det var främst de introverta som kommenterade på ett behov av att ha bakgrundsljud, vi har tidigare nämnt Hildas [I] behov av detta men också Simon [I] säger att han föredrar att ha exempelvis klassisk musik på i bakgrunden. Dock nämner Karim [E] att han föredrar att studera i en miljö där han kan lägga full uppmärksamhet på uppgiften utan att riskera bli störd, detta kan vara en situation som liknar Idas [E] tidigare berättelse om det fokus hon upplevde när hon ville lösa ett specifikt problem. Det kan vara så att både Karim [E] och Ida [E] i de situationerna upplevde att studier och problem de skulle fokusera på var så pass komplexa att det krävde deras fulla uppmärksamhet (Furnham & Bradley 1997:453)

och att det därför inte heller behövdes någon yttre stimuli då ämnet i sig var tillräckligt.

De olika personligheternas skilda behov av stimuli-nivåer (Furnham & Bradley 1997 och Furnham, Gunter & Peterson 1994) kan troligtvis kopplas ihop med hur de i sin tur också relaterar till omvärlden (Jung 1990:330-332). Extroverta personligheters behov av yttre stimuli verkar kunna minskas eller till och med elimineras om det yttre problemet är tillräckligt komplext. De introverta personligheterna kan i sin tur ha ett behov av extern påverkan men att det i dessa fall till synes inte får ha en direkt effekt på ämnet i fokus. De personliga uppfattningarna om vad som har en störande effekt eller vad som är stimulerande kan troligtvis ha en bakgrund i den sociogena läggning (Little & Joseph 2007:376-379) som den individuella personen har. Det kan därför vara av nytta för människor att prova olika miljöer med skiftande yttre stimuli för att se om fokus och prestation kan förbättras i en miljö som kanske ligger närmare den biogena läggningen. Idas [E] erfarenhet av bättre studiefokus i skolmiljön är ett exempel på en sådan anpassning med positivt resultat.

4.5 Sammanfattande Resonemang

Vi har nu diskuterat några av de centrala aspekter som definierar och skiljer introverta och extroverta personligheter åt. Little och Josephs (2007) resonande kring de tre olika läggningarna, biogen, sociogen och idiogen natur, beskriver en del av de förhållanden som påverkar olika individer. I detta fall kan det också användas för de situationer när en introvert eller extrovert personlighet till synes beter sig i motsats till sitt testresultat, det är då troligtvis ett resultat av två läggningar som motverkar varandra. Till exempel kan det i Idas [E] fall vara så att hennes biogena natur är extrovert medan hennes uppväxt har premierat ett introvert beteende. En liknande situation kan kanske också finnas hos Anton [E] som verkar ha ett definitivt behov av social interaktion men samtidigt säger sig veta att han vill vara hemma. Liknande situationer kan till viss del ses hos de introverta, men dessa baserar sig snarare på att de intervjuade uttrycker att de tror att det är dåligt att vara exempelvis osocial, både Hilda [I] och Simon [I] uttrycker dessa funderingar. Hilda [I] uttryckte dessutom lättnad och till viss del glädje över att få veta att det fanns ett begrepp

och en förklaring, vilket på sätt och vis gav henne ett berättigande att vara sig själv. Att inte veta om eller ha respekt för sin biogena natur kan leda till stressrelaterad problematik (Little & Joseph 2007:393).

Det som är intressant i de fall där våra intervjusubjekt beskrev beteenden som kunde ses som motsatts till vad vi antar är deras biogena natur var att vi i deras formuleringar av situationen ofta tydligt kunde utläsa en koppling till densamma. Då de extroverta jobbade utan yttre stimuli var de istället drivna av målfokusering, vilket enligt Yakovenko och Holton (2010) oftare kan kopplas till den extroverta personligheten (Yamkovenko & Holton 2010:392). De extroverta hade också ofta ett resonemang som byggde på vad de i framtiden kunde tjäna på olika prestationer i dagsläget, till exempel så beskrevs presentationer ofta som en väsentlig kunskap för framtida arbeten. Den här typen av tankegångar kan troligtvis ha sin grund i att extroverta personligheter har lättare att jobba mot belöningar (Chang 2001:27). De introverta resonerar istället runt hur de vill lära sig mer och bli bättre, på exempelvis presentationer, för sin egen skull och de verkar inte ha någon yttre anledning till varför det är något de bör göra. Dessa olika förutsättningar kan i sin tur skapa problematik för hur studenter motiverar sig att studera, detta verkar vara något som introverta studenter har svårare att göra. Både Simon [I] och Lisen [I] har svårt att börja med sina uppgifter i tid vilket enligt dem har en negativ effekt och då de på grund av sin läggning troligtvis har svårt att motivera sig med hjälp av den yttre belöningen betyg kan det istället tolkas som att de försöker undvika den negativa konsekvensen (Chang 2001:27) av att underkännas.

En av de mest diskuterade upplevelserna är seminarier där det av studenterna ska föras en diskussion, denna företeelse var generellt illa omtyckt av båda personlighetstyper men av olika skäl. Seminarier upplevs av introverta personligheter som stressande, dels för att de verbalt måste förmedla sina kunskaper men också på grund av att de med en mer extrovert läggning uppfattas ta större plats i diskussionen vilket minskar viljan hos de introverta att delta. De extroverta verkar istället uppfatta seminarier som en situation där alla studenter inte engagerar sig tillräckligt i diskussionen genom bland annat deltagande och förberedelser, vilket leder till att de i sin tur tappar motivationen för denna typ av övning. De extroverta och introverta personlighetstyperna påverkar i dessa situationer varandra

negativt vilket bara verkar leda till frustrationer hos båda grupper, där ingen av dem ser någon egentlig nytta med seminarier. De olika perspektiven leder i detta fall till samma ytliga åsikt om företeelsen men anledningarna till varför har olika bakgrund. De skilda bakgrunderna i resonemangen visar en variant av de skillnader i behov som introverta och extroverta personligheter har av motivation, vilket i sin tur påverkar deras engagemang och vilja att delta i övningar.

Eftersom extroverta personligheter enligt Bonner (2000) har en tendens att ta ledningen och vara drivande i gruppsituationer kan det finnas anledning att se till att grupparbeten har ett visst mått av osäkerhet inblandat (Bonner 2000:238-239). Detta för att underlätta för de introverta personligheterna att ta del i diskussioner kring vad som förväntas av gruppen. Dock är det troligtvis i gruppkontext också väsentligt att gruppmedlemmarna har förståelse för vilka personlighetstyper som kan ingå i gruppen och hur dessa fungerar (McInnis-Bowers et al. 2010:17-18). Det var i intervjuerna ofta diskussion kring de konflikter som i olika grupparbetes-situationer, Anton [E] tog på sig ansvaret för många konflikter men verkade samtidigt tycka att det var underhållande situationer. Simon [I] å andra sidan försökte undvika att skapa konflikter, mestadels för att han upplevde det som att gruppmedlemmar tog hans motsatta åsikter på ett alltför personligt sätt. Det är alltså här två skilda perspektiv som i en extrem situation skulle kunna leda till att det bara är en student som påverkar arbetet. Och det trots att andra gruppmedlemmar skulle vilja vara mer involverade men inte är benägna att ta den typ av diskussion som de kan tycka är stressande. En större medvetenhet om personlighetstyper och uppgifter som kräver mer diskussion kan eventuellt leda till att introverta och extroverta båda får lättare att interagera och vara en effektiva medlemmar av grupparbeten.

Alla de skilda upplevelserna och konsekvenserna som kan ses hos de introverta och extroverta studenterna som intervjuats är generellt individuella men det finns personlighetsrelaterade kopplingar som kan göras. Det som kanske i en utbildnings-situation kan uppfattas som viktigast är motivationsfaktorn, att veta varför något ska läsas och förstås är också något som både introverta och extroverta uttrycker behov av. Tess [E] tycker att det mest ges ut en mängd böcker och teorier som ska läras in utan att hon får möjlighet att förstå varför just den teorin är mest relevant. Även Lisen [I] har upplevt att

hon inte har förstått varför vissa kurser varit väsentliga vilket gör att hon uppfattar dessa som onödiga. Båda personlighetstyperna har behov av motivation men eftersom de båda relaterar olika till omvärlden (Jung 1990:330-332) har de också skilda behov av motivation.

5. Avslutning: nya infallsvinklar

I denna avslutande del kommer uppsatsens tidigare delar att vävas ihop för att besvara syftet med uppsatsen. Därefter förs en diskussion med författarnas reflektioner samt förslag på framtida forskning.

5.1 Uppsatsens slutsatser

Studenternas upplevelse av Service Management-utbildningen påverkas på olika vis av om de är av introvert eller extrovert personlighetstyp. Skillnaderna som kan ses mellan de båda läggningarnas upplevelse baserar sig på de förhållanden som definierar hur de relaterar till omvärlden, dessa olikheter påverkar också hur de motiveras och om motivationen baseras på inre eller yttre faktorer (Jung 1990:330-332). Personlighetstypernas förutsättningar och upplevelser inom de moment som ingår i utbildningen påverkas och har konsekvenser för studenterna.

Hur motiverad en student är i relation till olika moment påverkas inte bara av dennes personliga introverta eller extroverta läggning, detta påverkas också av medstudenternas sätt att vara. Studenter som är bekväma med aktivt engagemang har ett behov av att mötas med samma beteende medan studenter som inte trivs i dessa situationer kan bli avskräckta av de studenter som är mer aktiva. En förståelse för olika personlighetstyper skulle kunna öka förståelsen för egna och andras sätt att vara, vilket troligtvis skulle förbättra resultatet för de moment som kräver mer interaktion. En ökad förståelse och förbättrad reflektion borde kunna ses både ur ett individuellt och ett grupp-fokuserat perspektiv.

Att som student vara medveten om sin biogena läggning (Little & Joseph 2007:393) kan förbättra förståelsen för att hur och var studier genomförs påverkar resultatet. En ökad förståelse av personlighetstypernas påverkan på en students upplevelse i olika studie-situationer ger i förlängningen studenten en extra aspekt att reflektera över angående vilka förberedelser som kan behövas i olika situationer. Detta bör kunna leda till bättre förutsättningar för både den enskilda studenten och de studenter som påverkas och påverkas av samma situation.

Upplevelserna av utbildningen hos de introverta och extroverta studenterna har både

liknande och skilda perspektiv. Båda personlighetstyperna vill ha tydlig och konsekvent information, men det kan vara så att det finns en gräns för hur mycket information som till exempel i grupparbetes-situationer skapar bäst förutsättningar för båda läggningarna. Båda personlighetstyperna upplever också generellt att seminarier och de diskussioner som genomförs i denna aktivitet inte har något positivt resultat. Dock ser de extroverta personligheterna en poäng med övningen även om de ofta är besvikna på genomförandet, medan de introverta mest blir stressade av situationen.

De båda personlighetstyperna har också skilda sätt att reagera gentemot yttre stimuli vilket påverkar deras upplevelse av miljö och omgivning. Även om båda typer generellt ansåg sig föredra mindre salar framför de större föreläsningssalarna så var det återigen av olika anledningar. De extroverta uppskattade de ökade möjligheterna till interaktion medan de introverta verkade uppskatta vad de kunde uppleva som ökade disciplin effekter, både för sitt eget och andras beteende.

Skillnaderna i vad introverta respektive extroverta personligheter verkar ha för behov när det gäller upplevd struktur och frihet har också det liknande tendenser. Det vill säga att ytligt sett så tenderar båda typerna att vilja ha mer strukturerad undervisning med fler deadlines. Men samtidigt så finns det återigen skilda anledningar till varför de uppskattar en ökad struktur, de introverta uppskattar att det kan finnas definierad ledighet medan de extroverta i förlängningen kan bli stressade av alltför många inlämningar under kort tid.

5.2 Diskussion: Författarnas reflektioner

Allt kan inte passa alla, och kanske allra minst på en akademisk utbildning som har tagits fram för att fylla ett specifikt syfte. Det kan därför ses som en naturlig reaktion att människor med olika personligheter upplever sin studiesituation väldigt olika. Det som däremot är av stor vikt är att studenters förståelse och perspektiv av skilda personligheters behov och förutsättningar ökar, detta för att kunna förbättra sin egen och varandras studieupplevelser. Studier på Service Management-utbildningen i Helsingborg kretsar i flera avseenden kring uppgifts-lösande i grupp. De introverta och extroverta studenterna förhåller sig på olika sätt till detta, samtidigt som de är beroende av varandras delaktighet för att lösa

uppgifter på ett effektivt och väl avvägt sätt. I flera av intervjuerna fanns det ibland en underliggande mening om att motsatsen till den egna personlighetstypen ofta var väldigt oförstående för den egna upplevda situationen. Där den introverta studenten upplevde att den extroverta tog för mycket plats, upplevde samtidigt den extroverta studenten att den introverta var tyst och tillbakadragen vilket kan leda till irritation dem emellan. De attribut som kommer med personligheterna är inte menade att ändras i för stor utsträckning och det personliga engagemanget är som störst när de personliga förutsättningarna stämmer överens med uppgiftskontexten. Genom att belysa skillnaderna i varandras behov kan eventuellt förståelsen öka och också effektiviteten i studiesituationerna. Ett sätt att göra detta kan vara att exempelvis redan under introduktionskurserna på utbildningarna låta studenterna göra ett personlighetstypstest. Detta skulle inte på något sätt vara ett facit eller en mall, men det kan hjälpa till att belysa egna och andras förutsättningar och behov. Detta skulle kunna leda dels till att förståelsen för varandra ökar, men även att den individuella förståelsen för den egna situationen ökar i vissa avseenden.

Det är också viktigt att belysa personlighetsspektrat utifrån vad de olika utbildningarna syftar att leda till, i denna uppsats fall är det en Service Management-utbildning med inriktning på ledarskap. Det kan då vara viktigt att se till personlighetsaspekten utifrån det faktum att studenterna på Service Management med hjälp av sin utbildning till del förväntas att kunna agera som ledare och chefer efter sina examen. En reflektion kring detta är att studenterna ska kunna lära sig grunderna för chefsrollen utifrån sina egna personliga preferenser.

Det kan också vara av vikt att påpeka på den uppmärksamhet som den introverta personen fått på senare tid. Ifall detta är en motreaktion till det ibland socialt premierade utåtagerandet i form av exempelvis sociala medier ska låta varas osagt, men en reflektion kan vara bilden av den introverta personen i större utsträckning blir mer accepterad. Det är viktigt att undvika se de introverta och extroverta studenterna som varandras motpoler utan istället som två olika förhållningssätt vilka i slutet kan uppnå liknande resultat men på det vis som ger dem bäst förutsättningar.

5.3 Förslag till framtida forskning

Uppsatsen har bidragit till att belysa skillnaderna i upplevelser ibland studenter med introverta och extroverta personligheter avseende olika studiekontexter. Som det förs fram i diskussionen så kan det vara av intresse att ytterligare analysera de olika syftena med en utbildning i relation till personlighetsaspekternas förutsättningar. I fallet med institutionen Service Management skulle en eventuell framtida studie kunna undersöka de introverta och extroverta personligheternas möjligheter att uppnå ledarskapsutbildningens mer specifika syften utifrån deras personliga premisser. En vidareutveckling av detta arbetet skulle även kunna ske genom användningen av en kvantitativ metod för att studera den mer exakta fördelningen av introverta och extroverta studenter på en ledarskapsutbildning och närmare analysera vad i utbildningen som attraherar de respektive parterna.

Källförteckning

Skriftliga Källor

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.
- Ashton, M.C., Lee, K. & Paunonen, S.V. (2002). What Is the Central Feature of Extroversion? Social Attention Versus Reward Sensitivity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83. (1), 245 – 252.
- Bakx, A.W.E.A., Van der Sanden, J.M.M., Sijtsma, K., Croon, M.A. & Vermetten, Y.J.M. (2006). The Role of Students' Personality Characteristics, Self-perceived Competence and Learning Conceptions in the Acquisition and Development of Social Communicative Competence: A Longitudinal Study. *Higher Education*, 51. (1), 71 – 104.
- Berry, P., Wood, C. & Thornton, B. (2007). The Myers-Briggs Type Indicator as a Tool to Facilitate Learning Outcomes for Team Building in the Classroom. *College Teaching Methods & Styles Journal*, 3. (4), 13 – 20.
- Bonner, B.L. (2000). The Effects of Extroversion on Influence in Ambiguous Group Tasks. *Small Group Research*, 31. (2), 225-244.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Cain, S. (2012). *Quiet: The Power of Introverts in a World That Can't Stop Talking*. New York: Crown Publishers.
- Campus Helsingborg (2013) *Högt söktryck till Campus utbildningar*.
<http://www.ch.lu.se/index.php?id=3599> (Läst 2013-05-05).
- Carlson, R. & Levy, N (1973). Studies of Jungian typology: I. Memory, social perception, and social action. *Journal of Personality*, 41 (4), 559-576.
- Caspi, A., Chajut, E., Saporta, K., & Beyth-Marom R. (2005). The influence of personality on social participations in learning environments. *Learning & Individual Differences*, 16 (2), 129-144.
- Chang, C. (2001). The Impacts of Personality Differences on Product Evaluations. *Advances in Consumer Research*, 28. (1), 26 – 33.

- Collins, S. & Ting, H. (2010). Actors and Act-ers: Enhancing Inclusion and Diversity in Teaching and Teacher Education Through the Validation of Quiet Teaching. *Teaching and Teacher Education*, 26. (1), 900 – 905.
- Eysenck, H.J. (1996). Personality and the Experimental Study of Education. *European Journal of Personality*, 10. (1), 427 – 439.
- Freeman, E.K., Cox-Fuenzalida, L-E. & Stoltenberg, I. (2011). Extraversion and Arousal Procrastination: Waiting for the Kicks. *Curr Psychol*, 30. (1), 375 – 382.
- Furnham, A. & Bradley, A. (1997). Music While You Work: The Differential Distraction of Background Music on the Cognitive Test Performance of Introverts and Extraverts. *Applied Cognitive Psychology*, 11. (1), 445 – 455.
- Furnham, A., Gunter, B. & Peterson, E. (1994). Television Distraction and the Performance and Extroverts. *Applied Cognitive Psychology*, 8. (1), 705 – 711.
- Geen, R.G. (1984). Preferred Stimulation Levels in Introverts and Extraverts: Effects on Arousal and Performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46. (6), 1303 – 1312.
- Harrington, R. & Loffredo, D.A. (2010). MBTI Personality Type and Other Factors That Relate to Preference for Online Versus Face-to-Face Instruction. *Internet and Higher Education*, 13. (1), 89 – 95.
- Healy, M., McCutcheon, M. (2008). Engagement with Active Learning: Reflections on the Experiences of Irish Accounting Students. *Irish Accounting Review*, 15 (1), 31-49.
- Houtz, J.C., Selby, E., Esquivel, G.B., Okoye, R.A., Peters, K.M. & Treffinger, D.J. (2003). Creativity Styles and Personal Type. *Creativity Research Journal*, 15 (4), 321-330.
- Högskoleverket (2012) *Universitet & högskolor, Högskoleverkets årsrapport 2012*. Hämtad: 2013-04-09, från <http://www.hsv.se/download/18.8b3a8c21372be32ace80003121/1210R-universitet-hogskolor-arsrapport.pdf>
- Jobbsafari (2013) *Persontypstest* <http://www.jobbsafari.se/cgi/typeindikator.cgi> (Läst 2013-04-12).
- Jung, C.G. (1990). *Psychological Types*. (9th ed.). Princeton: Princeton University Press.

- Jung, J.H., Lee, Y. & Karsten, R. (2012). The Moderating Effect of Extraversion-Introversion Differences on Group Idea Generation Performance. *Small Group Research*, 43 (1), 30-49.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvantitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Little, B.R. & Joseph, M.F. (2007). Personal Projects and Free Traits: Mutable Selves and Well Beings. I Little, B.R., Salmela-Aro, K. & Phillips, S.D. (Eds.), *Personal Project Pursuit: Goals, Action, and Human Flourishing* (pp. 375 – 400). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Little, B.R., Salmela-Aro, K. & Phillips, S.D. (Eds.), *Personal Project Pursuit: Goals, Action, and Human Flourishing*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lunds Universitet (2005) *Etikfrågor vid Lunds universitet. En vägledning*. Hämtad: 2013-05-03, från http://www5.lu.se/upload/regelverket/forskning/etiska_riktlinjer_050422.pdf
- McInnir-Bowers, C., Chew, B. & Bowers, M.R. (2010). Using Reflective Thinking to Enhance Decision Skills, Cultural Sensitivity, and Teamwork. *Marketing Education Review*, 20. (1), 17-20.
- Moore, L.S., Dietz, T.J. & Dettlaff, A.J. (2004). Field Notes Using the Myers-Briggs Type Indicator in Field Education Supervision. *Journal of Social Work Education*, 40. (2), 337 – 349.
- Offir, B., Bezalel, R. & Barth, I. (2007). Introverts, Extroverts, and Achieving in a Distance Learning Environment. *American Journal of Distance Education*, 21. (1), 3 – 19.
- Roush, P. E. & Atwater, L. (1992). Using the MBTI to Understand Transformational Leadership and Self-Perception Accuracy. *Military Psychology*, 4. (1), 17 – 34.
- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju*. Malmö: Liber.
- Schmidt, C.P. (1989). Individual Differences in Perception of Applied Music Teaching Feedback. *Psychology of Music*, 17. (1), 110 – 122.
- Soufi, M. (2012). The Studying of the Relationship between Personality Type (Extrovert or Introvert) and the Personals Organizational Citizen Behavior. *Interdisciplinary Journal of*

Contemporary Research in Business, 4. (8), 611 – 619.

Svenska Dagbladet (2012) *Personligheterna med oss från födseln*.

http://www.svd.se/nyheter/idagsidan/personligheterna-med-oss-fran-fodseln_7455870.svd

(Läst 2013-05-06).

The Myers & Briggs Foundation. (2013). *The Myers & Briggs Foundation*.

<http://www.myersbriggs.org>. (Läst 2013-03-31).

Yamkovenko, B. & Holton, E. (2010). Toward a Theroretical Model of Dispositional Influences on Transfer of Learning: A Test of a Structural Model. *Human Resource Development Quarterly*, 21 (4), 381-410.

Bilaga 1

Intervju-guide

Varje fråga är föremål för följdfrågor, beroende på svarsmässigt innehåll

Inledande frågor

- Beskriv vem du är för oss
- Hur kom du i kontakt med utbildningen och varför sökte du till Service Management?
- Vad hade du för förväntningar på utbildningen?
- När du ska återhämta kraft – hur gör du då?/Favorit återhämtning? Var? Hur går det till? När är det viktigast? Vilken typ av effekt ger det?

Utbildningsrelaterade frågor ur upplevelseperspektiv

- Hur tycker du din utbildning har gått hittills?
- Hur tycker du kursernas upplägg har passat dig?
- Hur upplever du föreläsningar/självstudier/seminarier/gruppövningar/presentationer/examinationer?
- Finns det för och nackdelar med de respektive examinationsformerna?
- Var har du helst föreläsningar/etc.? Var studerar du helst?
- Bästa upplevelse av utbildningen? Vad/När/Hur?
- Sämsta upplevelse av utbildningen? Vad/När/Hur?

Inläring – funkar bäst och sämst

- Hur lär du dig mest och bäst? Var/När? (långtidsinläring)
- Hur läser du för korttidsinläring? Var/När?
- Hur studerar du inför exempelvis en tenta?
- Var/När/Hur skapar du flow/fokus för inläring?

Bästa inläring vs utbildningen

- Har du sett några konflikter mellan utbildningen och ditt sätt att lära?
- Har det skapat några problem för dig personligen?
- Om Ja: Hur kompenserar du för eventuella problem? Vad/När/Varför?
- Hur upplever du dessa situationer? Fysiskt/Psykiskt?
- Feedback?

Studentliv

- Har du varit involverad i studentlivet? Vad/När/Varför?
- Upplevelse av skolmiljö överlag?
- Upplevelse av förväntningar på nätverkande och engagemang?