

Introvertit myynnissä ja markkinoinnissa

Anni Ulenius



Tekijä(t) Anni Ulenius	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityö ja kielet	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Introvertit myynnissä ja markkinoinnissa	Sivu- ja liitesivumäärä 37 + 2
<p>Tämä opinnäytetyö on tutkimus introverteista myynnin ja markkinoinnin alalla. Työelämässä suositaan ulospäinsuuntautunutta persoonallisuutta ja myynti ja markkinointi mielletään ekstroverteille sopiviksi aloiksi. Työn tavoitteena oli selvittää tällä alalla olevien introverttien toimintatapoja, sekä haasteita ja vahvuuksia. Toisena tavoitteena oli myös selvittää, miten introvertit toimivat ulospäinsuuntautuneisuutta vaativissa työelämän tilanteissa.</p> <p>Tietoperustassa käsitellään temperamenttia, käyden läpi tyypilliset introverttien ominaisuudet sekä ekstroverttien tyypilliset ominaisuudet. Tietoperustassa esitellään myös tarkemmin introverttien haasteita, vahvuuksia sekä ominaisuuksia. Näiden lisäksi käsitellään myös hyvän myyjän sekä hyvän markkinoijan ominaisuuksia. Tietoperustassa on käytetty lähteinä ulkomaisia sekä kotimaisia artikkeleita sekä teoksia, kuten Sylvia Löhkenin teosta Hiljaisissa on voimaa! Sekä Linus Jonkmanin Introvertit – Työpaikan hiljainen vallankumous.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka menetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastattelut toteutettiin yhteensä viidelle myynnin tai markkinoinnin alalla työskentelevälle introvertille.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että introverteilta löytyy aktiivisen kuuntelemisen taito, joka on myynti- ja markkinointitehtävissä eduksi, sillä asiakkaan kuunteleminen nousi eri teorialähteissä esiin. Introverttien selkeä heikkous on verkostoituminen, joka myös teorian mukaan on tärkeää myynnissä sekä markkinoinnissa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kevään 2019 aikana.</p>	
Asiasanat introvertti, temperamentti, myynti, markkinointi	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajaukset	2
1.2	Työn luonne ja rakenne.....	2
2	Temperamenttipiirteet: introversio ja ekstroversio	3
2.1	Mitä tarkoitetaan temperamentilla?	3
2.2	Suuntautuminen: sisäänpäin vai ulospäin	3
2.3	Ekstroversio	5
2.4	Tyypillisiä ekstrovertin ominaisuuksia.....	6
2.5	Introversio	6
2.6	Tyypillisiä introvertin ominaisuuksia	8
2.7	Erilaiset introverttityypit	8
2.8	Introversio ja päällekkäisyys muiden ominaisuuksien ja piirteiden kanssa	10
3	Introvertit työelämässä	11
3.1	Vahvuudet.....	11
3.2	Haasteet	12
3.3	Introvertti ja työelämän erilaiset tilanteet ja vaatimukset	14
3.4	Introvertin ammatti	16
4	Myynti ja markkinointi	17
4.1	Millainen on hyvä myyjä	17
4.2	Millainen on hyvä markkinoija	19
4.3	Temperamentti myynnissä ja markkinoinnissa	20
5	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteuttaminen	22
5.1	Haastattelukysymykset	22
5.2	Haastateltavien taustoja	23
5.3	Toteutus.....	24
6	Tulokset	25
6.1	Introvertin tie myynnin tai markkinoinnin pariin	25
6.2	Sisäänpäin suuntautuneisuus työskentelytavoissa	25
6.3	Työskentely yksin vai ryhmässä	27
6.4	Asiakastapaamiset ja neuvottelut	28
6.5	Verkostoituminen	29
6.6	Esiintyminen.....	29
6.7	Viestintä	30
6.8	Vahvuudet ja haasteet	31
6.9	Työssä onnistuminen	32
7	Johtopäätökset ja pohdinnat.....	33
8	Arviointi	35

Lähteet	36
Liitteet.....	38
Liite 1. Testi.....	38

1 Johdanto

Viime vuosina on julkaistu useita artikkeleita erilaisista persoonallisuuden piirteistä ja temperamenteista. Laajaa huomiota on saanut myös introvertit, ekstrovertit ja ambivertit. Introverteista työelämässä on julkaistu useita teoksia kuten Sylvia Löhkenin Hiljaisissa on voimaa! ja Linus Jonkmanin kirjoittama Introvertit – Työpaikan hiljainen vallankumous. Syksyllä 2018 myös Nordic Business Forumissa puhui Susan Cain, jonka TED talk on kerännyt yli 17 miljoonaa katselua kertaa (Nordic Business Forum 2018).

Introvertit ja heidän erilaisuutensa on siis hyvin ajankohtaista. Ekstroverttien maailmassa hiljaiset introvertit saatetaan leimata tylsiksi tai kylmiksi. Introvertit itse tietävät, ettei se pidä paikkaansa. Heidän ekstroverteista poikkeava sosiaalisuus voi olla hieman aliarvostettua, sillä sosiaalisuudeksi usein mielletään paljon puhuminen ja useiden ihmisten kanssa.

Käsitys introverttiudesta on muuttumassa. Linus Jonkman (2013, 13) kuvaa termin introvertti vääринymmärrystä: ”Jos googlaa sanan ekstrovertti, eteen lävähtää työpaikkailmoituksia. Jos googlaa sanan introvertti, saa lukea Anders Behring Breivikistä.” Anders Behring Breivik räjäytti Oslon keskustassa pommin, jonka jälkeen hän surmasi Utøyan saarella työväen puolueen kesäleirille osallistuneita nuoria vuonna 2011 (Rantanen 2017). Nykypäivänä hakutuloksista löytyy enemmän artikkeleita, joissa haastetaan lukija miettimään, onko hän introvertti vai ekstrovertti.

Myynti ja markkinointi mielletään yleisesti hyvin ekstroverteiksi aloiksi. Myynnissä varsinkin ulospäinsuuntautuneisuus nähdään hyvänä ominaisuutena. Miten hiljaisempi, omissa oloissaan viihtyvä myyjä toimii asiakkaiden kanssa? Miten introvertin ominaisuudet sopivat käsitykseen hyvästä myyjästä tai markkinoijasta? Tämän tyyppiin kysymyksiin aion vastata työssäni ja tutkia introverttien vahvuuksia, heikkouksia sekä toimintatapoja alalla, joka ei ole heille niin tyyppinen.

Introverttien kykyjä on helppo aliarvioida, sillä he eivät tuo osaamistaan aktiivisesti ja kuuluvasti esille. Hiljaa puurtaminen ja työn jäljen kautta saatu arvostus on heille arvokkaampaa.

Nykyaikana arvostetaan sosiaalisuutta, aktiivisuutta, rohkeutta ja ulospäinsuuntautuneisuutta jopa siinä määrin, ettei kukaan halua tunnustaa olevansa jotain muuta. (Keltikangas-Järvinen 2016, 4) Vaikka suomalaisista puhutaan introverttina kansana, myös täällä ekstrovertit ovat tutkimuksen mukaan suosituimpia (Tyystjärvi 2018).

1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, voiko introvertti pärjätä ekstrovertillä alalla ja minkälaisilla keinoilla. Työssä avataan käsitteitä temperamentista, käyden läpi ekstrovertit sekä ambivertit introvertin lisäksi, jotta eroja on helpompi ymmärtää. Työn tavoitteena ei ole asettaa introverteja ja ekstroverteja vastakkain, eikä etsiä syitä pitää toista parempana.

Viiden myynnin sekä markkinoinnin alalla työskentelevän introvertin haastatteluissa selvitetään, miten he kokevat onnistuvansa ja minkälaisilla keinoilla he pärjäävät. Työn tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat: Miten introvertti kokee luonteensa sopivan ekstrovertille alalle? Miten introvertti toimii työelämän ulospäinsuuntautuneisuutta vaativissa tilanteissa? Onko introvertin ominaisuuksissa yhteneväisyyksiä hyvän myyjän tai markkinoijan ominaisuuksiin?

1.2 Työn luonne ja rakenne

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja menetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Kvalitatiivinen tutkimuksen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata, ymmärtää sekä tulkita ilmiöitä. Tämä voidaan toteuttaa haastattelemalla, niin kuin tässä opinnäytetyössä on tehty. Puolistrukturoitu teemahaastattelu toteutetaan etukäteen laadittujen kysymysten pohjalta, mutta kysymysten järjestys voi vaihdella sekä haastattelussa voi esittää lisäkysymyksiä. (Drake & Salmi 2018) Tutkimuksen haastattelukysymykset valikoituivat teoriasta introverteista työelämässä.

Tietoperustan alussa käsitellään temperamentti, temperamenttipiirteet introversio ja ekstroversio sekä niiden määritelmät. Tämän jälkeen käsitellään teoriaa introverttien vahvuuksista sekä haasteista, introverttien tapoja työskennellä, sekä introvertille sopivia ammattialoja. Neljännessä luvussa siirrytään teoriaan hyvistä myyjistä sekä markkinoijista ominaisuuksien ja piirteiden perusteella. Luvussa viisi käydään läpi tarkemmin tutkimusmenetelmää. Tämän lisäksi luvussa käydään läpi haastattelukysymykset sekä haastateltavien taustat. Seuraavassa luvussa esitellään haastattelujen tulokset, jotka on jaettu aiheittain eri lukuihin. Seitsemäs luku koostuu pohdinnasta ja työn tutkimuskysymyksiin vastaamisesta. Kahdeksannes luku sisältää työn arvioinnin. Näiden jälkeen on lopuksi lähteet ja liitteenä haastateltaville tehty testi.

2 Temperamenttipiirteet: introversio ja ekstroversio

Tässä luvussa käsitellään temperamentti, temperamenttipiirteet introversio ja ekstroversio sekä niiden määritelmät. Tässä luvussa avataan myös sisään- tai ulospäinsuuntautuneisuuden käsitettä, ekstroversiota ja ekstroverttien tyypillisiä piirteitä sekä introversiota ja introverttien tyypillisiä piirteitä. Luvun lopussa käydään vielä läpi, mitä eri introverttityyppejä on sekä selvennetään, mitkä piirteet ja ominaisuudet kuuluvat introversioon.

2.1 Mitä tarkoitetaan temperamentilla?

Temperamentti on yhdistelmä taipumuksia, jotka altistavat ihmisen toimimaan hänelle luonteenomaisella tyyllillä ja kokemaan asioita hänelle tyypillisellä tavalla. Kasvatuksen, kokemusten ja perittyjen valmiuksien kautta temperamentista kehittyy aikuisen persoonallisuus. Temperamentti piirteet ovat pysyviä ja antavat persoonallisuudelle pohjan. Temperamentti on siis erillinen käytöksestä ja persoonallisuudesta. (Keltikangas-Järvinen 2016, 4)

Englantilainen Eysenck kuvasi käsitteen ekstroversio ensimmäisenä 1940-luvulla.

Eysenck jakoi teoriassaan ihmiset kahteen temperamenttityyppiin, neuroottiseen ja ekstroverttiin. Hän kuvasi tätä myös jatkumona, kuten tämän päivän vallitsevassa teoriassa introversiosta ja ekstroversiosta. (Keltikangas-Järvinen 2016, 16-19) Linus Jonkmanin mukaan Eysenck lainasi käsitteet introversio ja ekstroversio Freudilta ja Jungilta, mutta oli ensimmäinen, joka tutki käsitteitä tieteellisin menetelmin. (Jonkman 2013, 62)

Linus Jonkmanin (2013, 17) mukaan temperamentti määrittelee persoonaamme. Liisa Keltikangas-Järvisen mukaan ”temperamentti ei ohjaa ihmistä vaan ihminen temperamenttiaan” (Jensen, 2017).

Mielestäni temperamentti on luontainen ja kehittyy lapsuuden ja nuoruuden aikana. Lapsuuden ja nuoruuden kokemukset voivat vaikuttaa ihmisen taipumukseen esimerkiksi suuntautua sisäänpäin tai ulospäin. Ulospäinsuuntautuneemmaksi voi halutessaan opetella ja tottua. Synnynnäinen temperamentti ei kuitenkaan mielestäni ole kovin pitkälti liitoksissa erilaisiin persoonallisuuden piirteisiin, vaikkakin tietyn temperamenttipiirteen omaavat ihmiset saattavat käyttäytyä usein samankaltaisesti tai samantyyppisesti.

2.2 Suuntautuminen: sisäänpäin vai ulospäin

Ihmiset suuntautuvat joko sisäänpäin tai ulospäin jo syntymästä. Täten ihmiset voidaan luokitella karkeasti kahteen eri tyyppiin: introverteihin, eli sisäänpäin suuntautuneisiin, ja

ekstroverteihin, eli ulospäin suuntautuneisiin. Sisään tai ulospäinsuuntautuneisuutta ajatellaan jatkumona, jossa nämä ovat eri ääripäät. Jatkumolla on liikkumavaraa ja ihmisillä voi olla molempia piirteitä. Suurin osa ihmisistä sijoittuu tämän jatkumon keskelle, vaikka kaikilla on kuitenkin enemmän taipumusta toiseen suuntautumiseen. (Löhken 2015, 22) (Keltikangas-Järvinen 2016, 15-16) Stereotyyppiset ääripäät kuitenkin ovat harvassa ja yleisesti jaottelu tapahtuu sen mukaan, kumman temperamentin piirteitä ihmisellä on enemmän. (Löhken 2015, 22; Keltikangas-Järvinen 2016, 15-16) Carl Jung, joka teki termit introvertti ja ekstrovertti tunnetuiksi, mukaan puhdasta introverttia tai ekstroverttiä ei ole olemassa. (Cain, 2012) Yleensä ikääntymisen myötä ihmiset suuntautumisjanelä lähemmäs keskikohtaa. Introverttien sekä ekstroverttien ominaiset piirteet hioutuvat maltillisemmiksi, kun elämänkokemuksen myötä ymmärrys kasvaa toista ääripäätä kohtaan. (Löhken 2014, 24) Introvertti-ekstrovertti-jatkumolla kaikilla on oma mukavuusalueensa, jos ihminen joutuu olemaan sen ulkopuolella suurimman osan ajasta, hän voi alkaa voimaan huonosti (Löhken 2014, 48). Jatkumon keskivaiheilla olevia kutsutaan ambiverteiksi (Cain, 2012). Ambivertti on ihminen, jolla on suurinpiirtein yhtä paljon introverttejä kuin ekstroverttejä piirteitä. Ambivertti elää tasaisesti ulkoisessa, että sisäisessä maailmassa. Hän kykenee muuttumaan itsenäisestä ajattelijasta sosiaaliseksi ryhmän keskipisteeksi. Ambivertilla on erityiskykyjä esimerkiksi myyntityössä. (Jonkman 2013, 21)

Introversio ja ekstroversio voivat olla myös sidottuja tilanteeseen. Eri tilanteissa ihmiset sopeuttavat suuntautumisensa, riippumatta luontaisesta taipumuksesta. Älykkyys ja itsehillintä ohjaa toimintaamme, jolloin käyttäytymistämme säätelee eri näkökohdat kuten se että mitä muut meiltä odottavat. (Löhken 2014, 23)

Ympäröivä kulttuuri vaikuttaa myös suuntautumiseen, joka saattaa vaatia käyttäytymään enemmän sisäänpäin tai ulospäin suuntautuneesti. Introverttikulttuuri löytyy esimerkiksi Japanista, missä arvostetaan mietiskelyä, rauhaa ja yksin oloa. Yhdysvalloissa taas on ekstroverttikulttuuri, jossa on normaalia olla osa ryhmää kaikessa toiminnassa. Japanissa hiljaiset hetket kuuluvat vuorovaikutukseen tuttavien kesken, kun taas Yhdysvalloissa ne koetaan kiusallisiksi. (Löhken 2014, 24) Myös Keltikangas-Järvisen (2015, 7) mukaan temperamenttipiirteiden ilmiasuun vaikuttaa kasvatus ja ympäristö, mutta temperamenttipiirteet ovat osin perinnöllisiä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että introvertti-ekstrovertti-jatkumo ulottuu psykologian oletuksesta myös biologiaan. Eri tutkimukset ihmisten keskushermostojärjestelmän osista ovatkin osoittaneet, että aivoista löytyy fysiologisia vastaavuuksia erilaisille persoonallisuuden ominaisuuksille ja toiminnalle. (Löhken 2014, 31) Identtisillä kaksosilla tehdyillä tutkimuksilla on myös osoitettu, että temperamentti on perinnöllistä, eikä ympäristökijöistä johtuvaa (Jonkman 2013, 17).

Suuntautumisen ydinkysymys kuitenkin on jokaisen yksilön kohdalla se, että mistä ihminen saa voimavaransa ja miten hän käyttäytyy, kun on stressaantunut tai uupunut (Löhken 2014, 25). Sosiaalisuus on erillinen piirre, sillä molemmat ekstrovertit, että introvertit ovat sosiaalisia luonnostaan. Sosiaaliset kyvyt ja taidot eivät ole suoraan yhteydessä sisään tai ulospäinsuuntautuneisuuteen. (Löhken 2014, 36) Keltikangas-Järvinen kuvaa tätä sosiaalisuuden temperamenttipiirteenä. Sosiaalinen ihminen on mieluummin seurassa, kuin yksin. Sosiaalisuus ohjaa häntä tavoittelemaan muiden hyväksyntää ja hakeutumaan vuorovaikutukseen. Tätä voisi myös kutsua seurallisuudeksi. (Keltikangas-Järvinen 2016, 20)

2.3 Ekstroversio

Ekstrovertit ammentavat energiaa yhdessä olemisesta muiden kanssa. (Löhken 2014, 25) Tyypillisiä piirteitä ekstroverteille ovat muun muassa halu olla juhlien keskipisteenä, uteliaisuus tuntemattomia kohtaan sekä kyky työskennellä keskittyneesti melussa. (Jonkman 2013, 21) Ulkoiset ärsykkeet ovat tästä syystä ekstroverteille mieleisiä, toisin kuin introverteille. Ekstroverteillä voi myös välillä tulla tarve yksinololle ja rauhalle. (Löhken 2014, 26) Keltikangas-Järvisen (2016, 15) mukaan ekstroversiota kuvataan monella eri piirteellä, joista jotkin viittaavat temperamenttiin ja toiset enemmänkin persoonallisuuteen. Käsite on epämääräinen: ihminen voi olla ekstrovertti monella tavalla kuten esimerkiksi impulsiivinen ja äkkipikainen tai sosiaalinen ja huoleton. Ekstroversiota kuvataan aktiivisena suuntautumisena ulospäin, herkkyytenä havaita yksilölle positiivisia signaaleja ympäristöstä, palkitsevien asioiden tavoittelu ja positiivinen emotionaalisuus. Ekstrovertti havaitsee ja reagoi herkästi hänelle miellyttäviin, kannustaviin ja positiivisiin asioihin. (Keltikangas-Järvinen, 17)

Ekstroverttien aivoissa on havaittu korkeaa aktiivisuutta välittäjäaineisiin lukeutuvan dopamiinin kulkureiteillä. Dopamiini yllyttää liikkeelle, tekee uteliaaksi, vaihtelunhaluiseksi ja saa kaipaamaan palkkiota (Löhken 2014, 33). Hermoston välittäjäaineiden reitit vahvistuvat toistumisen myötä. (Löhken 2014, 32) Sympaattinen hermosto käyttää dopamiinia ärsykkeiden siirtämiseen. Sympaattinen hermosto vastaa suorituksista: valmistaa kehon puolustautumaan ja pakenemaan tai yllättäviin ponnistuksiin. Autonominen hermojärjestelmä eli hermoston automaattisesti toimiva osa, koostuu kahdesta eri hermostosta. (Löhken 2014, 33) Marti Olsen Laney (2002, teoksessa Löhken 2014, 34) on päätenyt johtopäätökseen, että ekstroverttejä ohjaa enemmän sympaattisen hermoston toiminta. Harmerin ja Copelandin mukaan (1998, teoksessa Löhken 2014, 34) ekstrovertit tarvitsevat

ulkoisia ärsyksiä ja niiden puute johtaa ekstroverttien alivirittymiseen. Tähän voivat johtaa esimerkiksi rutiininomaiset tehtävät, innoton seura sekä jäykät rituaalit. Tällöin ekstrovertit pitkästyvät ja heistä tulee levottomia. (Löhken 2014, 34)

2.4 Tyypillisiä ekstrovertin ominaisuuksia

Tyypillisesti ekstrovertti uusiutuu sosiaalisessa kanssakäymisessä ja saa siitä energiaa. Hän puhuu ja toimii spontaanisti ja selvittää omia ajatuksiaan puhumalla niistä, sen sijaan että jalostaisi ne ensin itsekseen valmiiksi. Ekstrovertti toimii tilanteissa mieluummin kuin tarkkailee niitä. Hän saa vauhtia paineesta ja määräajoista, sekä suosii nopeita ratkaisuja. Ekstrovertti työskentelee mielellään useiden projektien parissa samanaikaisesti, eikä multitasking ole ongelma. Henkilökohtaiselle tilalle ekstrovertillä ei ole varsinaista tarvetta. Tyypillisellä ekstrovertillä on laaja ystäväpiiri, sillä hänestä small talk on hauskaa ja innostavaa, joten hän solmii helposti uusia kontakteja. Tyypillinen ekstrovertti saattaa pitkästyä nopeasti ja harhautua helposti yrittäessään keskittyä. Hän työskentelee mielellään tiiminä, sillä tarvitsee ärsyksiä muilta ihmisiltä ja toiminnasta. Tyypillisesti ekstrovertti pitää vuorovaikutuksesta suurissa ryhmissä. Ekstrovertti odottaa ja tarvitsee hyväksyntää ja myönteistä palautetta. Hän pitää enemmän puhumisesta kuin kuuntelemisesta, joten hän on avoin, paljastaa henkilökohtaiset ajatuksensa ja tunteensa nopeasti. Ekstrovertti saattaa vaikuttaa rauhattomalta, hermostuneelta, malttamattomalta, yliaktiiviselta tai jopa hyökkävältä. Usein ekstrovertti tuntee olevansa elementissään ryhmissä, odottamattomissa tilanteissa tai paineen alla. Tyypillisellä ekstrovertillä on monia kiinnostuksenkohteita, joista tietää jotakin. Hän arvostaa informaation selkeyttä ja helppoa saatavuutta. Ekstrovertti ei yleensä ota asioita henkilökohtaisesti tai kärsi ristiriitailanteista. Helposti pitkästyvä ekstrovertti tuntee pitkien ja monipolvisten kehittely- ja päätösprosessien loppuun viemisen rasittavaksi. Ilmaisutyyliltään tyypillinen ekstrovertti puhuu kuuluvasti, painokkaasti ja nopeasti. (Löhken 2014, 45-46) Keltikangas-Järvinen on puolestaan liittänyt tämän erilliseen temperamenttipiirteeseen, joka on aktiivisuus. Aktiivinen ihminen on vauhdikas ja tarmokas liikkeissään ja toiminnassaan. (Keltikangas-Järvinen, 12)

2.5 Introversio

Introversiosta on tehty laajalti tutkimuksia, mutta introversion määritelmästä ei ole vielä kunnollista konsensusta. Introversion kolme selvintä piirrettä ovat itsenäisyys, keskittyminen ja pohdiskelu. (Jonkman 2013, 239)

Introvertit ammentavat voimavaransa yksinolosta ja tarvitsevat omaa aikaa. Käytännössä tämä esiintyy esimerkiksi raskaan päivän jälkeen haluna sulkeutua ulkomaailmalta ja vetäytyä omiin oloihin. Kahdenkeskeinen keskustelu hyvän ystävän kanssa voi myös ladata

introvertin akkuja. (Löhken 2014, 25) Suuri määrä ulkoisia ärsykejä kuluttaa introvertin nopeasti loppuun ja tämä aiheuttaa heille tarvetta vetäytyä hiljaisuuteen yksin. Introverteille yksinolo tarvittaessa on tärkeää toimimisen kannalta, sillä muuten he uupuvat ja muuttuvat ärtyisiksi. (Löhken 2014, 26)

Tyypillisiä piirteitä introverteille ovat muun muassa vähäiset, mutta syvälliset ihmissuhteet, kiusaantuminen joutuessaan huomion keskipisteeksi, sekä uupuminen uusiin ihmisiin tutustuessa. (Jonkman 2013, 21) Introverteille on tyypillistä suojata yksityisyyttään ja itseään niin sanotun kuoren avulla. Omissa oloissaan introvertti on erilainen, kuin sosiaalisissa tilanteissa. (Jonkman 2013, 77)

Tutkimusten mukaan introverttien aivoaktiivisuus kuluttaa enemmän energiaa verrattuna ekstroverteihin. Introverttien aivojen sähköaktiivisuus on suhteellisesti voimakkaampaa yleisesti. Anna Romingin vuonna 2008 tekemässä tutkimuksessa suurempaa energiankulutusta on havaittu varsinkin aivojen otsalohkon kuorella, jossa pääasiassa tapahtuu mielensisäinen työskentely eli oppiminen, päätöksenteko, muisti ja ongelmanratkaisu. (Löhken 2014, 28) Debra Johnsonin tutkimusten mukaan voimakas verenkierto samalla alueella on todettu myös olevan yhteydessä sisäänpäin suuntautuneisuuteen (Löhken 2014, 32; Jonkman 2013, 52). Introverteilla ja ekstroverteilla veri kiertää aivoissa eri reittejä. Introverttien aivoissa ärsykkeet kulkevat myös pidemmän matkan hermoradoissa. Tämä näkyy siten, että introvertit saattavat tarvita enemmän aikaa jonkin asian työstämiseen tai aloittamiseen. Wolfgang Rothin tutkimus esittää, että introverttien aivoissa hallitsee erilaiset välittäjäaineet, jotka säätelevät isoivojen toimintaa ja vaikuttavat esimerkiksi hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen. Olsen Laneyn tutkimuksessa taas introverteilla on mitattu korkeampia asetyylikoliinipitoisuuksia, kuin ekstroverteilla. (Löhken 2014, 32) Asetyylikoliini vaikuttaa merkittävästi keskittymiseen, muistiin ja oppimiseen Wolfgang Rothin tutkimuksen mukaan. Asetyylikoliini liikuttaa ärsykejä parasympaattisessa hermostossa, joka vastaa levosta, elpymisestä ja kehon hoivasta rauhoittaen sydämen sykettä ja vahvistaen ruuansulatusta. (Löhken 2014, 33) Introverteja ohjaa parasympaattisen hermoston toiminta (Löhken 2014, 34).

Introverteilla on rikas sisäinen maailma, joten he eivät tarvitse paljoa ulkoisia ärsykejä. Introvertit nauttivat kahden tai kolmen hengen ryhmässä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta ja isoissa ryhmissä he jäävät taka-alalle sillä se kuluttaa heitä. Introverttien vetäytyminen sosiaalisista tilanteista auttaa heitä käsittelemään ja ymmärtämään kaiken koetun ja kuulun. He pyrkivät asettamaan itsensä toisen ihmisen asemaan vuorovaikutustilanteissa ja työstävät ulkoisia vaikutelmia jatkuvasti verraten niitä asenteisiinsa, arvomaailmaansa tai aiempiin kokemuksiinsa. (Löhken 2014, 37)

2.6 Tyypillisiä introvertin ominaisuuksia

Löhkenin mukaan tyypillinen introvertti uusiutuu yksin ja rauhassa, eli hän tarvitsee palautumisaikaa. Tyypillinen introvertti ajattelee, tarkkailee ja harkitsee ennen kuin puhuu tai toimii. Introvertti kuormittuu aikapaineesta ja tarvitsee aikaa pohtimiseen ja päätöksentekoon. Hän työskentelee mieluiten perusteellisesti keskittyen yhteen asiaan kerrallaan. Tyypillisesti introvertti arvostaa ja tarvitsee henkilökohtaista tilaa. Tyypillisellä introvertillä ei ole laajaa tuttavapiiriä, vain muutama läheinen ystävä. Hän kokee kevyen jutustelun raskittavana ja pinnallisena, suosii syvällisiä keskusteluja kahden kesken tai pienissä ryhmissä. Sosiaalisissa tilanteissa introvertti saattaa odottaa aloitteellisuutta muilta. Liisa Keltikangas-Järvinen (2015, 26) kuvaa tätä matalana sosiaalisuutena. Matalan sosiaalisuuden piirteiden omaava viihtyy myös yksin, eikä välttämättä karta muiden seuraa. Toisten ihmisten läsnäolo ja heidän kanssaan vuorovaikuttaminen ei ole palkitsevaa ja yksityisyys on hänelle tärkeää.

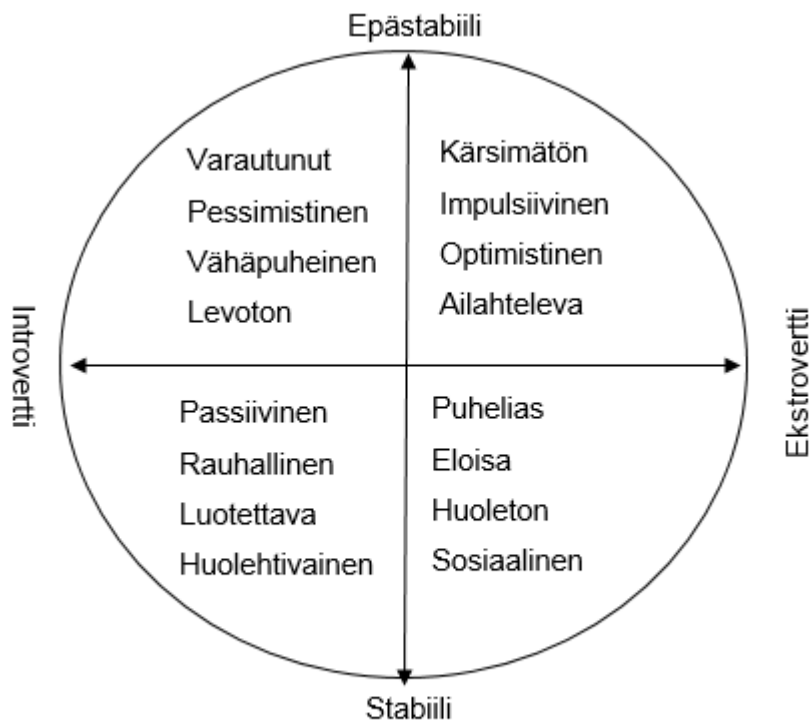
Toisin kuin ekstrovertti, introvertti ei kaipaa ulkoisia ärsykeitä. Tyypillinen introvertti työskentelee mieluiten yksin tai parin kanssa ja työskennellessään häiriintyy keskeytyksistä. Tyypillinen introvertti pitää pohdiskelusta ja haluaa tulla hyväksytyksi ihmisenä, josta hän kokee turvallisuuden tunnetta. Introvertti kuuntelee mieluummin kuin puhuu, vaikkakin omista mielenkiinnonkohteista ja tärkeistä asioista puhuu paljon, varsinkin pienessä ryhmässä. Tyypillisesti introvertti vaalii yksityisyyttään, joten hän on varovainen henkilökohtaisten asioiden ja tunteista kertomisen kanssa. Yleensä introvertin antama vaikutelma on rauhallinen, poissaoleva, etäinen tai ylimielinen. Introvertti voi mennä hämilleen ryhmissä ja paineen alla mennä lukkoon. Tyypillinen introvertti on valikoiva kiinnostuksen kohteiden kanssa, joissa on yleensä asiantunteva ja perehtynyt yksityiskohtaisesti. Introvertti arvostaa yksityiskohtia. Tyypillisesti introvertti ottaa asiat henkilökohtaisesti, eikä siedä ristiriitaitilanteita. Pitkien ja monipolvisten kehittely- ja päätösprosessien aikana introvertti on pitkäjänteinen ja keskittymiskykyinen. Tyypillinen introvertti voi puhua hiljaa ja ponnettomasti. (Löhken 2014, 45-46) Liisa Keltikangas-Järvinen (2015, 12) on erottanut edellä mainituista ominaisuuksista osan omaksi temperamentti piirteekseen, joka on matala aktiivisuus. Käytännössä ihminen siis toimii rauhallisesti ja hidastempoisesti. Hän ei hätäile, eikä ole äänekäs.

2.7 Erilaiset introverttityypit

Löhkenin mukaan olemassa on erilaisia introverttityyppejä, riippuen siitä mihin kohtaan introvertti-ekstrovertti-jatkumoa ihmisen mukavuusalue sijoittuu. Lähelle jatkumon keskikipis-

tettä sijoittuvat introvertit eivät kaipaa kovin pitkää palautumisaikaa, joten he viihtyvät hyvin ihmisten seurassa ja vaikuttavat helposti ekstroverteiltä. (Löhken 2014, 39) Tämän tyyppin introverttejä Sylvia Löhken (2014, 39) kutsuu termillä joustava introvertti. He eroavat ekstroverteista vain siinä, että he tarvitsevat vain hetken rauhaa yksin. Joustava introvertti usein unohtaa tarvitsevansa hetken rauhaa, eivätkä muutkaan sitä huomaa. (Löhken 2014, 39) Löhken mainitsee introverttityyppejä olevan useampia, mutta ainoa nimetty tyyppi on joustava introvertti.

Englantilainen tutkija Eysenck kehitti teorian erilaisista introverteista ja ekstroverteista lisäämällä introversion ja ekstroversion uuden ulottuvuuden, stabiiliteetin. Stabiiliteettia kutsutaan myös neuroottisuudeksi, joka kuvaa alttiutta kielteisen tunteiden kokemista ja tuntemista. Näiden yhdistelmästä syntyi neljä persoonallisuustyyppiä, jotka esiintyvät myös Hippokrateen temperamenttiteoriassa. Nämä tyypit ovat koleerinen, flegmaattinen, sangviininen ja melankolinen. Stabiileilla ihmisillä esiin nousee siis introversion tai ekstroversion hyvät puolet ja epästabiileilla nousee esiin piirteiden huonot puolet (Kuva 1). (Jonkman 2013, 64)



Kuva 1 Eysenckin neljän persoonallisuustyyppin tunnusomaiset piirteet (Jonkman 2013)

Flegmaatikko eli stabiili introvertti on rauhallinen ja vahvan sekä vakaan minäkuvan omaava ihminen. Hänellä ei ole tarvetta itsensä korostamiseen tai huomion vetämiseen itseensä. Flegmaatikon on ominaisuuksiltaan hyvä kuuntelija, harkitsevainen päätöksentekijä, pohdiskeleva analyytikko, objektiivinen ja horjumaton mielipiteissään. Heille on tyypillistä antaa muiden ympäriltään loistaa nostamalla heitä esiin. (Jonkman 2013, 66)

Epästabiili introvertti, eli melankolikko on huolestunut luonne, joka johtuu huonon itsetunnon ja introversion yhdistelmästä. Hänelle muutokset ovat uhka ja muut ihmiset ovat kilpailijoita. Melankolikko on ominaisuuksiltaan pessimistinen, kyyninen ja epäileväinen. (Jonkman 2013, 67)

2.8 Introversio ja päällekkäisyys muiden ominaisuuksien ja piirteiden kanssa

Englantilainen tutkija Eysenck oletti ujouden kuuluvan introversion piirteisiin, mutta temperamentti tutkijat Buss ja Plom totesivat sen olevan oma temperamenttipiirteensä. Temperamenttitutkija Kaganin mukaan ujous eli estyneisyys ei ole jatkumo kuten muut piirteet, vaan kaksi laadullisesti erilaista ominaisuuskategoriaa. (Keltikangas-Järvinen 2016, 34-35) Estynyt ihminen on siis varovainen, hiljainen ja emotionaalisesti varautunut uusissa tilanteissa. Sosiaalisissa tilanteissa tätä välttämisreaktiota kutsutaan ujoudeksi ja uusien asioiden kanssa inhibitioksi eli estyneisyydeksi. (Keltikangas-Järvinen 2016, 36) Kaganin mukaan autonomisen hermoston toiminta on vastuussa siitä, että välttääkö vai lähestyykö ihminen vastaan tullutta tilannetta. (Keltikangas-Järvinen 2016, 36) Inhibitio ja ujous ei kuitenkaan esiinny yhdessä, vaan ihmisillä voi olla näistä toinen ominaisuus tai molemmat. (Keltikangas-Järvinen 2016, 36) Jonkmanin (2013, 190) mukaan ujous ei liity introversioon. Ujous on piirteenä epämurkavuutta huomion keskipisteenä. Ujo ekstrovertti hakeutuu ihmisten pariin, mutta välttää olemasta seurueen keskipiste. (Jonkman 2013, 190)

Introvertit reagoivat ekstrovertejä herkemmin ulkoisiin ärsykkeisiin, mutta introverttius ei ole sama asia kuin arkuus tai erityisherkyys. (Löhken 2014, 28-29) Nämä kolme piirrettä ja ominaisuutta ovat toisistaan riippumattomia. (Löhken 2014, 48) Introvertit eivät ole epäsosiaalisia. Sosiaaliset suhteet tai niiden puuttuminen vaikuttavat terveyteen sekä introverteilla, että ekstroverteilla. (Jonkman 2013, 191)

3 Introvertit työelämässä

Tässä luvussa käsitellään teoriaa introverttien vahvuuksista sekä haasteista, avaten molemmista noin kymmenen kohtaa. Tämän lisäksi luvussa käydään läpi introverttien tapoja työskennellä, varsinkin heille vaativissa tilanteissa, sekä minkälaisiin ammatteihin introvertti sopii.

3.1 Vahvuudet

Sylvia Löhken (2014, 50) nimeää introverteille 10 vahvuutta. Näitä kaikkia vahvuuksia välttämättä ole kaikilla introverteilla. Näitä piirteitä voi esiintyä myös ekstroverteilla, mutta ovat yleisempiä introverteilla. (Löhken 2014, 50) Ensimmäinen vahvuus on varovaisuus, tarkoittaen huomaavaisuutta keskustelutilanteissa. Introvertilla on vahva ymmärtämys, kyky olla hienovarainen sekä kunnioittaa toista. Introvertti usein harkitsee mitä sanoo ennen puhumista. (Löhken 2014, 52) Toinen vahvuus on paneutuminen. Tähän liittyy juuri sanojen harkitseminen: introvertin valitsemilla sanoilla on merkitys ja niissä tulee esiin syvällisyys sekä ajattelun laadukkuus. Tästä seuraa usein syvälliset ihmissuhteet ja keskustelut. Introvertille ilmaisun sisältö on tärkeämpää kuin sen muotoilu tai esitystapa. (Löhken 2014, 54) Kolmas vahvuus on keskittyminen pitkäjänteisesti. (Löhken 2014, 55) Tämä auttaa myös sosiaalisissa tilanteissa, kun introvertti pystyy keskittymään keskustelukumppaniinsa ja eläytymään heidän tilanteeseensa. (Löhken 2014, 56) Neljäs vahvuus on kuunteleminen. (Löhken 2014, 56) Keskustelussa aito kuunteleminen avaa mahdollisuuden aidoille vuoropuhelulle, jonka jälkeen molemmat osapuolet ymmärtävät toisensa näkökulman. (Löhken 2014, 57) Viides vahvuus on rauhallisuus. (Löhken 2014, 57) Introvertit tarvitsevat ulkoista rauhaa, mutta sisäinen rauha on introverttien vahvuus. (Löhken 2014, 57) Se ilmenee rauhallisena puhetahtina, taukoina puheessa sekä yhteisinä pohdinta hetkinä vuorovaikutuksessa. Tämä voi parantaa jutusteluhetkien kuin kiivaiden neuvottelujen ilma-
piiriä. Rauhallisuus vaikuttaa myös positiivisesti aiemmin mainittuun vahvuuteen, keskittymiseen. (Löhken 2014, 60) Kuudes vahvuus on analyyttinen ajattelu. Tähän liittyy vahvasti Marti Olsen Laneyn luokittelu vasemman ja oikean aivopuoliskon hallitsevuudesta. Oikea aivopuolisko on kuvallisen ja intuitiivisen ajattelun keskus. Vasen aivopuolisko taas käsittelee tekstiä, lukuja ja loogisia yhteyksiä. (Löhken 2014, 61) Oikean aivopuoliskon hallitsemat introvertit ovat taiteellisesti lahjakkaita, tunneherkempiä, sekä hyviä improvisoimaan. Heiltä onnistuu multitasking paremmin kuin vasemman aivopuoliskon hallitsemilta introverteilta. He työstävät informaatiota subjektiivisesti ja intuitiivisesti. (Löhken 2014, 63) Vasemman aivopuoliskon hallitsemat introvertit ovat teoriasuuntautuneita. He pitävät järjestyksestä ja tekevät päätöksiä enemmän järjellä kuin tunteella ja heillä on erityisen vahva analyyttinen ajattelutapa. Joutuessaan monien samanaikaisten vaatimusten eteen, he yli-

kuormittuvat helpommin. (Löhken 2014, 63) Seitsemäs vahvuus on riippumattomuus. Introvertit eivät kaipaa jatkuvaa palautetta ja ulkoisia virikkeitä, tehden heistä riippumattomampia. (Löhken 2014, 64) Tämä näkyy siinä, että introvertit viettävät helposti ja jopa mielellään aikaa yksin. He ovat itsenäisiä ja vapaita toisten ihmisten mielipiteistä. Tämän vuoksi heidän toiminnalleen olennaista on merkitykselliset asiat, kokonaisnäkemys tai muut ihmiset ja heidän tarpeensa. Kyky tähän pyyteettömään toimintaan tarvitsee kehittyäkseen terveen omanarvontunnon. (Löhken 2014, 65) Kahdeksas vahvuus on sinnikkyys. Tämä kärsivällinen määrätietoisuus tulee esiin esimerkiksi perusteellisuutena sekä tunnollisuutena työssä. (Löhken 2014, 66) Yhdeksäs vahvuus on kirjoittaminen. Introvertit usein mieluummin kommunikoivat kirjoittamalla kuin puhumalla. Kirjoittaminen antaa introvertille aikaa miettiä sanoja, millä ajatuksensa saa parhaiten kuvattua. (Löhken 2014, 67) Kymmenes vahvuus on empatiakyky, joka on vahvuutena yleisempi oikean aivopuoliskon hallitsemilla introverteilla. (Löhken 2014, 68)

Linus Jonkman (2013, 154) mainitsee introverttien vahvuuksiksi pohdiskelun ja analysoinnin. Lisäksi heillä on kyky lykätä palkinnon saamista, eli introvertit ovat hyvin tahdonvoimaisia. Tämä tahdonvoima esiintyy pitkäjänteisenä keskittymisenä, minkä myös Löhken listasi introverttien vahvuudeksi. Tämä saattaa johtua myös siitä, että monet introvertit ovat autotelisiä ihmisiä. Autotelinen persoonalla on korostunut motivaatio omistautua tehtävälleen. Autotelisyydellä on yhteys flow'hun, joka on äärimmäisen keskittynyt tila, joka syntyy tehdessä jotakin itselle mielekästä. (Jonkman 2013, 182-183)

Introverttien taipumus pohtia on vahvuus päätöksenteossa. Päätöksentekoa tutkinut Frank Partnoyn tutkimustulokset ovat osoittaneet, että päätöstä on hyvä pohtia mahdollisimman kauan. Päätöksen työstäminen tekee siitä objektiivisemmän, harkitumman sekä järkevämmän. Nopeiden päätösten taustalla on usein tunteet ja ratkaisu usein on mallinnus samantyyppisen tilanteen ratkaisusta. (Jonkman 2013, 158-159) Introverteilla on siis luovan ongelmanratkaisun vahvuus. (Jonkman 2013, 169)

3.2 Haasteet

Introverttien vahvuuksilla on myös kääntöpuolensa. Haasteet kumpuavat alueista, joilla tarvitaan ulospäinsuuntautuneisuutta. Esimerkiksi intensiivisen vuorovaikutuksen aikaansaaminen tai virikkeiden hyödyntäminen, sekä kyky toimia aktiivisesti ristiriitatilanteessa. Kuten vahvuuksia, myös haasteita on kymmenen. (Löhken 2014, 77) Ensimmäinen haaste on pelokkuus. (Löhken 2014, 79) Liika turvallisuudenhakuisuus saattaa aiheuttaa liiallista pelokkuutta. (Löhken 2014, 81) Toinen haaste on pikkutarkkuus. Introverteilla voi olla taipumusta kiinnittää huomionsa yksityiskohtiin, unohtaen kokonaiskuvan. Tämä on

varsinkin vasemman aivopuoliskon hallitsemien introverttien haaste. (Löhken 2014, 83) Kolmas haaste on ylivirittyminen. Introvertit saattavat väsyä nopeasti esimerkiksi meluisassa ympäristössä tai kärsimättömän keskustelukumppanin kanssa, joka painostaa päätöksiin. (Löhken 2014, 84) Ylivirittymisen seurauksena introvertti sulkeutuu ja saattaa vältellä keskusteluihin osallistumista ja muiden seuraa. Tämä tulkitaan helposti pitkästyneisyydeksi, etäiseksi ja tylsäksi käytökseksi. Ammatillisissa yhteyksissä muut saattavat tästä syystä pitää introverttia hieman hidasälyisenä, vaikeasti lähestyttävänä tai aloittekyvyttömänä. (Löhken 2014, 85) Introvertille on siis tärkeää huolehtia yksinolon ja rauhan tarvettaan. (Löhken 2014, 87) Neljäs haaste on passiivisuus. Introvertin sisäinen rauhallisuus saattaa kääntyä passiivisuudeksi. Passiivinen ihminen ei ole aloitteellinen eikä suostu toimimaan. (Löhken 2014, 87) Rauhasa miettiminen ei kuitenkaan ole passiivisuutta. Introvertin aktiivisuus, eli pohtiminen punnitseminen ja ilmaisun muotoilu ei näy ulospäin, joten se on helppo tulkita passiivisuudeksi ekstrovertin toimesta, joka odottaa vastausta nopeasti. (Löhken 2014, 89) Tällöin introvertin on hyvä ilmaista tarpeensa ajatella asiaa ja päästyään johonkin johtopäätökseen kertoa siitä. (Löhken 2014, 89) Viides haaste on pakeneminen. Introvertti saattaa paeta liikaa kuormittavaa tilannetta, katkaisemalla sen tai poistumalla kokonaan vähemmän kuormittavalla toiminnalla tai ympäristöllä. Tähän liittyy myös prokrastinaatio eli taipumus lykätä asioita. Joskus pakeneminen voi olla hyväksi voimavarojen säästämiseksi, mutta se voi myös estää toimimasta aktiivisesti päämäärien saavuttamiseksi. Pelko tai mukavuudenhalu on yleensä taustavaikuttajana, estäen tarkoituksenmukaisen vuorovaikutuksen. Negatiiviset vaikutukset tälle ovat ilmeisiä: viimetippaan jätetyt tehtävät aiheuttavat ylimääräistä stressiä sekä esimerkiksi esimiehen kanssa palkankorotuksesta neuvottelun välttäminen saattaa johtaa siihen että palkankorotuksen saa joku muu. (Löhken 2014, 90) Kuudes haaste on tosikkomaisuus. Introvertti saattaa keskittyä liikaa rationaalsiin asioihin, rajoittaen emotionaalista puoltaan. Tämä on haitallista myös keskustelutilanteissa, kun toisen ihmisen tunteiden huomiointi saattaa unohtua tiedollisiin seikkoihin keskittyessä. Faktatiedon käsittely muodostaa pienen osan syntyvistä vaikutelmista, oli kyseessä esimerkiksi kokous, neuvottelu tai lounaskeskustelu. Vuorovaikutuksesta suurin osa on tunteiden ilmaisua ja osallistujien keskinäisten suhteiden hoitamista. (Löhken 2014, 91) Seitsemäs haaste on itsensä kieltäminen. Jos introvertti elää ekstroverttien ominaisuuksien ja odotusten ympäristössä, hän saattaa tukahduttaa tai kokea kielteisenä omat tarpeensa ja ominaisuutensa. Introvertti saattaa kokea itsensä poikkeavaksi ja vieraantuu sosiaalisesti tai etäännyty itsestään. (Löhken 2014, 92) Kahdeksas haaste on takertuminen. Takertuminen on kangistunut muoto sinnikkyudesta, aiheuttaen jäykkyyttä vuorovaikutustilanteissa. Luopuessaan totutuista toimintatavoistaan he tuntevat olonsa epämukavaksi. Introvertti saattaa pitää tiukasti kiinni näkemyksistään näkemättä kokonaiskuvaa vuorovaikutustilanteissa. Tämä on haitallista esimerkiksi neuvotteluissa, joissa edellytetään joustavuutta. (Löhken 2014, 93) Takertuminen on tapa

säästää energiaa, kun tilanteet hoitaa automaattisesti samalla keinolla. (Löhken 2014, 94) Tämä rajoittaa introvertin liikkumavaraa ja kykyä huomioida tärkeät näkökohdat. (Löhken 2014, 95) Yhdeksäs haaste on kontaktien välttely. Muiden seura saattaa uuvuttaa tai kiusaannuttaa introverttia, joka enemmän tai vähemmän johtaa siihen, että introvertti välttelee kontakteja. Introvertit ovat tyytyväisiä, kun heillä on muutama hyvä ystävä ja monien pinnallisten tuttavuuksien sijaan. (Löhken 2014, 95) Sosiaalinen eristäytyminen aiheuttaa kommunikaatio-ongelmia helposti yhteisiä päätöksiä vaativissa tilanteissa. Pahimmillaan sosiaalisesti vieraantuneesta introvertista tulee katkera yksinäinen susi. (Löhken 2014, 96) Kymmenes ja viimeinen haaste on konfliktien välttely. Introvertit karttavat ristiriitatilanteita, sillä kokevat ne kokonaisuudessaan rasittaviksi. Liika turvallisuudenhakuisuus saa heidät pelkäämään, että esimerkiksi riidasta puhuminen voi riistäytyä käsistä. Riita saattaa silti häiritä introverttia, jolloin hän saattaa viettää unettomia öitä pohtiessaan sitä. (Löhken 2014, 97)

3.3 Introvertti ja työelämän erilaiset tilanteet ja vaatimukset

Vaikka introvertit työskentelevät mieluiten yksin, he hallitsevat ryhmätyöskentelyn vaatimukset yhtä hyvin kuin ekstroverttikollegansa. Heidän toimintatapansa ja käyttäytymisensä on vain erilaista. Introvertin suoritusten huomiointi riippuu muutamasta eri tekijästä kuten työalasta, yrityskulttuurista, työtovereiden ja esimiesten suhtautumisesta sekä ryhmän kokoonpanosta. (Löhken 2014, 143) Usein introvertteja aliarvioidaan ryhmissä, vaikka heidän suorituksensa parantaa tulosta huomattavasti. Ekstroverteiltä jää tämä usein huomaamatta, sillä introvertit eivät pidä meteliä tekemisistään. (Löhken 2014, 144)

Jennifer Kahnweiler (2009) viittaa introverttijohtajuutta käsittelevässä teoksessaan kolmeen introverttijohtajan erityisvahvuuteen. Ensimmäinen vahvuus on kyky sivuuttaa oman egon vaatimukset ja asettaa etusijalle työnsä vastuualue. Toinen vahvuus on tyyni itsetietoisuus, joka liittyy aiemmin käsiteltyyn rauhallisuuteen. Kolmas vahvuus on sosiaalinen kyvykkyys muiden ihmisten ja heidän tarpeidensa huomioimisen kautta. (Löhken 2014, 148) Introvertti johtaja antaa myös tilaa alaistensa ideoille ja kehitykselle. Esimiesasema on usein introvertin mukavuusalueen ulkopuolella ja haasteena usein on oman vuorovaihtuksen sovittaminen laajemmalle alueelle. (Löhken 2014, 149)

Introvertit suosivat usein kirjallista viestintää. Käytännössä introvertti lähettää mieluummin sähköpostin, kuin soittaa. (Löhken 2014, 161) Työelämässä kuitenkin kirjallinen ja suullinen viestintä on yhtä tärkeää, tilanteen mukaan pohdittava kumpi on sopivampaa. Introvertille puhelimesta puhumisen haastavuus tulee siitä, ettei soittajan persoonaan ja asiaan sopeutumisessa ole apuna kehonkielellisiä signaaleja. Puhelimesta myös odotetaan

nopeaa reagoitua, toisin kuin sähköpostiin vastatessa. (Löhken 2014, 162) Introvertit itse häiriintyvät tulevista puhelusta. Tästä syystä he empivät jollekulle soittamista, koska ovat huolissaan, että puhelun vastaanottaja myös häiriintyy. Lisäksi heitä huolestuttaa puhelun arvaamattomuus, varsinkin soittaessa tuntemattomalle ihmiselle. (Löhken 2014, 163) Sähköpostitse viestiminen on introverteille vaivattomampaa, mutta heidän tulisi silti huomioida sähköpostien nopeus. Liika huolellisuus ja painoarvo sanavalinnoille saattaa pitkittää vastauksen lähettämistä, joka saattaa turhauttaa vastausta odottavaa. (Löhken 2014, 167) Haasteeksi saattaa tulla myös sähköpostien ylitulkinta. Teksti välittää vain asiasisällön, joten esimerkiksi pelkästä tervehdyksestä voi lähteä tekemään omia tulkintojaan suhteestaan viestin lähettäjään. Tämä ei kuitenkaan kannata, sillä usein ihmiset muotoilevat viestinsä nopeasti ja huolettomasti, ajattelematta liikaa muodollisuuksia. (Löhken 2014, 168)

Työelämässä verkostoituminen, sosiaalisten tilaisuuksien hyödyntäminen ja small talk ovat tärkeitä. Introverteille tämä on haastavampaa kuin ekstroverteille. Introverteille kontaktien laatu on kuitenkin tärkeämpää, toimiva kontakti on kestävä ja merkityksellinen. Kontaktien luominen vaatii introvertilta määrätietoisuutta. Heidän luomilla verkostoilla on omat erityispiirteensä ja toisenlaiset tavoitteet. (Löhken 2014, 179) Introverttien erinomaiset kuuntelutaidot, rauhallisuus, sekä kyky löytää yhteisiä keskustelunaiheita ovat heille kontaktien luomisen ydin. Energiaa säästääkseen verkostoitumistilanteissa introverttien on hyvä miettiä etukäteen toimintastrategia, jotta he saavat tarpeeksi taukoa sosialisoinnista. (Löhken 2014, 214)

Neuvotteluissa introverttien vahvuuksia ovat kuuntelutaito, sinnikkyys, myötäelämiskyky sekä analyyttinen ajattelu. Haasteita saattavat olla tosikkomaisuus, takertuminen ja konfliktien välttely. Itsensä tunteminen auttaa introverttia ja nämä haasteet on mahdollista pitää kurissa, etteivät ne haittaa neuvottelutilannetta tai kuormita. Neuvottelujen ydin on kuitenkin löytää yhteinen ratkaisu, johon kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä. (Löhken 2014, 234)

Introvertit eivät mielellään esiinny yleisölle, sillä siihen sisältyy vuorovaikutusta suuren joukon kanssa, he joutuvat huomion keskipisteeksi ja puhumaan pitkään ilman taukoja. (Löhken 2014, 236) Esiintymiseen voi kuitenkin oppia ja tottua rutiinien kautta. (Löhken 2014, 237) Introvertin on hyvä tunnistaa vahvuutensa: paneutuminen, keskittyminen ja myötäelämiskyky. (Löhken 2014, 262) Dale Carnegien mukaan mieleenpainuva puhe koostuu kolmesta seikasta: laajasta aiheen taustatutkimuksesta, josta paljastaa vain osan. Toisena uskottele yleisö, että olet aiheen asiantuntija. Kolmas on aiheelle omistautuminen, eli aito kiinnostus aiheeseen, joka heijastuu innostuksena puheessa. (Jonkman 2013,

95). Nämä yhdistyvät hyvin introvertin aiemmin mainittuihin vahvuuksiin paneutuminen, keskittyminen, sinnikkyys ja rauhallisuus.

3.4 Introvertin ammatti

John Holland on tutkinut introverttien lahjoille sopivampia työrooleja. Näitä rooleja ovat analyttiset, sosiaaliset, käytännölliset, johtavat, taiteelliset sekä perinteiset roolit.

Analyttiset roolit vaativat ajatustyötä, jossa tarkastellaan vuorotellen kokonaisuuksia ja yksityiskohtia. Työtehtävät sisältävät tiedonhankintaa, vihjeiden ja johtolankojen etsintää. Sosiaaliset roolit perustuvat viestimisiin ja tällaisia ammatteja ovat esimerkiksi opettaja ja poliisi. Käytännölliset roolit ovat maanläheisiä ammattirooleja, kuten sairaanhoitaja, puuseppä tai koneinsinööri. Johtavat roolit ovat hankkeiden määrittelyä ja toteutusta. Taiteelliset roolit ovat designin, muotojen ja värien parissa työskentelyä eettisissä ammattirooleissa. Perinteisiä rooleja ovat rutiininomaiset, vakiintuneiden työtapojen ammatit ja työpaikat, kuten toimet esimerkiksi valtionvirastossa. (Jonkman 234-235)

4 Myynti ja markkinointi

Tässä luvussa käsitellään teoriaa hyvien myyjien ja markkinoijien ominaisuuksista sekä taidoista. Ensimmäisessä luvussa käydään läpi hyvän myyjän piirteitä, sekä teoriaa hyvästä myynnistä. Toisessa luvussa käsitellään hyvien markkinoijien ominaisuuksia. Tämän luvun lopussa käsitellään vielä temperamentteja myynnin ja markkinoinnin aloilla.

4.1 Millainen on hyvä myyjä

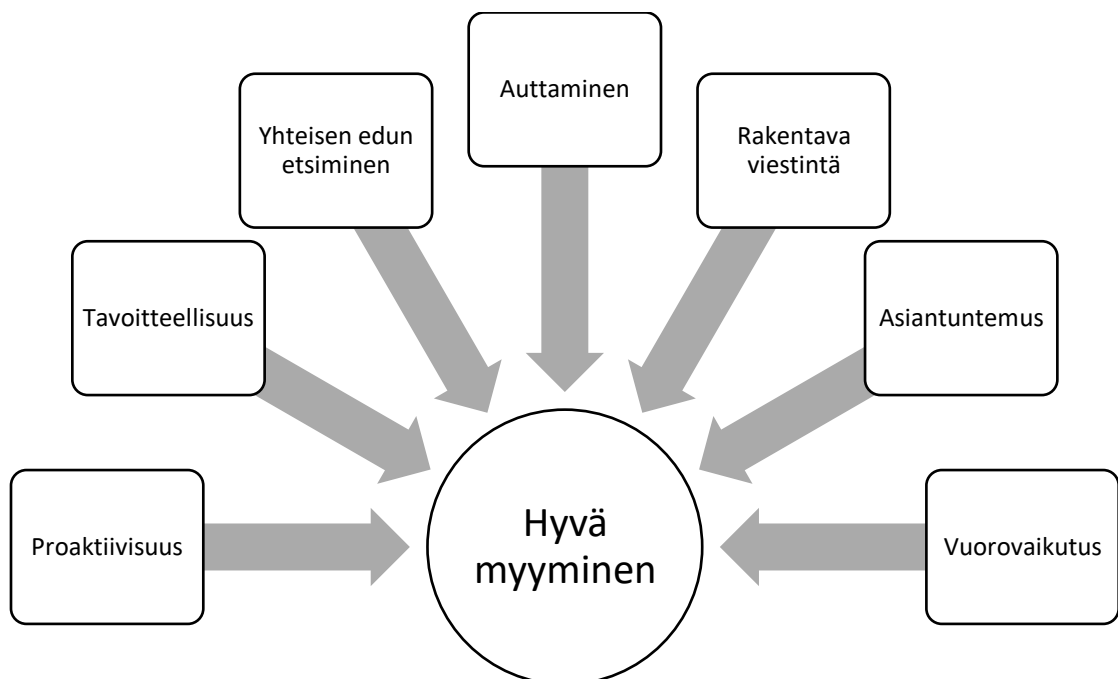
Yleensä myyjistä on yleisesti hieman negatiivinen käsitys. Stereotypinen myyjä on yltiöekstrovertti, hölösuu, häikäilemätön, tunkeileva ja manipulatiivinen (Hemberg 2014, 61) Kuitenkin hyvän myyjän ajatellaan usein olevan myös hyvä puhuja. Kuitenkin puhumista tärkeämpää on asiakkaan kuuntelu, aito kiinnostuneisuus asiakkaaseen sekä asiakkaan ymmärryksen ilmaisu. (Maury, Meretniemi & Tuomela 2016, 153)

Myyntissä tulee olla kiinnostunut asiakkaasta ja hänen tarpeisiinsa vastaamisesta. Myyntityön ydin on pyrkiä ratkaisuihin ja kuunnella asiakasta. Asiakkaasta on hyvä kerätä mahdollisimman paljon tietoa kyselemällä ja havainnoimalla, jotta myyjä osaa tarjota asiakkaalle oikean ratkaisun. (Maury ym. 2016, 142-143) Myyjän yksi arvokkaimmista ominaisuuksista on kyky solmia luottamuksellisia suhteita ja verkostoitua. (Nortio 2017) Tämän lisäksi hyvä myyjä mukauttaa omaa toimintaansa ja vuorovaikutustyyliään sen mukaan, millainen asiakas on mieltymyksiltään, vuorovaikutukseltaan, tarpeiltaan sekä persoonaltaan. (Maury ym. 2016, 185)

Asiakkaan toimialan sekä liiketoiminnan ymmärrys on myyntissä tärkeää. Myyjän täytyy olla asiantunteva, jotta saa asiakkaan luottamuksen. (Nortio 2017) Nykyään asiakkaat tekevät taustatutkimusta ja kartoittavat ratkaisuja itsenäisesti verkossa (Maury ym. 2016, 210). Nykyajan tiedon etsinnän helppouden ansiosta, myyjän asiantuntijuus korostuu. Toisaalta Kokonahon (2012, 18) mukaan asiakkaan luottamus saadaan ammattiympäryden kautta tulevien positiivisten tunteiden kautta.

Hyvä myyjä tuntee yrityksen tuotteet, myös kilpailijoiden tuotteet sekä hinnoittelun. Hyvällä myyjällä on palveluasennetta, eli valmiutta joustaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tärkeää on myös halu myydä ja nauttia myymisestä. Myyntitilanteissa on kuitenkin oltava luonnollinen ja rento. (Kokonaho 2012, 18) Vahva itseluottamus, ulospäinsuuntautuneisuus, humoristisuus sekä sosiaalinen älykkyys ovat hyvän myyjän ominaisuuksia. (Kokonaho 2012, 21)

Myyjä voi olla luonnostaan asiakas- tai tuote- ja palvelusuuntautunut. Asiakassuuntautunut myyjä antaa tilaa puhua, kuitenkin johtaen vuorovaikutustilannetta. Asiakassuuntautuneessa myynnissä keskitytään asiakkaan hyötymiseen. Tuote- ja palvelusuuntautunut myyjä keskittyy enemmän puhumiseen, antamatta tilaa toisille ilmaista itseään. Tämä suuntautuneisuus ilmenee työntömyyntinä, jonka tavoitteena on korkea myyntimäärä asiakkaan tyytyväisyyden sijaan. (Kokonaho 2011, 27) Kokonahon mukaan kuitenkin olennaista on auttaa asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa ja nykyään tiedostaville asiakkaille on oltava enemmän neuvonantajan asemassa. Tämä edellyttää myyjältä tiedon hallintaa, entistä parempia vuorovaikutus ja viestintätaitoja, sekä oikeaa asennetta. Lisäksi ahkeruus, ulospäinsuuntautuneisuus sekä sitkeys mainitaan edellytyksinä. (Kokonaho 2011, 28-29) Myyntitapaamisessa myyjän pitäisi puhua 20-40 prosenttia ajasta ja asiakkaan 60-80 prosenttia ajasta. (Kokonaho 2011, 39)



Kuvio 1. Mistä hyvä myyminen koostuu (Hernberg 2014, 71)

Hyvä myyminen koostuu Hernbergin seitsemästä tekijästä (Kuvio 1). Myynnissä on tärkeää olla proaktiivinen, sillä kaupanteon eteneminen on myyjän vastuulla. Tavoitteellisuus auttaa toimimaan oikeilla keinoilla lopputuloksen saavuttamiseksi. Yhteisen edun etsiminen takaa, että myyjä sekä ostaja hyötävät kaupanteosta. Rakentavalla viestinnällä voidaan johdatella asiakas keksimään ratkaisu itse. Asiantuntevan myyjän on vältettävä besserwisseröintiä. Auttaminen on hyvän myyjän pyrkimys. Asiakkaan ongelman ratkaisu on tärkeämpää kuin oman päämäärän saavuttaminen. Asiantuntemus tuotteesta sekä ostajasta on oleellista, varsinkin monimutkaisempien tuotteiden ja palveluiden kanssa. Myyjä

ei manipuloi eikä painosta asiakasta, vaan keskustelemalla selvittää ostajan tarpeen ja tarjoaa siihen ratkaisua. (Hernberg 2014, 93)

Nykyaikana sosiaalisen kanssakäymisen ja sosiaalisten taitojen merkitys korostuu. Työelämässä tarvitaan kasvavissa määrin tilannetajua sekä kykyä kuunnella, havainnoida ja huomioida. Näitä taitoja ei välttämättä löydy kovaäänisimmältä jutunheittäjältä eli ekstrovertilta vaan hiljaiselta introvertilta. (Hernberg 2014, 15)

Steve W. Martinin tutkimusten mukaan hyvillä B2B-myyjillä on seitsemän persoonallisuuspiirrettä, jotka ovat yhteydessä myyjän menestykseen. Ensimmäinen on vastuuntunto. Huippumyyjällä on vahva vastuullisuuden tunto ja hän haluaa olla luotettava. Vastuuntuntoinen myyjä suhtautuu työhönsä tosissaan. Toinen ominaisuus on vaatimattomuus. Tutkimuksen mukaan mahtailevat myyjät karkottavat enemmän asiakkaita, kuin tuovat niitä. Hyvä myyjä ei olekaan stereotypian mukaan egoistinen ja tyrkyttävä. Kolmas ominaisuus on uteliaisuus. Huippumyyjä kerää tarpeellista informaatiota asiakkaalta ja kysyy asiakkaalta epämukaviakin kysymyksiä rohkeasti, sillä hän haluaa tietää mahdollisimman nopeasti, onko kaupalle mahdollisuutta. Vähäinen itsetietoisuus ja vähäinen alttius häpeään ovat myös hyvän myyjän ominaisuuksia. Tämä piirre auttaa myyjää tarttumaan toimeen ja viemään myyntimahdollisuuksia loppuun asti. Myyjän tavoitteellisuus ja tavoitteiden pitäminen selkeänä helpottaa onnistumisen mittaamista ja menestyksen kokemista. Tavoitteiden asettaminen ja saavuttamisen mittaaminen pitää myyjän motivaation kohdallaan. Etäisyys ja vähäinen seurallisuus erottaa hyvän myyjän alle keskiverrosta. Liian ystävällinen myyjä ei välttämättä vakuuta asiakasta ja etäisyys antaa mahdollisuuden toimia dominoivasti, joka lisää myyjän kehotusten ja neuvojen vakavasti otettavuutta. Viimeinen on kyky sietää pettymyksiä, joka kumpuaa kilpailuhenkisyydestä. Hyvä myyjä suhtautuu pettymyksiin haasteena, eikä lannistu. (Martin 2011)

Hyvä myyjä on sopivassa suhteessa empaattinen, sekä hieman egoistinen. Liika empaattisuus saattaa vaikuttaa myyjän kykyyn päättää kauppa. Liika egoistisuus ja aggressiivisuus taas karkottaa asiakkaat. Toisaalta yhtä hyvän myyjän tyyppiä ei ole, sillä myyntitilanteet ovat erilaisia. Hyvä myyjä tietää sekä tunnistaa yrityksen strategian ja asiakkaan ostoprosessin ja -tavan, toimien linjassa näiden kanssa. (Actional 2018)

4.2 Millainen on hyvä markkinoija

Hyvän markkinoijan ominaisuuksissa on paljon samankaltaisuutta hyvän myyjän ominaisuuksien kanssa. Omatoimisten, tietoa palveluista hakevien asiakkaiden hankinta on pal-

jolti digitaalisen markkinoijan käsissä. Mahdollinen asiakas saatetaan menettää, jos yrityksen tuote tai palvelu ei ole hakutuloksissa kärjessä tai nettisivut eivät tuo haluttua viestiä tarpeeksi hyvin esille (Maury ym. 2016, 211).

Kuten hyvä myyjä, myös hyvä markkinoija on utelias. Hyvän markkinoijan uteliaisuuden kohteena on asiakkaan tapojen ja käytöksen tarkkailu. Markkinoijien pitäisi myös olla hyviä myyjiä. Menestyvät markkinoijat osaavat viestiä tehokkaasti. Hyvä markkinoija ei pelkää innovaatioita ja kokeilee mielellään uusia keinoja saavuttaa haluttuja tuloksia. Sopeutuakseen uusiin trendeihin, hyvä markkinoija on innokas oppimaan uutta. Luovuus markkinoinnissa auttaa erottumaan joukosta ja vetämään huomiota markkinoitavaan tuotteeseen. Verkostojen luominen ja ylläpitäminen on myös hyvälle markkinoijalle tärkeää. Hyvä markkinoija on hyvä havainnoimaan, sillä markkinoinnin ydin on asiakkaan tarpeiden identifiointi. Empatiakyky on tarpeellinen, jotta markkinoija ymmärtää paremmin kohderyhmäänsä ja asiakastaan. Tärkeitä ominaisuuksia ovat myös nöyryys, sillä saavutuksilla leveytensä sijaan hyvä markkinoija on keskittynyt asiakkaiden asettamiin haasteisiin ja niiden voittamiseen. Hyvät markkinoijat ovat vastuuntuntoisia. (Gamble 2017; Pulse 2019)

Erittäin hyvä markkinoija yksilöi palvelujaan ja räätälöi ne asiakkaan mukaan. Hän viestii asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti ja vuorovaikutteisesti, eikä keskity organisaatioon vaan yksittäiseen ihmiseen. (Parantainen 2010) Hyvä markkinoija tuntee asiakkaan motivaation ja tiedontarpeet. Tämän avulla markkinoija osaa luoda sopivaa sisältöä (Niiranen 2017).

Listauksessa 20 taidosta ja ominaisuudesta, joita markkinoijalta edellytetään eniten, löytyi persoonallisuuteen liittyviä ominaisuuksia kuusi. Nämä ominaisuudet ovat itsenäisyys ja oma-aloitteisuus, hyvä kirjallinen ilmaisu, halu oppia ja kehittyä, tiimityötaidot ja vuorovaikutustaidot. (Koulutus.fi 2019)

4.3 Temperamentti myynnissä ja markkinoinnissa

Professori Adam Grant on tutkinut, että ekstrovertit ovat huonompia myymään kuin introvertit tai ambivertit. Ambivertit ovat myyjinä parhaimpia, sillä he osaavat kuunnella ja puhua sopivalla tasapainolla. Introvertit olivat vertailussa parempia kuin ekstrovertit, jotka jäivät vertailussa viimeiseksi. (Jonkman 2013, 218)

Pia Hautamäen mukaan myyjät ovat spontaaneja ja ostajia ohjaa järjestelmällisyys ja päätöksentekeminen. Myyjien puolella on enemmän ekstroverteja ja ostajan puolella on enemmän introverteja. (Leiwo 2016)

Markkinoijienkin mielletään usein olevan ekstrovertejä, vaikka markkinoinnissa työskentelee myös introverteja. Markkinointitiimissä olisikin hyvä olla molempia, sillä markkinoinnin tehtävissä tarvitaan analyyttistä introverttia sekä innostavaa ekstroverttiä. (Laurila 2016)

5 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteuttaminen

Menetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusta sekä puolistrukturoitua haastattelua. Laadullinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten. Sen tavoitteena on kuvata, ymmärtää sekä tulkita ilmiöitä. Laadullinen opinnäytetyö voidaan tehdä ihmisiä haastatteleamalla. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset voivat olla avoimia ja kysymysten järjestys voi vaihdella. (Drake & Salmi 2018)

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluina, joissa haastateltiin viittä introverttiä myynti- tai markkinointityössä. Aihe perustuu paljolti haastateltavien omiin kokemuksiin, joten haastattelussa on mahdollista esittää lisäkysymyksiä ja joustaa, sillä kaikkien kokemukset eivät ole samoja ja heillä voi olla enemmän kerrottavaa eri aiheista.

5.1 Haastattelukysymykset

Haastattelun alkuun pyysin haastateltavia vastaamaan kyselyyn varmistaakseni, että he ovat introverteja (Liite 1). Kyselyn pisteytyksen jälkeen kysyin haastateltavasta perustietoja ja taustoja: nimi, organisaatio, työtehtävä, työura sekä koulutus. Nimen ja organisaation kohdalla kerroin haastateltaville, että nämä tiedot eivät ole pakollisia.

Haastattelukysymykset esitin jokaiselle haastateltavalle hieman eri järjestyksessä, riippuen edellisen kysymyksen vastauksesta. Joidenkin kysymysten kohdalla esitin myös lisäkysymyksiä. Haastattelun pohja oli seuraava:

1. Miten tai miksi olet päätenyt tai halunnut tekemään myynti- tai markkinointityötä?
2. Miten koet sisäänpäin suuntautumisen näkyvän työskentelyssäsi?
3. Miten koet asiakastapaamiset tai tilanteet asiakkaiden kanssa? Oletko ulospäin-suuntautuneempi versio itsestäsi?
4. Osallistutko usein verkostoitumistapahtumiin?
5. Kuinka tärkeäksi koet verkostoitumisen?
6. Koetko työssäsi painetta olla ulospäin-suuntautuneempi? Jos kyllä, minkälaisissa tilanteissa?
7. Työskenteletkö mieluummin ryhmässä vai yksin? Miten koet ryhmätyöskentelyn?
8. Miten koet neuvottelut? Onko haasteita ns. heittäytyä tai yrittää miellyttää neuvottelun toista osapuolta?
9. Onko työssäsi paljon esiintymistä? Minkälaisiksi koet tilanteet? Onko esimerkiksi tiettyä rutiinia?

10. Käytätkö työssäsi mieluummin puhelinta vai sähköpostia viestimiseen? Kumpaa?
Jos myyjä, miten suoriudut esimerkiksi kylmäsoitoista?
11. Mitkä piirteet koet olevan vahvuuksiasi työssäsi?
12. Mitkä koet olevan haasteita työssäsi?
13. Miten huolehdit ns. akkujen riittämisestä?
14. Miten olet omasta mielestäsi onnistunut työssäsi?

5.2 Haastateltavien taustoja

Haastateltavista kolme työskenteli pääsääntöisesti markkinoinnin työtehtävissä, sekä kaksi haastateltavaa myynnin työtehtävissä. Haastateltavista kolme suostui haastatteluun omalla nimellään ja kaksi halusi pysyä anonyyminä. Omalla nimellään esiintyviin viitataan sukunimellä, anonyymeihin tullaan viittaamaan Anonyymi 1 sekä Anonyymi 2.

Ensimmäinen haastateltava oli Niko Ukkonen. Ukkonen on toiminut yrittäjänä markkinointi- ja mainostoimisto Markkinointi Ukkonen Oyllä kolme ja puoli vuotta haastattelun ajankohtana. Hänellä on myös taustaa myynnistä ja esimiestehtävistä kahdeksalta vuodelta. Koulutukseltaan Ukkonen on merkonomi.

Toinen haastateltava oli Annu Keskisaari, joka työskenteli haastattelun ajankohtana Markkinointi Ukkonen Oyllä tittelillä Digital Marketing Specialist. Keskisaari on työskennellyt viisi vuotta tarjoilijana ja baarimikkona sekä puoli vuotta kaupassa myyjänä. Häneltä löytyy myös valmennustaustaa koripallosta sekä voimistelusta. Ennen Markkinointi Ukkonen Oy:tä, Keskisaari työskenteli neljä kuukautta markkinointikoordinaattorina. Keskisaari on koulutukseltaan tradenomi.

Kolmas haastateltava oli Tiina Neuvonen. Neuvonen työskenteli haastattelun ajankohtana myyntipäällikkönä. Hän on työskennellyt asiakaspalvelupäällikkönä puolitoista vuotta ja myyntipäällikkönä hän oli ehtinyt työskennellä puoli vuotta. Neuvosella on ammattikorkeakoulututkinto.

Neljäs haastateltava halusi pysyä anonyyminä, mutta kertoi työskentelevänsä Pro Ratias Oyllä tittelillä Digital Marketing Planner. Haastattelun ajankohtana hän oli työskennellyt tehtävässä kaksi vuotta. Anonyymi haastateltava opiskelee Turun ammattikorkeakoulussa tradenomiksi.

Viides haastateltava halusi pysyä täysin anonyyminä. Hän työskenteli haastattelun ajan-kohtana Key Account Managerina kolmatta vuotta. Haastateltava oli aiemmin työskennellyt myynnin assistenttina kaksi vuotta. Koulutukseltaan hän on tradenomi.

5.3 Toteutus

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jonka menetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastateltavan näkemysten ja henkilökohtaisten kokemusten selvitys on haastattelun tavoite. Haastattelu on keskustelua, jossa tutkija toimii aloitteellisena henkilönä. Teemahaastattelussa on aihepiirit määritelty etukäteen. (Eskola & Suoranta 2008, 85) Tässä haastattelussa oli 15 kysymystä, jotka pohjautuvat teoriassa esiin nousseisiin tärkeisiin ominaisuuksiin myyjällä tai markkinoijalla huomioiden introverttien haasteet ja vahvuudet työelämässä. Avoimilla kysymyksillä on mahdollisuus saada laajempaa ja kattavampaa tietoa. (Kananen 2014, 79) Kysymyksiin sisältyy avoimia kysymyksiä esimerkiksi onnistumisesta sekä ulospäinsuuntautuneisuudesta, jotta haastateltavat voivat kertoa omista kokemuksistaan aiheiden ulkopuolelta.

Teemahaastattelussa kysymysten järjestys sekä kysymysten laajuus voi vaihdella (Eskola & Suoranta 2008, 85). Haastattelussa kysymykset esitettiin melkein jokaisessa hieman eri järjestyksessä, riippuen haastateltavan vastauksesta edellisestä kysymyksestä. Toisinaan kysyttäessä esimerkiksi ryhmätöistä, saattoi haastateltava käsitellä vastauksessaan myös asiakastapaamisia. Tulosten analysoinnissa nämä järjestettiin oikeiden teemojen alle. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin viimeistään haastattelua seuraavana päivänä. Kun kaikki haastattelut olivat litteroitu, niistä saatu aineisto jaettiin kahdeksaan eri teemaan.

Haastatteluista kaksi toteutettiin etänä Skypen välityksellä ja kolme tapaamisissa maaliskuun 2019 aikana. Haastattelut sovittiin etukäteen joko WhatsApp tai Facebook Messenger sovellusten välityksellä. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Haastatteluiden kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin

6 Tulokset

Tässä luvussa käydään läpi haastattelujen tulokset. Tulokset on jaettu aiheittain eri lukuihin. Aluksi käsitellään miten haastateltavat päätyivät alalle, jonka jälkeen käydään läpi työskentelytapoja. Seuraavaksi käsitellään haastateltavien kokemuksia ryhmätyöstä, asiakastapaamisista, verkostoitumisesta, esiintymisestä sekä viestinnästä. Luvun lopuksi esitellään haastateltujen koetut vahvuudet sekä haasteet ja työssä onnistumisen tunne.

6.1 Introvertin tie myynnin tai markkinoinnin pariin

Haastateltavien päätyminen myynnin tai markkinoinnin tehtäviin ei ollut kenenkään kohdalla selkeästi suunniteltua. Ukkonen huomasi opiskeluissaan myynnin ja markkinoinnin olevan omaa hommaa, kuvaillen alalle päätymistä sattumaksi. Työuran alussa hän kuitenkin luuli, ettei ole ”myyntitykittäjä”, mutta sai omalla rauhallisella tyylillä itseluottamusta. Keskisaarikaan ei ajatellut päätyvänsä markkinoinnin työtehtäviin. Keskisaari opiskeli johdon assistenttityötä ja kieliä ja huomasi alan olevan epäsoviva. Tästä syystä hän etsi sopivimman alan, eli markkinoinnin, jotta koulutus ei menisi täysin hukkaan. Keskisaari kertoi luovuuden olevan yksi vahvuus ja hän pystyykin yhdistämään työhönsä harrastuksiaan kuten valokuvaus ja kirjoittaminen. Myös Anonyymi 1 kuvaili päätyneensä suuntautumaan alalle näin:

Rehellinen vastaus on: en keksinyt mitään muuta, on laaja ala. Sitä kautta ei sulje mitään tai sanotaanko näin että avaa mahdollisimman paljon ovia samaan aikaan. Eli ei omaa selkeää preferenssiä, vaan sitten kun ei ole varma niin kattoo itelleen mahdollisimman paljon vaihtoehtoja.

Neuvonen ja Anonyymi 2 päätyivät alalle puolestaan töiden kautta. Neuvonen työskenteli aiemmin asiakaspalvelupäällikön ja operatiivisen puolen tehtävissä, joista kertoi olleen suhlava siirtymä ja kehitys uralla myynnin tehtäviin. Neuvonen kertoi nähneensä paljon myyntiä operatiivisella puolella, joten siirtyminen oli myös helppo. Anonyymi 2 puolestaan sai työharjoittelupaikan myyntiassistenttina ja harjoittelun päätyttyä hänelle tarjottiin vakituisen paikka. Tämän kautta jäi myynnin tehtäviin, sillä kehittyminen on selkeää.

6.2 Sisäänpäin suuntautuneisuus työskentelytavoissa

Kysyttäessä yleisellä tasolla sisäänpäin suuntautuneisuuden esiintymistä kunkin haastateltavan työtavoissa, liittyivät vastaukset eri tavoilla ihmisten kanssa kanssakäymisessä olemiseen.

Ukkosen sekä Keskisaaren vastauksissa tuli esille ihmisten välttely. Keskisaari kertoi, että tietää ettei voi työskennellä toimistossa, jossa on paljon ihmisiä. Hän kertoi tekevänsä pääsääntöisesti etätyötä, joka mahdollistaa oman tilan ja rauhan tarpeen mukaan. Ukkonen kertoi yrittävänsä vältellä ihmisiä, mutta kuitenkin mielellään tapaa asiakkaita, jos kauppoista on sovittu etukäteen, eikä tapaaminen ole myyntitilanne.

Varmaan sillä, että asiakaskontaktien luominen työläämpää, asiakkaiden kohtaaminen uuvuttavampaa kuin kollegoilla, jotka ovat ekstroverttejä. Asiakkaiden kanssa suhteiden luonti ja ylläpito on vaikeampaa, kun ei ole integroitua kiinnostusta ihmisiä kohtaan. (Neuvonen)

Anonyymi 1 puolestaan kuvaili työskentelytavoissaan taipumusta omassa kuplassa olemiseen, kertoen olleensa toisinaan haluton ottamaan vastaan muiden mielipiteitä ja kärsivänsä niin sanotusta ylemmyyskompleksista. Hän kertoi, ettei tämä kuitenkaan vaikuta sosiaalisesti sillä pienessä tiimissä ei pystynyt paljoa sulkeutumaan. Anonyymi 2 vertasi itseään kollegoihinsa, kuvaillen itseään rauhallisemmaksi ja hiljaisemmaksi. Hän kertoi myös tarvitsevänsä huomattavasti enemmän omaa rauhaa kirjoittaessaan esimerkiksi tarjouksia, kuin ulospäin suuntautuneemmat kollegat.

Työssä jaksamisesta ja akkujen riittämisestä kysyttäessä neljä viidestä haastateltavasta kertoi panostavansa rauhaan sekä työajan ja vapaa-ajan erottamiseen toisistaan. Ukkonen ja Keskisaari kertoivat irtaantuvansa työasioista sulkemalla puhelimen tai laittamalla sen äänettömälle työajan ulkopuolella. Keskisaari mainitsi kuitenkin Facebookin kautta yhteyttä ottavat asiakkaat poikkeuksena. Neuvonen kertoi pyrkivänsä töiden ulkopuolella omaan aikaan ja rauhaan. Hän kertoi myös ettei hakeudu töiden jälkeen sosiaalisiin tilanteisiin. Myös Anonyymi 2 kertoi hakeutuvansa omaan rauhaan ja rankkoina työviikkoina välttelevänsä sosialisointia. Neuvonen ja Anonyymi 2 rajoittavat sosiaalisia tilanteita myös töissäkin. Neuvonen kertoi, ettei osallistu kaikkiin tapahtumiin, vaikka olisikin mahdollisuus verkostoitua. Anonyymi 2 puolestaan kertoi pakenevänsä hässäkkää omalta työpisteeltä aulatilaan, jossa on rauhallisempaa.

Kun työt lopetetaan, ne lopetetaan. Työt kirjataan ja sitten kone laitetaan kiinni. (Keskisaari)

Ukkosella ja Keskisaarella oli myös yhtenä keinona etukäteen organisointi ja tehtävälisterien tekeminen. Ukkonen kertoi myös välillä tekevänsä ekstrategyöpäivän sunnuntaisin, jolloin valmistautuu seuraavaan viikkoon kartoittamalla ja kirjoittamalla ylös ”missä mennään”.

Anonyymi 1 keino jaksamiseen oli muista haastateltavista poikkeava. Hän kertoi motivaation laskevan, sekä jaksamisen ja kiinnostuksen loppuvan ilman haasteita. Anonyymi 1 kertoi pyrkivänsä ottamaan uusia haasteita mahdollisuuksien mukaan, ettei työ mene ”liukuhnatyöksi”.

Haastateltavista vain yksi koki voimakkaasti painetta olla työssään ulospäinsuuntautuneempi. Kolme haastateltavista koki paineen olevan vähäinen ja yksi ei ollenkaan.

Ehdottomasti koen painetta. Myyntityö pitkälti, koulutukset ja ylipäättäänsä puhutaan myyjistä ulospäinsuuntautuneina ja sosiaalisina ja sanotaan että pitää rakastaa myymistä. Se paine tulee sitä kautta, että yleisesti myyjän pitäisi olla ulospäinsuuntautunut. Ehkä enemmän alan vaatima paine, meillä firmassa kuitenkin saa tehdä töitä omalla tyylillä. Paljon toivotetaan verkostoitumisen tärkeyttä ja sosiaalisia verkostoja, ymmärtämättä että niitä voi rakentaa myös hillitysti. (Neuvonen)

Keskisaari kertoi työyhteisön koostuvan introverteista, joten he ymmärtävät toisiaan. Keskisaari, Anonyymi 1 sekä Anonyymi 2 kokivat painetta ulospäinsuuntautuneisuuden asiakkaiden kanssa kommunikoidessa. Anonyymi 1 mainitsi myös, että koki painetta työyhteisössä oman idean tai ajatuksen myymisen ja esittämisen yhteydessä.

6.3 Työskentely yksin vai ryhmässä

Selkeä mieltymys yksintyöskentelyyn oli vain yhdellä haastateltavista ja heistä neljä suosi yksintyöskentelyä vain tietyissä tilanteissa tai päivittäisissä rutiinitehtävissä. Keskisaari kertoi, että töiden riippuvuus jostain toisesta ihmisestä syö omaa tehokkuutta huomattavasti. Kertoi kuitenkin tiimistä olevan hyötyä, jos tarvitsee apua. Myös Anonyymi 1 kertoi tietyn tyyppisissä projekteissa työskentelevänsä mieluummin yksin, jos muut eivät ymmärrä tai jaa samaa visiota. Anonyymi 1 kuitenkin käytännön sekä ajanhallinnallisista syistä koki ryhmätyön olevan tarpeellista suuremmissa projekteissa. Neuvonen ja Anonyymi 2 kokivat, että asiakastapaamisissa sekä neuvotteluissa ryhmätyöstä on etua. Neuvosen mielestä 2-3 ihmistä tuovat tällaisissa tilanteissa erilaista perspektiiviä keskusteluun.

Oman ryhmän kanssa tykkään työskennellä, random ryhmä ei oo mieleinen, että mieluummin sitten yksin. Työporukka tekee paljon yksin, joten ryhmässä tekeminen toimii. (Ukkonen)

6.4 Asiakastapaamiset ja neuvottelut

Kysyttäessä suhtautumisesta asiakastapaamisiin ja taipuvuuteen olla ulospäin suuntautuneempi versio itsestä asiakkaiden kanssa, kaikki haastateltavat totesivat olevansa enemmän tai vähemmän erilainen versio itsestään.

Ehdottomasti semmosen asiakaspersoonan on luonu. Strategista ja systemaattisesti mietittyä on asiakkaiden kanssa käyttäytyminen. Tulee valmistauduttua etukäteen ja mietittyä mitä sanoo ja mitä henkilökohtaisia asioita kysyy tai kertoo. Asiakastapaamiset on vielä enemmän bisneslähtöisiä, eli se keskittyminen on enemmän itse asiassa kuin small talkissa. (Neuvonen)

Periaatteessa joo, samankaltainen tilanne läheisten kanssa. Kun tietää mistä puhuu, on helpompi tuoda itseään esille. Jos en tiedä mitään asiakkaasta tai mitä haluavat niin oon pidättyväisempi. Tää on kytköksissä omaan asiantuntijuuteen ja siihen että luottaa omaan tekemiseen. (Keskisaari)

Vähän erilainen versio, tsemppaan että oon valmistautunut ja vähän sosiaalisempi. Haluan antaa reippaan ja hyvän kuvan. Tapaamisen jälkeen tulee helpottunut olo, saa olla vain hiljaa. (Ukkonen)

Olen ulospäinsuuntautuneempi, tulee työmoodi päälle. Harvemmin joutui tapaamaan asiakkaita face to face, puhelimitse kommunikointi on helpompaa kun oli vain ääni. (Anonyymi 1)

Olen kyllä selkeästi ulospäinsuuntautuneempi versio, tulee kyselyä ja höpötelyä, vedettyä sellaista small talkia. Tavallaan ihan mukavia tilanteita, mutta kun niistä pääsee pois tulee kyllä semmoinen helpotus. (Anonyymi 2)

Neuvottelutilanteissa haastateltavista neljä kokivat jonkinlaisia haasteita. Keskisaari ja Anonyymi 2 kokivat, että toisinaan he yrittävät miellyttää asiakasta neuvottelutilanteissa. Keskisaari kertoi, ettei kuitenkaan pelkää konfliktia, jos tietää että asiakas tarvitsee esimerkiksi jonkin tietyn palvelun. Hän kertoi jättävänsä usein sanomatta, jos asiakas on väärässä ja tietyllä tavalla kaunistelee asioita. Anonyymi 2 totesi, että vaikka on miellyttämisen haluinen ei anna asiakkaille ”liikaa löysää”. Anonyymi 2, Neuvonen sekä Ukkonen kertoivat miettivänsä vastauksiaan ja argumenttejaan pitkään ja valmistautuvansa neuvottelutilanteisiin. Neuvonen kertoi asiakkaan vakuuttamisen, vastalauseiden käsittelyn ja kääntämisen, sekä nopeiden päätösten ja vastausten olevan haastavaa.

Asioissa mihin uskoo on helppo neuvotella eikä haittaa vääntää niistä. (Ukkonen)

6.5 Verkostoituminen

Haastateltavista neljä ei osallistunut verkostoitumistapahtumiin ollenkaan tai hyvin vähäisesti. Neuvonen kertoi, ettei vapaaehtoisesti hakeudu tapahtumiin ja jaksamisensa takia on tapahtumissa läsnä vain sen ajan, kun on itselle relevanttia.

Suurin syy sille on se että verkostoitumistapahtumat ja tilaisuudet on ekstroverttien festivaali. Verkostoitumiselle on oltava jokin tarkoitus. Ei pitäisi verkostoitua vaan verkostoitumisen ilosta. (Neuvonen)

Varta vasten verkostoituminen on miun mielestä päälle liimattua ja verkostoituminen tapahtuu usein muunlaisissa tilanteissa. (Keskisaari)

Verkostoituminen varta vasten ilman mitään asiaa on teennäistä. (Ukkonen)

Ukkonen ja Keskisaari kertoivat verkostoitumisen LinkedInissä olevan luontevampaa ja helpompaa, kuin verkostoitumistapahtumissa.

Voimakkaista mielipiteistä verkostoitumistapahtumista huolimatta, kaikki haastateltavat kokivat verkostoitumisen olevan tärkeää. Keskisaaren mielestä verkostoituminen helpottaa elämää paljon, sillä ”jotkut asiat ovat helpompia jos on ihmisiä joilta kysyä apua”. Neuvosen mielestä varsinkin asiakkaiden kanssa verkostoituminen on tärkeää, muttei yltiöpäinen ja jatkuva verkostoituminen ole hyödyllistä.

Onhan se erittäin tärkeätä, niin kuin oppikirjojenkin mukaan. Piirit tuntuu hirveen pieniltä, tosi paljon vieläkin suositellaan tai saadaan toimeksiantoja tai vaihdetaan työvoimaa verkostojen kautta. (Anonyymi 1)

Kyllähän se on tärkeää. Pitäisi ehkä panostaa siihen enemmän, mutta ei liikaa koska sitten ei vaan jaksaa. Asiakkaita ja liidejä löytyy muutenkin kuin tapahtumissa ravaimalla. (Anonyymi 2)

6.6 Esiintyminen

Haastateltavista kolmella työ sisälsi esiintymistä. Yksi haastateltavista välttelee esiintymistä, jonka vuoksi työ ei sitä sisällä.

Neuvoselle esiintymisen oli normaalia, eikä hän koe sitä mitenkään epämiellyttäväksi vaan pikemminkin mukavaksi, kun on kehittänyt oman tavan esiintyä. Neuvonen kertoi,

että alkuun kuitenkin esiintyminen oli jännittävää ja pelottavaa, ennen kuin siihen kokemuksen kautta tottui. Neuvonen valmistautuu aina etukäteen ja kokee sen olevan tärkeää mukavan esiintymisen kannalta. Anonyymi 2 kertoi myös valmistautuvansa hyvin esiintymistilanteisiin ja tämän kautta esiintymiset menee rutiinilla. Anonyymi 2 kertoi hieman jännittävänsä ja kokevansa esiintymisen epämukavaksi, mutta se ei vaikuta.

Ukkonen puolestaan välttelee esitelmiä ja esityksiä, sillä ne kuumottavat. Hän kertoi kuitenkin olevansa kiinnostunut tekemään ”koulutustyyppisiä juttuja”. Ukkosen mukaan tämä johtuu siitä, että koulutukset ovat porukassa helpompia ja myös aiheet ovat helppoja ja tuttuja.

Anonyymi 1 ei työssään varsinaisia esityksiä joudu pitämään, mutta koki tilanteet joissa idean myymisen kollegoille ja asiakkaille tällaisena. Anonyymi 1 kertoi myös omaavansa jonkinlaisen rutiinin.

Periaatteessa, avokonttori ja tiivis työyhteisö. Paljon ideoimista. Tavallaan esiintymistä ja omien ideoiden myymistä muille. Päivittäin täytyi myydä joku ajatus jollekin kollegalle tai muuta. Sellainen ajatus tai idea joka myydään asiakkaalle asiantuntijuusroolin kautta. (Anonyymi 1)

Ajan kanssa tuli rutiini, huomaa käytäntöjä mitä on hyvä monistaa ja jalostaa. Jotkut tyyli toimii jollekin henkilölle ja toisen ihmisen kanssa se piti tuoda eri tavalla. Huomas et jos yrittää myydä jotain tiettyä ajatusta tai ideaa tietylle henkilölle, joku tietty tyyli toimi parhaiten. Ei kuitenkaan kaikille samalla tavalla. (Anonyymi 1)

6.7 Viestintä

Viestinnässä asiakkaiden kanssa haastateltavista neljä suosi sähköpostia. Puhelimesta useat kuitenkin mainitsivat sen olevan kiireellisissä asioissa parempi keino.

Perusteluna sähköpostin suosimiseen Neuvonen mainitsi laajemmat keskustelut ja sopimusasiat, silloin näistä jää jälki johon on helppo palata.

Myyjänä Neuvonen ei usein joutunut tekemään kylmäsoittoja. Hän sanoikin, että soittamiseen on iso kynnyks, eikä se ole ”lempipuhua” vaikka puhelut olivat miellyttäviä ja asiakkaat mukavia ja ystävällisiä. Ongelmana oli enemmän ns. ”sosiaalinen effort”. Anonyymi 1 kertoi, että alkuun puhelimitse asioiden hoitaminen oli haastavaa, mutta ajan kanssa se

helpotti ja siitä tuli mukavaa. Ukkonen kertoi myös, että historian myyntityön parissa ansiosta puheluiden teko ei ollut ongelma. Kuitenkin hänelle kylmäsoittojen teko ei tuntunut enää pitkän tauon jälkeen luontevalta, mutta onnistuu oikean asennoitumisen kautta.

Ukkoselle oli mieleisempää, jos soittaja ei ollut tuntematon sillä tuttujen asiakkaiden kohdalla joutui miettimään mitä tulee. Anonyymi 1 taas koki puhelut mieleisemmäksi, kuin kasvokkain juttelun. Hän oli haastateltavien joukossa poikkeus, sillä koki muutenkin puhelimen mieluisammaksi viestintäkeinoksi kuin sähköpostin. Puhelimessa puhumisen suosiminen tuli toisaalta kiireisen aikataulun puolesta, eikä hänellä usein ollut aikaa odottaa asiakkaan vastaavan sähköpostiin.

Keskisaari kertoi laittavansa sähköpostin asiakkaalle, jos huomasi tämän soittaneen. Keskisaari myös mainitsi asiakkaan kanssa puhelimesta puhumisen olevan ahdistavaa.

Jos saisin päättää, niin ei olisi puhelinta ollenkaan. Kuitenkin ymmärrän että pitää olla tavoitettavissa puhelimitse kuitenkin. (Keskisaari)

Soittaminen oma-aloitteisesti sujuu, mutta jos asiakas soittaa niin kyllä se herättää semmoisen pienen vastareaktion, helpottaa kyllä kunhan vaan vastaa. Välillä ärsyttää jos joku soittelee paljon ilman kunnollista asiaa, häiritsee keskittymistä. (Anonyymi 2)

6.8 Vahvuudet ja haasteet

Kolme haastateltavista kertoi vahvuudekseen järjestelmällisyyden tai organisointikyvyn. Asiakkaan asemaan asettautumisen ja asiakkaan tarpeesta huolehtimisen mainitsi haastateltavista neljä. Neuvonen kertoi myös analyyttisen ajattelun ja asiakkaiden tarkastelun analyyttisestä näkökulmasta olevan vahvuus.

Mietin enemmän työn ja projektien kannalta, että mitä asiakkaan kanssa yhdessä halutaan saavuttaa. Mua ei kiinnosta kuinka läheinen suhde on asiakkaisiin vaan se että millainen työsuhte on asiakkaisiin. Toisilla voi olla vahvuutena sosiaalisuus ja sosialisointi asiakkaiden kanssa. (Neuvonen)

Keskisaari kertoi vahvuuksiinsa kuuluvat myös kärsivällisyyden. Keskisaari kertoi tämän näkyvän tilanteissa, joissa asiakkaalle markkinointi on vierasta. Tällöin Keskisaari turhautuu, mutta ei näytä sitä asiakkaalle vaan selittää asiat ymmärrettävästi, eikä luovu asiantuntijuudestaan. Anonyymi 2 kertoi myös asiantuntijuuden yhdeksi vahvuudekseen. Ukkonen ja Anonyymi 2 kertoivat myös rauhallisuuden olevan yksi vahvuus.

Nykypäivänä myynti asiantuntijanhommaa. Paska myyjä myy eskimoille lunta. Asiakas arvostaa rehellisyyttä. (Ukkonen)

Useiden haastateltavien haasteet olivat liitoksissa sosiaalisuuteen ja ihmisten kanssa viestimiseen. Neuvonen listasi haasteikseen intuition, ”go with the flow” suhtautumisen asiakastilanteisiin, sekä adaptoitumisen erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin. Neuvonen kertoi myös analyyttisen lähestymistavan rajoittavan ja oman osaamisen olevan vahvempaa, jos analyyttisyyteen saisi yhdistettyä sosiaalisuutta ja intuitiota.

Toisinaan haastavaa lähestyä uusia asiakkaita, tai ainakin se vähän stressaa kun ei tiedä minkälainen tyyppi on että miten siihen lähtee. Yleensä se menee kyllä ihan tunnustelemalla rauhallisesti. Tuntuu vain että esimerkiksi työkavereiden on helpompi heittäytyä vieraammankin asiakkaan kanssa kaupoille todella mutkattomasti, että semmoinen ominaisuus itsestä puuttuu. (Anonyymi 2)

Myös Keskisaari kertoi haasteenaan olevan asiakkaiden kanssa kommunikoinnin. Keski- saari kertoi ongelmatilanteiden asiakkaiden kanssa olevan myös haastavia, sillä hän koittaa olla sovittelija ja välttää konfliktia. Myös Ukkonen kertoi kokevansa haasteita yhteydenpidossa asiakkaisiin. Hän kertoi toisinaan olevansa hidas vastaamaan ja lähettelemään sähköposteja, sillä miettii vastausta kauan. Toisinaan Ukkonen kertoi myös suuren määrän lukemattomia sähköposteja tuntuvat hieman ylivoimaiselta alkaa käymään läpi. Ukkonen kertoi myös tehokkuutensa kärsivän ärsykkeistä, kuten viesteistä ja puhelusta. Myös Anonyymi 1 kertoi kokevansa haasteita ruuhkan purkamisessa järjestelmällisyydestään huolimatta. Keskisaari kertoi yhdeksi haasteekseen liiallisen tarkkuuden, joka näkyy myös ajanhallinnallisina ongelmina.

6.9 Työssä onnistuminen

Jokainen haastateltava koki onnistuvansa työssään hyvin. Neuvonen, Ukkonen sekä Anonyymi 2 kokivat oman tavan ja tyylin tehdä työtä löytymisen olevan avaintekijänä. Neuvonen koki, että ekstroverttivaltaisella alalla hänellä on aina kehitettävää.

Jatkuva kehitys, aina on kehitettävää ja aina voi miettiä miten tärkeitä sosiaalisia taitoja tuo oman osaamisen tueksi. aina voi kehittyä ja parantua. Ei ole ollut rajoittavaa, vaan erilaista versus ekstrovertit työkaverit. (Neuvonen)

Ukkonen ja Anonyymi 2 kertoivat rauhallisen ja tasaisen tyylin sopivan itselle ja uskovat, että asiakkaatkin arvostavat tällaista myyntityyliä.

7 Johtopäätökset ja pohdinnat

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, sopiiko introvertti markkinoinnin ja myynnin alalle ja mitkä ovat introvertin haasteita ja vahvuuksia. Verratessa tutkimuksen tuloksia teoriaan, voidaan niistä löytää paljon yhteneväisyyksiä. Introvertin ominaisuuksista löytyi useita piirteitä, jotka sopivat nykypäivän hyvän myyjän tai markkinoijan vaatimuksiin. Koulutus.fi listauksessa hyvän markkinoijan ominaisuuksista itsenäisyys ja oma-aloitteisuus, hyvä kirjallinen ilmaisu, halu oppia ja kehittyä, löytyvät introverteilta Löhkenin sekä tutkimuksen tulosten mukaan. Kaksi näistä ominaisuuksista, tiimityötaidot ja vuorovaikutustaidot, jäivät hieman heikommaksi.

Introverttien taipumus paneutua asioihin heijastaa suoraan asiantuntijuuteen työssä. Huomaavaisuus ja huolehtivuus sopii asiakkaiden kanssa työskentelyyn ja kuten haastateluissakin tuli ilmi, on asiakkaan tarve heille tärkeä. Introvertin vahvuuksia Löhkenin mukaan on kuuntelu ja empatiakyky. Introvertti siis luonnostaan kuuntelee asiakastaan ja asettautuu hänen asemaansa. Tämä tuli esiin myös hyvän myyjän ja markkinoijan ominaisuutena. Introvertit selkeästi huolehtivat asiakkaistaan tulosten perusteella. Introvertit ovat myyjinä asiakassuuntautuneita, sillä tutkimuksenkin mukaan heitä kiinnostaa asiakkaan tyytyväisyys.

Introvertin toimintatavat ulospäinsuuntautumista vaativissa tilanteissa tutkimuksen mukaan selkeästi paranevat kokemuksen kautta. Esimerkiksi Neuvonen kertoi esiintymisen jännittävän paljon alkuun, mutta ajan kanssa helpottavan. Myös Anonyymi 1 kertoi soittamisen olleen haastavaa alkuun, ennen kuin siihen tottui ja siitä tulikin hänelle mieleisempi tapa viestiä asiakkaiden kanssa. Teoriassakin tämä nousi esille, sillä esimerkiksi Löhken mainitsi, että introvertti pystyy kehittymään.

Jonkmanin mukaan introvertti on omissa oloissaan erilainen kuin sosiaalisissa tilanteissa. Tutkimuksessa tämä tuli esiin esimerkiksi ns. asiakaspersoonana. Useat haastateltavat kertoivat käyttäytyvänsä eri tavalla asiakkaiden kuin

Osa haastateltavista kokivat painetta ulospäinsuuntautuneisuuteen työssään. Nämä erot haastateltavien välillä johtunevat kokemuksesta ja esimerkiksi yrittäjänä toimivalla Ukkosella on paremmat mahdollisuudet valita työtehtävänsä ja tapansa, kuin normaaleina työntekijöinä toimivilla haastateltavilla.

Haastateltavat olivat todennäköisesti Eysenckin neljän persoonallisuustyyppin teorian mukaan stabiileja introverteja, sillä rauhallisuus ominaisuutena oli monien haastateltavien vahvuus.

Etäisyyden pitäminen asiakkaaseen oli Steve W. Martinin teorian mukaan yksi keino, jolla hyvä myyjä erottautuu keskiverrosta. Introverttien rauhallinen tyyli ja Neuvosenkin kuvailema analyttinen lähtökohta asiakkaan kanssa toimimiseen varmasti tuo etäisyyttä ja tätä kautta luotettavuutta asiakkaan silmissä.

Introverttien haasteet liittyvät selvästi ulospäinsuuntautuneisuutta vaativiin tilanteisiin ja alueisiin. Myös tarkkuus ja passiivisuus esiintyvät haasteina. Verkostoituminen on selkeästi introverteille heikkous. Tutkimuksen perusteella introverttien verkostoituminen on erilaista, eivätkä he halua osallistua verkostoitumistapahtumiin niiden koetun teennäisyyden takia.

Introverteilla on selkeästi haasteita niin sanotulla sosiaalisella puolella, sosiaalisuus on muutakin kuin small talkia. Sosiaalisuuteen voidaan ajatella myös kuuntelu ja kyky olla keskustelussa läsnä, joka onnistuu introverteilta hyvin. Asiakkaan kuunteleminen ja empatiakyky nousivat tärkeinä ominaisuuksina hyvälle myyjälle ja markkinoijalle, jotka löytyivät introverteilta teorian ja tutkimuksen pohjalta. Asiantuntijuus oli tutkimuksessa myös yksi haastateltujen vahvuus.

Kokonaisuudessaan teoriaosuudessa ja tutkimusten tuloksissa oli paljon yhteneväisyyksiä. Koska ihmiset ovat kuitenkin yksilöitä, vain muutamassa vastauksessa haastateltavien vastaukset olivat yhtenäisiä.

Haastattelun olisi voinut toteuttaa useammalle henkilölle, jotta olisi löytynyt enemmän yhteneväisyyksiä. Haastatteluiden tulokset olivat jokaisen haastateltavan kohdalla suhteellisen erilaisia, johtuen tietenkin erilaisista työtehtävistä. Saman haastattelun voisi toteuttaa ekstroverteille, jotta eroavaisuudet olisi helpompi käsittää.

.

8 Arviointi

Pääsääntöisin luotettavuuden kriteeri laadullisessa tutkimuksessa on tutkija. Luotettavuuden arviointi koskee tutkimusprosessia kokonaisuudessaan. (Eskola & Suoranta 2008, 210) Tässä tutkimuksessa tutkija kokee myös olevansa introvertti, joka saattoi vaikuttaa tulosten analysointiin. Kuitenkin pyrkimyksenä olla mahdollisimman objektiivinen.

Aineiston analysoinnissa luotettavuus perustuu enemmän tutkijan toimintaan kuin haastateltavien vastauksiin. Luotettavuudessa on kyse esimerkiksi siitä, onko koko käytettävissä oleva aineisto huomioitu ja onko aineisto litteroitu oikein. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 189) Haastattelut litteroitiin tarkasti ja tuloksia läpikäydessä pyrkimyksenä oli karsia vastauksista sellaiset, jotka eivät teorian pohjalta liittyneet introverttiuteen. Litteroituun aineistoon palattiin analysoinnissa useaan otteeseen, jotta tulokset olisivat mahdollisimman oikeellisia. Haastattelujen tulosten on pyrittävä heijastamaan tutkittavien ajatusmaailmaan (Hirsijärvi & Hurme 2008, 189). Haastattelujen tuloksissa onkin pyritty tuomaan mahdollisimman paljon esille haastateltavien omia sanoja.

Ennen haastatteluja pyysin haastateltavia tekemään liitteenäkin olevan testin, joten jokainen heistä oli varmasti introvertti. Haastattelutilanne oli jokaisen kohdalla rauhallinen, eikä ulkoisia häiriötekijöitä ollut. Viiden haastateltavan otanta oli mielestäni riittävä, mutta tulos olisi varmasti luotettavampi isommalla otannalla. Haastateltavilla oli vaihtelevasti tietoa etukäteen aiheesta, sillä he pystyivät kertomaan ennen testiä jo olevansa introverteja. Suurin osa haastateltavista olivat myös nuoria, joten mahdollisesti iän ja kokemuksen kautta suhtautuminen asioihin muuttuu. Muutaman vanhemman introvertin haastattelu olisi tuonut hyvin erilaista näkökulmaa.

Opinnäytetyöni työstämisen aloitin jo syksyllä 2018. Aloitin kuitenkin työt samoihin aikoihin, joka viivästytti prosessin etenemistä huomattavasti. Pääsin paneutumaan opinnäytetyöhön kunnolla vasta vuoden 2019 alussa, kun olin tottunut kunnolla työhöni. Kun pääsin kunnolla kiinni opinnäytetyöhöni, oli tietoperustan kirjoittaminen sujuvaa. Haastateltavista neljä löysin helposti, mutta viidennen haastateltavan löytäminen osoittautui hieman haastavaksi. Aikataulujen sovittaminen haastateltavien kanssa oli myös prosessia hidastava tekijä ja heikkouteni tässä prosessissa oli selkeästi aikatauluttaminen. Asetin itselleni tavoitteen saada opinnäytetyö valmiiksi keväällä 2019 ja tässä onnistuinkin. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen työhön, mutta uskoisin että työ olisi yhtenäisempi, jos olisin pysynyt työstämään sitä säännöllisesti, ilman välttämättömiä taukoja.

Lähteet

Actional. 2018. Hyvän myyjän ainoa ominaisuus. Luettavissa: <https://www.actional.fi/hyvan-myyjan-ainoa-ominaisuus/> Luettu: 20.3.2019

Cain, S. 2013. TED. https://www.ted.com/talks/susan_cain_the_power_of_introverts?language=fi

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

Eskola, J & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

Gamble, C. 2017. The 10 essential qualities of a successful marketer. Wizbii. Luettavissa: <https://daily.wizbii.com/essential-qualities-successful-marketer/> Luettu: 17.2.2019

Hernberg, K. 2014. Asiantuntija epämukavuusalueella - Kirja sinulle, joka inhoat myymistä. Talentum Media Oy. BALTO print. Liettua.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.

Jensen, T. 2017. Yle Uutiset. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/04/07/ekstrovertti-ei-aina-ole-itsevarma-selviytyja-eika-introvertti-epasosiaalinen> Luettu: 20.2.2019

Jonkman, J. 2013. Introvertit – Työpaikan hiljainen vallankumous. Atena Kustannus Oy. Jyväskylä.

Kananen, J.2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Keltikangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyypit. WSOY. Helsinki.

Kokonaho, T. 2011. Myynnin ajokortti. Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Laurila, T. 2016. Wau. Aller Media Oy. Markkinointipro, käyttäytykö kuten sinun odotetaan käyttäytyvän? Luettavissa: <https://wau.fi/artikkelit/markkinointipro-kayttaydytko-kuten-sinun-odotetaan-kayttaytyvan> Luettu: 21.3.2019

Leiwo, H. 2016. Yle Uutiset. Väitös: Myyntityötä pitäisi opettaa ja arvostaa nykyistä enemmän. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9343133> Luettu: 21.3.2019

Löhken, S. 2014. Hiljaisissa on voimaa! Into Kustannus Oy. Helsinki.

Martin, S. (W.) 2011. Seven Personality Traits of Top Salespeople. Harvard Business Review. Luettavissa: <https://hbr.org/2011/06/the-seven-personality-traits-o> Luettu: 16.2.2019

Maury M., Meretniemi, T. & Tuomila, J. 2016. Suomalainen myynti on syvältä, vai onko? Kiss Publishing. Helsinki.

Niiranen, H. 2017. Markkinoijan tärkeimmät taidot. Differo. Luettavissa: <https://differo.fi/markkinoijan-tarkeimmat-aidot/>

Nordic Business Forum. 2018. Luettavissa: <https://www.nbforum.com/nbf2018/speakers/susan-cain/> Luettu: 15.10.2018

Nortio, J. 2017. Myynnin & Markkinoinnin Ammatillaiset. Millainen on hyvä myyjä? Luettavissa: <https://lehti.mma.fi/tyo-ura/millainen-hyva-myyja> Luettu: 20.2.2019

Parantainen, J. 2010. Hyvän ja erittäin hyvän markkinoijan ero. Pölli tästä. Luettavissa: <https://pollitasta.fi/2010/03/hyvan-ja-erittain-hyvan-markkinoijan-ero/>

Pulse. 2019. 10 Traits of a Great Marketer. Luettavissa: <https://pulsemarketingagency.com/10-traits-of-a-great-marketer/> Luettu: 15.3.2019

Rantanen, T. 2017. Yle Uutiset. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9736128> Luettu 15.3.2019

Tyystjärvi, I. 2018. Talouselämä. Tutkittu on: Suomessakin ekstrovertit suositumpia kuin introvertit. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/tutkittu-on-suomessakin-ekstrovertit-suositumpia-kuin-introvertit/212d303d-8525-3352-841f-7c55c07c4d31> Luettu: 20.3.2019

Liitteet

Liite 1. Testi.

1. Muutun helposti rauhattomaksi, jos keskustelukumppanini pohtii vastauksiaan kovin pitkään.
2. Keskustelen mielummin yhden ihmisen kanssa kerrallaan kuin useampien kanssa yhtä aikaa.
3. Omat ajatukseni selkenevät itselleni paremmin, kun keskustelen niistä muiden kanssa.
4. Toivon ympäristöni olevan puhdas ja siisti.
5. Toimin mieluiten ripeästi ja sormituntumalta kuin ensin pitkään harkiten.
6. Uupuneena vetäydyn mieluiten omaan rauhaani.
7. Nopeasti puhuvat ihmiset ovat mielestäni rasittavia.
8. Minulla on hyvin omalaatuinen ja valikoiva maku.
9. Välttelen mahdollisuuksien mukaan suuria ihmisjoukkoja.
10. Pinnallinen jutustelu tuntemattomien kanssa on minusta yleensä helppoa.
11. Jos olen liian pitkään ihmisten seurassa, väsyn ja saatan muuttua kärtyisäksi.
12. Kun puhun, muut kuuntelevat yleensä minua tarkkaavaisina.
13. Jos kotonani on useita päiviä viipyviä vieraita, odotan heidän auttavan arkiaskareissa.
14. Työstän projekteja mieluummin pienissä paloissa kuin kerralla pitkän aikaa ja suurina kokonaisuuksina.
15. Olen joskus hyvin uupunut jouduttuani osallistumaan liian moniin perättäisiin tai liian äänekkäisiin keskusteluihin.
16. En tarvitse monia ystäviä. Sen sijaan arvostan aitoja ja luotettavia ystävyys-suhteita.
17. En pohdi juurikaan, mitä muiden ihmisten mielessä liikkuu.
18. Riittävä unensaanti on minulle hyvin tärkeää.
19. Uudet paikkakunnat ja ympäristöt ovat minusta kiehtovia.
20. Yhtäkkiset häiriöt ja odottamattomat muutokset tuntuvat minusta rasittavilta.
21. Luulen ihmisten pitävän minua usein liian rauhallisena, tylsänä, etäisenä ja arkana.
22. Tarkkailen asioita mielelläni, ja minulla on silmää pienille yksityiskohdille.
23. Puhuminen on minulle mieluisampaa kuin kirjoittaminen.
24. Otan asioista yleensä tarkasti selvää ennen päätösten tekoa.
25. Huomaan yleensä vasta hyvin myöhäisessä vaiheessa, jos ympärilläni olevien ihmisten välillä on jännitettä.
26. Minulla on kehittynyt esteettinen vaisto.
27. Kieltäydyn joskus tekosyihin vedoten osallistumasta juhliin tai muihin sosiaalisiin tilaisuuksiin.
28. Alan luottaa ihmisiin melko nopeasti.

29. Nautin saadessani pohtia ja tutustua asioihin perinpohjaisesti.
30. Jos vain mahdollista, vältän yleisön edessä puhumista.
31. Kuunteleminen ei ole suurimpia vahvuuksiani.
32. Annan muiden ihmisten odotusten joskus painostaa itseäni liikaa.
33. Kykenen ottamaan henkilökohtaiset hyökkäykset yleensä urheilun kannalta.
34. Pitkästyn nopeasti.
35. Jos on jokin erityinen syy juhlia, sen voi mielestäni tehdä suurelleisesti: isot pirskeet tai illallinen suurella joukolla.

Introversio väittämät: 2, 6, 7, 9, 11, 15, 16, 20, 21, 22, 24, 27, 29, 30, 32

Ekstroversio väittämät: 1, 3, 5, 10, 12, 14, 17, 19, 23, 25, 28, 31, 33, 34, 35

Kohdat 4, 8, 13, 18 ja 26 eivät kuvasta introversiota tai ekstroversiota, vaan ovat estämässä automaattista vastaamista.

Jos introversiopisteitä on vähintään kolme enemmän kuin ekstroversiopisteitä, vastaaja on introvertti.

Jos eroa ei ole kahta pistettä enempää, on vastaaja ambivertti.

Jos ekstroversiopisteitä on vähintään kolme enemmän kuin introversiopisteitä, vastaaja on ekstrovertti.

(Löhken 2014, 41-43)