

# **LUOTTAMUS VUOROVAIKUTUKSESSA**

## **Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja luottamuksen rakentuminen**

Tutkimusraportti

Ella Marila ja Annaleena Ylinen

Agora Center

Innovations in Business, Communication and Technology

Vuorovaikutus ja yhteisöllisyys verkoissa –osahanke,  
vetäjät Maarit Valo ja Pertti Hurme, viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

2002

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	1
1.1 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset .....	2
1.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus .....	3
2 LUOTTAMUKSEN KÄSITE .....	8
2.1 Luottamuksen määrittelyä .....	8
2.2 Luottamuksen lähikäsitteitä .....	12
2.3 Luottamus prosessina .....	14
2.4 Luottamussuhteen osapuolet – yksilön näkökulma .....	16
2.5 Luottamuksen riskit .....	18
2.5.1 Haavoittuvaisuus .....	19
2.5.2 Luottamuksen käänköpuolet .....	19
2.6 Luottamuksen kulttuurisidonnaisuus .....	23
2.7 Kommentteja .....	24
3 VIESTINNÄN MUODOT LUOTTAMUSTUTKIMUKSESSA .....	26
3.1 Luottamustutkimus interpersonaaissa suhteissa .....	26
3.2 Luottamustutkimus ryhmissä .....	29
3.3 Luottamustutkimus yhteisöissä .....	33
3.3.1 Työyhteisöt .....	36
3.3.2 Sosiaalinen pääoma .....	38
3.4 Kommentteja .....	39
4 LUOTTAMUKSEN RAKENTUMINEN .....	41
4.1 Luottamuksen rakentuminen kehänä .....	42
4.2 Luottamuksen rakentumisen päätasot .....	43
4.3 Luottamuksen edellytykset ja sitä tukevat elementit .....	45
4.3.1 Henkilökohtainen luottamus .....	45
4.3.2 Institutionaalinen luottamus .....	48

4.4 Luottamusvalinta .....	50
4.5 Kommentteja .....	52
<b>5 LUOTTAMUSSUHDE .....</b>	<b>54</b>
5.1 Relationaalinen viestintä .....	57
5.1.1 Relationaalinen viestintä teknologian välityksellä .....	58
5.1.2 Suhteiden kehittymisen tempo viestintäteknologian välityksellä .....	68
5.1.3 Kommentteja .....	71
5.2 Itsestäkertominen .....	72
5.3 Sosiaalinen läpäisy .....	79
5.4 Epävarmuuden vähentäminen .....	80
5.5 Dialektinen näkökulma .....	82
5.6 Kommentteja .....	84
<b>6 PÄÄTÄNTÖ .....</b>	<b>85</b>
6.1 Tutkimuksen arviointia .....	87
6.2 Jatkotutkimushaasteita .....	84
<b>KIRJALLISUUS .....</b>	<b>88</b>
<b>LIITTEET</b>	
Liite 1: Esimerkkejä luottamuksen määritelmistä .....	100
<b>KUVIOT</b>	
Kuvio 1: Käsitkartta .....	7

# 1 JOHDANTO

Luottamus on merkittävä tekijä ihmisen ja koko yhteiskunnan hyvinvoinnissa. Jos luottamusta ei olisi lainkaan, yhteiskunnat eivät pystyisi toimimaan eikä ihmissuhteita kyettäisi rakentamaan. Luottamus kuuluu jokaisen ihmisen arkipäiväiseen elämään: sitä tarvitaan erilaisissa ihmissuhteissa, työyhteisöissä, kaupankäynnissä, tuntemattomia ihmisiä kohdatessa ja niin edelleen. Luottamus on noussut uuteen merkitykseen viestintä-tekniikan yleistymisen myötä. On alettu pohtia sitä, voidaanko luottamusta rakentaa tekniikan välityksellä. Perinteiset viestintäprosessit ovat alkaneet ilmetä uudessa kontekstissa, jolloin vuorovaikutuksen perusasioita, kuten luottamusta, joudutaan miettimään uudestaan. Vuorovaikutus pohjautuu luottamukseen. Luottamus on arkipäiväistä ja se saattaa olla jopa itsestäänselvyys. Uudessa kontekstissa tätä itsestäänselvyyttä joudutaan kyseenalaistamaan ja pohtimaan uudelleen.

Luottamus on keskeinen elementti ihmisten välisissä suhteissa. Sillä on myös havaittu olevan monia hyödyllisiä vaikutuksia. Sen on esitetty muun muassa parantavan viestintäilmastoa ja helpottavan konfliktien ratkaisemista ja yhteistyötä. Luottamuksella on merkittävä osuus myös läheisten ihmissuhteiden rakentamisessa ja ylläpidossa. Luottamus myös turvaa avoimen vuorovaikutuksen ja dialogin mahdollisuuden. (Keyton 1999, 213; Misztal 1998, 95; Rempel, Holmes & Zanna 1985; Sydow 1998, 31.)

Jokaisella ihmisellä on luottamuksesta arkipäiväinen käsitys, mutta sen käsitteellinen määrittely ja kuvaaminen on vaikeaa. Luottamus on suosittu tutkimuskohde monilla tieteenaloilla. Luottamus liittyy läheisesti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, mutta sitä ei kuitenkaan ole paljoakaan tutkittu ihmisten välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta (Keyton 1999, 217; 2000). Luottamustutkimuksen ongelmana on ollut muun muassa luottamuksen määrittelyn vaikeus. Aina ei pystytä erottamaan mikä on luottamusta, mikä sen edellytystä tai seurausta. Joskus tutkimuksissa on ollut vaikeuksia ottaa samanaikaisen tarkastelun kohteeksi luottamussuhde ja sen molemmat osapuolet. (Mayer, Davis & Schoorman 1995.) Luottamustutkimuksen ongelmien vähentämiseksi on tärkeää lisätä ymmärrystä luottamuksesta.

Tässä työssä luottamusta tarkastellaan ihmisten välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Pohjimmiltaan luottamus kohdistuu aina ihmisiin: silloinkin, kun luottaa vaikkapa johonkin yritykseen tai sen valmistamaan tuotteeseen, luottaa itse asiassa niihin ihmisiin, jotka muodostavat organisaation sekä suunnittelevat ja valmistavat tuotteen (Sztompka 1999, 46). Tästä lähtökohdasta ryhdytään tarkastelemaan luottamuksen rakentumista ja ylläpitämistä ihmisten välisissä suhteissa. Lisäksi huomioidaan viestintäteknologian tuomat haasteet luottamuksen rakentumiselle.

## 1.1 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset

Työn tavoitteena on selvittää, mitä luottamus tarkoittaa ja miten se ilmenee vuorovaikutuksessa. Työssä pyritään löytämään luottamukseen liittyviä ilmiöitä ja asioiden välisiä suhteita. Luottamukseen perehdytään ja tutkimuskysymyksiin pyritään vastaamaan aiempien tutkimusten ja muun kirjallisuuden pohjalta.

Tutkimuskysymykseksi muotoutui:

- Mitä luottamus on vuorovaikutuksen ilmiönä?

Ilmiön tarkastelussa keskeisessä asemassa on luottamuksen rakentuminen. Työssä selvitetään myös sitä, millä tavalla viestintäteknologian käyttö vuorovaikutuksessa on yhteydessä luottamuksen rakentumiseen. Alakysymyksiksi muodostuivat:

- Miten luottamus rakentuu?
- Vaikuttaako viestintäteknologian käyttö vuorovaikutuksessa luottamuksen rakentumiseen? Miten?

Tässä työssä luottamusta tarkastellaan vuorovaikutuksen näkökulmasta. Aiheen käsittely, eri osa-alueiden väliset painotukset sekä kirjallisuuden käyttö rajautuvat tämän näkökulman mukaisiksi. Keskeisiksi asioiksi nousevat vuorovaikutuksen kannalta kiinnostavat ilmiöt, ja vähemmälle huomiolle jäävät ne asiat, jotka eivät ole vuorovaikutuksen näkökulmasta niin keskeisiä, vaikka niistä olisi kirjoitettu paljonkin. Vuorovaikutuksen näkökulma korostaa luottamuksen rakentumista vuorovaikutuksessa ihmisten välille. Työssä keskitytäänkin tarkastelemaan luottamusta kahden ihmisen

välillä, ryhmissä ja yhteisöissä. Luottamusta ei tässä työssä tarkastella yksilön vaan suhteen ominaisuutena.

Työssä selvitetään myös sitä, vaikuttaako viestintäteknologian käyttö vuorovaikutuksessa luottamukseen ja sen rakentumiseen. Kun työssä puhutaan viestintäteknologiasta tai lyhyemmin teknologiasta, tarkoitetaan erilaisia viestintäteknologioita, joiden avulla ihmiset ovat vuorovaikutuksessa: esimerkiksi tietokonetta ja videoyhteyttä. Puhelin ja matkapuhelin on kuitenkin rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Puhelin on vanha viestintäväline, eikä sen tarkastelu vaikuta tuovan tutkimusalueeseen uutta tietoa. Vuorovaikutusta matkapuhelimen välityksellä on tutkittu vähän. Tietokonevälitteisellä viestinnällä tarkoitetaan yleensä tekstipohjaisten järjestelmien avulla tapahtuvaa vuorovaikutusta, kuten sähköpostia, Internetin keskustelupalstaa tai chattia eli Internetin tai televisio-kanavien reaaliaikaista keskustelua (Ervamaa 2002). Aina silloin, kun tutkimuksista käy ilmi, mitä viestintäteknologiaa niissä on käytetty, puhutaan kyseisestä teknologiasta. Välillä puhutaan myös teknologian avulla luodusta virtuaaliympäristöstä tai elektronisesta ympäristöstä, jossa vuorovaikutus tapahtuu. Virtuaaliympäristössä tapahtuvan vuorovaikutuksen vastakohtana käytetään kirjallisuudessa vuorovaikutusta reaaliympäristössä. Virtuaaliympäristön vastakohtana voisivat mieluummin olla kasvokkaiset tilanteet, koska virtuaaliympäristössä tapahtuva vuorovaikutuskin on todellista.

Tässä työssä pyritään tarkastelemaan viestintäteknologian yhteyttä luottamukseen työn kaikissa osa-alueissa. Työ pohjautuu kirjallisuuteen, joten viestintäteknologian käsittely painottuu työssä sen mukaan, miten paljon se on kirjallisuudessa ollut esillä. Niinpä viestintäteknologian rooli on selvimmin näkyvillä luvuissa 3 ja 5. Sen sijaan luottamuksen käsitteen ja rakentumisen yhteydessä viestintäteknologiaa ei ole tutkittu paljoakaan, joten viestintäteknologiaa käsitellään vähemmän luvuissa 2 ja 4.

## **1.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus**

Tämä pro gradu -tutkielma voidaan määritellä tutkimusalueen kirjallisuuden arvioivaksi kartoitukseksi. Jyväskylän yliopiston humanistisen tiedekunnan Tutkielmien arvostelu

-tiedotteen (2002) mukaan tällainen tutkielma on ”kirjallisiin (ja muihin, esim. www-) lähteisiin perustuva kriittinen arvio ja tiivistelmä tietyllä alueella tehdystä tutkimuksesta tai tiettyyn kysymykseen tai ongelmaan liittyvän tutkimuksen kriittinen kartoitus”.

Kirjallisuuskartoituksen päätehtävinä on koota ja arvioida kirjallisuutta. Olennaista on ymmärtää aihealueen rakenne ja erottaa toisistaan se, mitä jo tiedetään ja missä kohtaa tiedossa on vielä aukkoja. Lisäksi hankitusta tiedosta on tarkoitus tehdä synteesiä ja mahdollisesti löytää uusia näkökulmia. Aihealueesta tulisi tunnistaa pääasiallisia menetelmiä ja tutkimustapoja sekä suhteuttaa teorian tietoa käytettyihin sovelluksiin. Kirjallisuuskartoitus auttaa myös asettamaan aihealueen tutkimukset historialliseen kontekstiin. (Hart 1998, 27.)

Kirjallisuuskartoituksia on kahdenlaisia: suppea (engl. *exemplary*) ja perusteellinen (engl. *exhaustive*). Suppea katsaus tarkoittaa kirjallisuuden lyhyttä koontia vain keskeisimpiä tutkimuksia ja tuloksia esiin nostaen. Tällaisia suppeita kirjallisuuskatsauksia on esimerkiksi tieteellisten artikkeleiden teoriataustaa selvittävässä osiossa. Perusteellinen kirjallisuuskartoitus tarkoittaa yritystä löytää kaikki olennainen tieto asiasta ja koota ja arvioida keskeisiä tuloksia. Tällöin tavoitteena on koota ja korostaa olennaisia tuloksia ja metodologisia aiheita, yhdistellä keskeisiä johtopäätöksiä ja arvioida tutkimusten asemaa. (Rubin, Rubin & Piele 2000, 234–235.) Tällainen perusteellinen kirjallisuuskartoitus voi olla oma tutkimuksensa. Tämä pro gradu -tutkielma voidaan määritellä perusteelliseksi kirjallisuuskartoitukseksi. Työssä on keskitytty luottamukseen vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Tässä pro gradu -työssä on osia, joissa pohditaan käsitteitä ja niiden määrittelyjä. Tällaista tutkimusta nimitetään usein käsitetutkimukseksi. Käsitetutkimus on menetelmä, jonka tarkoituksena on löytää ja selventää ajattelun välineitä, kuten käsitteitä, käsite-järjestelmiä tai teorioita. Käsitetutkimuksissa pyritään määrittelemään käsitteitä täsmällisesti ja suhteuttamaan niitä toisiinsa. (Tamminen 1993, 145–149.) Vaikka tässä työssä pohditaan käsitteiden määrittelyjä ja pyritään löytämään niiden yhteyksiä, päätarkoituksena on kuitenkin eri käsitteiden avulla jäsentää luottamuksen tutkimusalueita.

Kirjallisuuskartoitus voi olla tälle työlle liian suppea määritelmä, koska työssä pyritään myös arvioimaan ja kehittämään aiempaa teoriaa ja tutkimusta (Tutkielmien arvostelu 2002). Näiltä osin työ lähestyy teoreettista tutkimusta. Työssä on kuitenkin myös selviä kirjallisuuskartoituksen piirteitä. Kirjallisuuskartoituksen ja teoreettisen tutkimuksen raja onkin epäselvä. Työtä voisi nimittää esimerkiksi kirjallisuusanalyysiksi tai kirjallisuusarvioinniksi.

Työn pääpaino on enemmän sisällöllinen kuin menetelmällinen. Tutkimusprosessissa käytetty kirjallisuushaku oli jatkuvaa, ja se kesti koko prosessin ajan. Aiempaa tutkimustietoa luottamuksesta haettiin kirjoista, tieteellisistä artikkeleista ja www-lähteistä. Hakumenetelminä käytettiin kirjallisuuden etsimistä eri tietokannoista hakusanojen avulla. Lisäksi joitain julkaisuja, esimerkiksi viestintätieteellisiä lehtiä, käytiin systemaattisesti läpi etsien olennaisia tutkimuksia. Eniten kirjallisuushaussa käytettiin eräänlaista ”lumipallotekniikkaa”, eli olennaisten tutkimusten ja tekstien lähdeluetteloista ja viitteistä etsittiin keskeisiä lähteitä, jotka saattaisivat tuoda jotain uutta kyseessä olevaan asiaan. Nämä ovat kirjallisuuskartoitukselle tyypillisiä hakumenetelmiä. (Hart 1998, 35.) Menetelmänä tutkimusten ja artikkeleiden kirjallisuusluetteloiden läpikäyminen sopii hyvin kirjallisuuskatsauksiin, sillä näin saatetaan löytää olennaista tietoa, joka muuten olisi jäänyt huomaamatta. Jostain keskeistä asiaa käsittelevästä lähteestä voi löytyä aina uusia ja tärkeitä lähteitä.

Kirjallisuutta pyrittiin lukemaan mahdollisimman laajasti ja systemaattisesti. Luettava kirjallisuus oli pääasiassa angloamerikkalaista ja pohjoismaista. Kirjallisuuden etsimisen jälkeen valittiin tutkimusaiheen kannalta merkittävät tutkimukset. Niitä pyrittiin arvioimaan ja tekemään niistä synteesiä. Samalla pyrittiin osoittamaan tutkimusalueesta puutteita tai liiallista keskittymistä. Raporttiin valikoituivat erilaisista lähteistä erityisesti ihmisten välisen vuorovaikutuksen näkökulman kannalta merkitykselliset asiat.

Ilmiön jäsentämisessä apuna toimi käsitekartta. Sen avulla pyrittiin hahmottamaan asioiden välisiä yhteyksiä kirjallisuuskatsauksen edetessä. Tällaisia jäsentämiseen tarkoitettuja karttoja on yleensä kahdenlaisia: mielikuvakarttoja (engl. mind maps) ja käsitekarttoja (engl. concept maps). Näiden molempien karttojen laatimiseen on olemassa tarkkoja sääntöjä ja ohjeita. (Luukkonen 2000; Åhlberg 2001.) Tässä pro



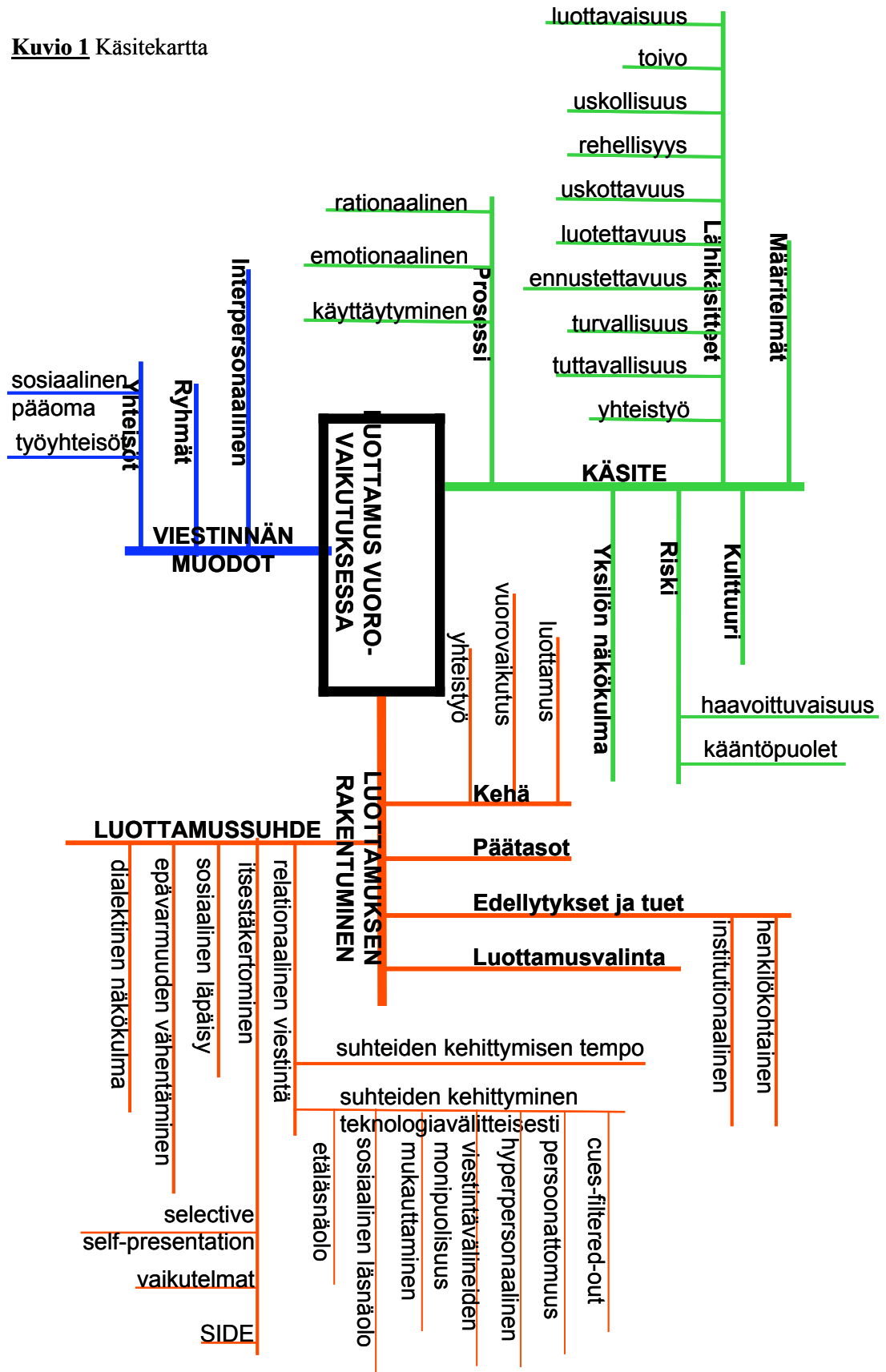
gradu -työssä käytetty menetelmä on muokattu näitä kahta tapaa yhdistellen tämän työn tavoitteisiin ja tarpeisiin sopivaksi. Vaikka tässä työssä yhdistelläänkin käsite- ja mielikuvakarttoja, suomennoksena käytetään käsitekartta-termiä, koska käsitekartta on vakiintunut nimitys tämäntyyppisille ajattelua jäsentäville graafisille kuvaustekniikoille.

Tämän työn käsitekartan pääajatuksena on osoittaa asioiden yhteyksiä graafisesti. Koska koko tutkimusalueen tiivistäminen muutamaan lauseeseen on monimutkaista, voi kartan avulla saada kokonaiskuvan tutkimusalueesta ja käsitteiden ja ilmiöiden yhteyksistä. Käsitekartan avulla voidaan kuvata, jäsentää ja yhdistää asioita sekä selventää sitä, miten asiat liittyvät toisiinsa. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole laatia hierarkkista tai lineaarista rakennetta, vaan selkeä rakenne, josta voidaan nähdä, kuinka asiat liittyvät toisiinsa ja millaisia ilmiöitä ja käsitteitä tutkimusalueeseen kuuluu. (Luukkonen 2000, 47.)

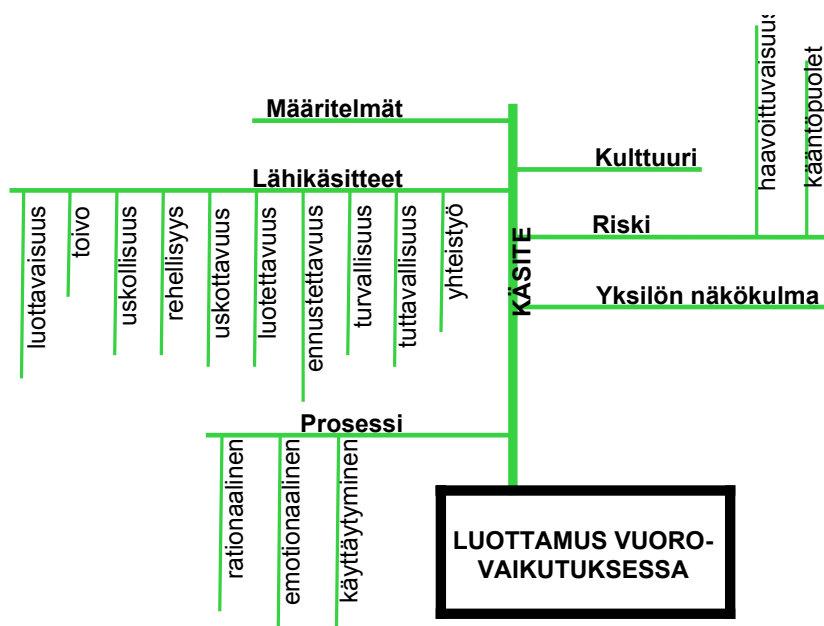
Käsitekartta on työvälineenä joustava, sillä sitä voidaan helposti muuttaa ja siihen voidaan lisätä teemoja tutkimusprosessin kuluessa (Luukkonen 2000, 61). Helpon muunneltavuutensa ansiosta se sopii tämän työn tiedonhakuprosessin luonteeseen. Käsite-kartta tehtiin tutkimusprosessin alkuvaiheessa, mutta se on muuttunut siitä melko paljon. Pääasiat ovat pysyneet samana, mutta joidenkin asioiden keskinäiset yhteydet ovat hahmottuneet eri tavalla. Käsitekartta on hyvä esimerkki siitä, että asioita voidaan yhdistellä monin eri tavoin. Tämän pro gradu -työn käsitekartta on yksi tapa jäsentää luottamuksen tutkimusaluetta.

Tutkimusprosessissa laadittua käsitekarttaa käytetään tässä tutkimusraportissa selventämään sisältöä. Käsitekartta on esitetty ensin kokonaisuudessaan ja sen jälkeen sitä lähdetään purkamaan jokaisen luvun alussa osa-alue kerrallaan. Käsitekartan pääoksat vastaavat tutkimusraportin sisällöllisiä päälukuja, joita ovat luottamuksen käsite, viestinnän muodot luottamustutkimuksessa, luottamuksen rakentuminen sekä luottamus-suhde.

**Kuvio 1** Käsitekartta



## 2 LUOTTAMUKSEN KÄSITE



### 2.1 Luottamuksen määrittelyä

Luottamus on hyvin vanha käsite. Vanhimpina luottamuksen ilmauksina pidetään eri uskontojen kielenkäytössä luottamusta Jumalaan. (Misztal 1998, 15.) Luottamuksesta on puhuttu kauan filosofiassa, sosiaalisessa ja poliittisessa ajattelussa sekä etiikassa (esim. Hobbes 1750, Sztompkan 1999, 11 mukaan). Luottamustutkimuksella on pitkät perinteet myös esimerkiksi psykologiassa (esim. Rotter 1967).

Luottamuksen määrittely ja kuvaaminen on vaikeaa, vaikka jokaisella on luottamuksesta intuitiivinen ymmärrys (Iivonen & Harisalo 1997, 4). Luottamusta on eri yhteyksissä määritelty hyvin monilla erilaisilla tavoilla. Määritelmien hajanaisuuden takia luottamus on vaikeasti ymmärrettävä ja määriteltävä käsite. Kun luottamuksen määritelmään yritetään sisällyttää kaikki mahdollinen, on suuri riski, että käsitteestä voi tulla niin laaja, ettei se enää selitä mitään. (Bigley & Pearce 1998.) Esimerkiksi Rotter (1967) määrittelee luottamuksen persoonallisuuden piirteeksi, kun taas Gambettan (1988) mukaan se on rationaalinen valinta. Luottamus määritellään joskus toisen osapuolen käyttäytymisen ennustettavuudeksi (esim. Dasgupta 1988, 53; Iivonen & Harisalo 1997, 4), mutta joidenkin mielestä luottamusta tarvitaan nimenomaan siksi,

ettei toisen ihmisen käyttäytymistä voida koskaan täysin ennustaa (Sztompka 1999, 21-24).

Luottamus ilmenee eri kirjoittajien mielestä eri tavoin (ks. liite 1). Usein se on määritelty odotukseksi toisen osapuolen tietynlaisesta käyttäytymisestä tai ominaisuuksista, kuten rehellisyydestä tai oikeudenmukaisuudesta (Dasgupta 1988, 51; Fukuyama 1996, 26; Gustafsson 1997, 6; Iivonen & Harisalo 1997, 4; Larzelere & Huston 1980, 596; Lewicki & Bunker 1996, 117; Mayer ym. 1995; Rotter 1967). Luottamuksen on nähty ilmenevän myös esimerkiksi uskona (Doney, Cannon & Mullen 1997; Gustafsson 1997, 6), asenteena (Cappella 2002, 230) tai käsityksenä (Wheless & Grotz 1977, 251). Joidenkin mielestä luottamus on käyttäytymistä tai tekoja (Doney ym. 1997; Iivonen & Harisalo 1997, 4; Wheless & Grotz 1977, 251), koska ajatellaan, että luottamus todentuu vasta käyttäytymisessä. Usein luottamuksen ajatellaan ilmenevän monella eri tavalla, kuten vaikutelmana, käsityksenä, vakaumuksena ja tunteena (Harisalo & Stenvall 2001, 21).

Luottamuksen määritelmiin sisältyy usein tulevaisuusorientaatio (Rempel ym. 1985, 95; Sztompka 1999, 19). Luottamus suuntautuu tulevaisuuteen eli siihen, mitä ei ole vielä tapahtunut. Luottamuksen määritelmiin kuuluu usein myös epävarmuus luottamuksen toteutumisesta (Mühlfelder, Klein, Simon & Luczak 1999, 350; Sztompka 1999, 19; Wheless & Grotz 1977, 251), sillä jos toteutuminen olisi varmaa, kyse olisi tiedosta, jolloin luottamusta ei tarvittaisi. Samasta syystä luottamukseen on liitetty myös riskin olemassaolo (Doney ym. 1997; Giddens 1990, 33; Lewicki & Bunker 1996, 117; Mühlfelder ym. 1999, 350).

Mitään yksiselitteistä, kaikkiin konteksteihin sopivaa luottamuksen määritelmää ei ehkä voida löytää. Määritelmän sopivuus riippuu kulloisestakin lähestymistavasta. Luottamusta on tarkasteltu monista eri näkökulmista. Sitä on tutkittu muun muassa yksilön piirteenä eli ihmisen taipumuksena luottaa. Tällöin luottamus on määritelty uskoksi, odotukseksi tai tunteeksi, joka nousee yksilön persoonallisuudesta. Luottamusta on tutkittu myös instituutioiden tasolla, jolloin puhutaan luottamuksesta instituutioiden sisällä tai niiden välillä. Kolmas tutkimussuunta keskittyy vuorovaikutukseen yksilöiden välillä, jotka rakentavat tai rikkovat luottamusta interpersonaalisisissa suhteissa tai ryhmissä. Luottamuksen määritelmään on tällöin sisällytetty muun muassa odotukset; riskit, jotka syntyvät näiden odotusten mukaan

toimimisesta; sekä tilannetekijät, jotka joko tukevat tai vaikeuttavat luottamuksen kehittymistä ja säilymistä. (Lewicki & Bunker 1996, 116–117.) Tämä työ keskittyy lähinnä ihmisten välistä vuorovaikutusta korostavaan lähestymistapaan.

Ilmiön laajuudesta ja monimutkaisuudesta johtuen luottamustutkimuksen yhtenä ongelmana on ollut luottamuksen käsitteen operationaalistamisen vaikeus. Blomqvistin (1995) mukaan luottamusta on mitattu pääasiassa asteikolla kuinka paljon, jos yhtään, yksilö luottaa toiseen osapuoleen. Tämä ei kuitenkaan lisää ymmärrystä siitä, mitä luottamus oikeastaan on. Vastajat saattavat antaa luottamukselle erilaisia merkityksiä ja sisältöjä ja vastata itse asiassa aivan erilaisiin asioihin. Ei myöskään ole kovin selvää, mittaavatko ihmiset tietoisesti luottamusta omissa suhteissaan (Blomqvist 1995, 34.)

Myöskään luottamuksen vastakohtasta ei ole päästy yksimielisyyteen. Joidenkin mielestä luottamuksen vastakohta on epäluottamus ja näiden välimuoto on epävarmuus (esim. Gambetta 1988, 218). Joidenkin mielestä taas epäluottamus on kokonaan oma ilmiönsä, eikä sitä voida pitää luottamuksen vastakohtana (esim. Giddens 1990, 33; Ilmonen, Jokivuori, Kevätsalo & Juuti 2000, 14).

Luottamusta määriteltäessä voidaan erottaa toisistaan yleinen luottamus (engl. generalized trust) ja interpersonaalinen luottamus (engl. interpersonal trust, dyadic trust). Yleinen luottamus tarkoittaa uskoa, asennetta tai odotusta ihmisten luotettavuuteen yleensä (esim. Cappella 2002, 230). Interpersonaalisella luottamuksella sen sijaan on identifioitava kohde: joku tietty henkilö, johon luotetaan (esim. Larzelere & Huston 1980, 596).

Vuorovaikutuksen näkökulmasta luottamus on ihmisten välisen suhteen ominaisuus. Sitä ei käsitellä yksilön piirteenä tai ominaisuutena (Gustafsson 1997, 6), vaan luottamuksen ajatellaan rakentuvan ihmisten välille. Ihmisiin kohdistuvaa luottamusta pidetään luottamuksen perimmäisenä muotona, joka löytyy taustalta myös luotettaessa abstrakteihin ja elottomiin kohteisiin (Sztompka 1999, 19). Sztompka (1999) on selventänyt luottamuksen kohdistumista jaottelemalla erilaisia luottamuksen kohteita. Suppein ihmisiin kohdistuvan luottamuksen muoto on Sztompkan mukaan luottamus perheen-jäseniin. Seuraavaksi suppein ryhmä ovat ihmiset, jotka tunnetaan henkilökohtaisesti ja joiden kanssa ollaan säännöllisesti vuorovaikutuksessa. Tähän

ryhmään kuuluvat esimerkiksi ystävät, naapurit ja työtoverit. Televisio on tuottanut tästä luottamuksen muodosta uuden version, virtuaalisen henkilökohtaisen luottamuksen: esimerkiksi luottamuksen televisiosarjan roolihahmoon. Edellistä laajemman ryhmän muodostavat muut oman yhteisön jäsenet: ihmiset, jotka ovat tuttuja ulkonäöltä. Laajin ihmisiin kohdistuva luottamus kattaa suuremmat ihmisjoukot, joita ei kohdata päivittäisessä arkielämässä. Tällöin luottamus perustuu usein stereotyyppioihin ja voi kohdistua esimerkiksi ikä-ryhmään, sukupuoleen, uskontoon tai kansallisuuteen. Tässä kohtaa Sztompkan jaottelua luottamuksen kohteet alkavat vähitellen muuttua abstraktimmiksi. (Sztompka 1999, 42.) Luottamuksella on Sztompkan mielestä abstrakti kohde silloin, kun luottamus ei kohdistu suoraan ihmisiin, vaan se näyttää kohdistuvan esimerkiksi esineisiin ja systeemeihin.

Luottamus voi kohdistua esimerkiksi sosiaalisiin rooleihin. Voidaan havaita kulttuurisia eroja siinä, mitä rooleja pidetään luotettavina. Abstrakti luottamuksen kohde on myös sellainen sosiaalinen ryhmä, johon ei itse kuulu, esimerkiksi jalkapallojoukkue tai puolue. Luottamus voi kohdistua myös instituutioihin ja organisaatioihin, kuten koulu-laitokseen, kirkkoon ja armeijaan. Myös luottamuksessa instituutioihin on havaittavissa kulttuurisia eroja. Tällaisen luottamuksen erikoismuoto on menettelytapoihin kohdistuva luottamus. Tällöin luotetaan institutionaalisiin käytänteihin tai menettelytapoihin: uskotaan, että tiettyjä käytänteitä noudattamalla päästään parhaisiin tuloksiin. (Sztompka 1999, 43–44.)

Luottamus voi kohdistua myös teknologisiin systeemeihin. Ne perustuvat teknologisiin saavutuksiin tai ammatilliseen erikoisosaamiseen. Teknologiset systeemit, kuten julkinen liikenne ja tietoliikennejärjestelmät pitävät yllä ihmisten materiaalista ja sosiaalista elinympäristöä. (Giddens 1990, 27; Sztompka 1999, 44.) Luottamuksen kohteena voivat olla myös tuotteet ja työkalut, joita ostetaan ja käytetään. Kaikkein abstrakteimpana luottamuksen kohteena Sztompka (1999, 45) pitää yleisiä sosiaalisten systeemien ominaisuuksia, kuten turvallisuutta ja demokratiaa.

Abstraktienkin luottamuksen kohteiden takaa voidaan löytää perimmäinen luottamuksen muoto: luottamus ihmisiin ja heidän toimintaansa. Luottamus kohdistuu loppujen lopuksi ihmisen toimintaan ja sen aikaansaannoksiin, kuten tuotteisiin ja järjestelmiin. (Sztompka 1999, 46.) Giddensin (1990) mukaan luottamus ihmisiin rakennetaan

vastavuoroisuudelle ja kiintymykselle. Luottamus abstrakteihin systeemeihin ja tuotteisiin ei voi tarjota tällaista vastavuoroisuutta. (Giddens 1990, 114.)

## 2.2 Luottamuksen lähikäsitteitä

Luottamuksen käsitteen lähellä on paljon muita käsitteitä, jotka usein liitetään luottamukseen tai joilla luottamusta pyritään selittämään. Lähikäsitteitä käytetään usein jopa luottamuksen synonyymeinä. Monien tutkijoiden mielestä olisi kuitenkin tärkeää tehdä ero luottamuksen ja siihen liitettävien käsitteiden välille (esim. Mayer ym. 1995).

Suomen kielessä luottamusta tarkoittavia käsitteitä tuntuu olevan vähemmän kuin esimerkiksi englannin kielessä. Niinpä muutkin käsitteet kuin *trust* on suomeksi käännetty luottamukseksi. Luottamukseksi on käännetty esimerkiksi englannin käsite *reliance*, taipumus tukeutua tai turvautua johonkin. Se on kuitenkin kapeampaa luottamusta kuin *trust*. Siinä päätetään tietoisin arvioinnin jälkeen tukeutua johonkin osa-alueeseen. Luottamus sen sijaan kohdistuu koko ihmiseen. (Blomqvist 1995, 31; Kotkavirta 2001, 59.) Kun turvautuminen ei ole vapaaehtoista, kyse on *riippuvaisuudesta* (engl. *dependence*) (Hart 1988, 187).

Luottamukseksi voidaan suomentaa myös englannin käsite *confidence*, joka kuitenkin usein tarkoittaa *luottavaisuutta*. Kirjallisuudessa on keskusteltu paljon luottamuksen ja luottavaisuuden välisestä erosta (Blomqvist 1995, 31; Hart 1988, 187; Kotkavirta 2001; Mayer ym. 1995; Seligman 2001; Sztompka 1999). Eroa on haettu esimerkiksi esittämällä, että luottavaisuus kohdistuu systeemeihin, kun taas luottamus kohdistuu ihmisiin. Ero on määritelty myös siten, että luottavaisuus ei edellytä riskin tiedostamista, vaihtoehtojen ajattelemista tai luottavaisuuden kyseenalaistamista, toisin kuin luottamus. (Blomqvist 1995, 31; Luhmann 1988; Mayer ym. 1995; Misztal 1998, 16.) Luottavaisuutta pidetään passiivisena, tottumukseen perustuvana, mutta kuitenkin kohdennettuna odotuksena siitä, että jotain hyvää tapahtuu (tai ei tapahdu). Luottavaisuuden rikkoutumisesta syytetään helposti muita ihmisiä tai olosuhteita, koska se ei edellytä omaa toimintaa. Luottavaisuuden vastakohtana pidetään epävarmuutta (engl. *doubt*). (Misztal 1998, 16; Sztompka 1999, 24.) On myös sanottu, että

luottamusta tarvitaan vasta sitten, kun ei voi enää olla luottavainen: kun toisen ihmisen käyttäytymistä ja seurauksia ei voida ennustaa, esimerkiksi kun ollaan vuorovaikutuksessa tuntemattomien kanssa (Giddens 1990; Luhmann 1988; Seligman 2001, 48).

Vielä luottavaisuutta passiivisempänä odotuksena on pidetty *toivoa* (engl. hope). Se on määritelty passiiviseksi, epämääräiseksi ja ei-rationaaliseksi tunteeksi siitä, että asiat kääntyvät hyväksi (tai pahaksi). Toivon vastakohta on luopuminen toivosta (engl. resignation). (Blomqvist 1995, 31; Kotkavirta 2001, 59; Sztompka 1999, 24.)

Luottamuksen lähikäsitteinä on käytetty myös *uskoa* (engl. faith, belief), *uskollisuutta* (engl. loyalty) ja *rehellisyyttä* (engl. honesty), joita ei kuitenkaan voida pitää luottamuksen synonyymeinä (Giddens 1990, 33; Hart 1988, 187; Kotkavirta 2001; Pagden 1988, 129; Rempel ym. 1985, 96–97; Seligman 2001). On esitetty, että luottamus syntyy uskosta (Giddens 1990, 33). Rempel ym. (1985, 97–98) mukaan usko on yksi luottamuksen osa, joka saavutetaan luottamussuhteen kehittyessä ja joka ei perustu toisen luotettavaan käyttäytymiseen vaan toisen motiiveihin uskomiseen. Usko ei kyseenalaista, vaikka sillä ei ole todisteita (Hart 1988, 187). Luottamusta lähellä on myös *uskottavuus* (engl. credibility), joka viittaa toisen havaittuun kykyyn suoriutua jostakin. Toisen uskottavuuden arvioinnissa ei kuitenkaan voida olla varmoja toisen aikomuksista tai halukkuudesta. (Blomqvist 1995, 31; Kotkavirta 2001, 59.)

Luottamus voidaan kääntää arvioksi toisen henkilön *luotettavuudesta* (engl. trustworthiness, reliability). Luotettavuus keskittyy toiseen ihmiseen kokonaisuutena, hänen asemaansa, motivaatioonsa ja rehellisyyteensä (Dasgupta 1988, 53).

Luottamusta on usein määritelty käyttäytymisen *ennustettavuudeksi* (engl. predictability) (Dasgupta 1988; Gambetta 1988; Pearce 1974; Rempel ym. 1985; 96–97). Rempel ym. (1985) mukaan ennustettavuus on yksi luottamuksen osa, joka perustuu toisen johdonmukaiseen käyttäytymiseen. On myös esitetty, että ennustettavuus on eri asia kuin luottamus. Ennustettavuutta on sekin, jos toinen ei koskaan käyttydy luottamuksen arvoisesti ja tämä voidaan ennustaa tulevissakin tilanteissa. (Mayer ym. 1995.)



Luottamuksen on myös sanottu olevan yhteydessä *turvallisuuteen* (engl. security). Giddensin (1990, 36) mukaan turvallisuuden kokeminen perustuu usein luottamuksen ja hyväksyttävän riskin tasapainoon. Turvallisuus viittaa taipumukseen sulkea toisen käyttäytymisestä epävarmuutta herättävät piirteet. Tähän liittyy myös käsite *tuttuus* (engl. familiarity). (Kotkavirta 2001, 59; Luhmann 1988; Seligman 2001.)

*Yhteistyö* (engl. cooperation) liitetään usein luottamukseen ja siitä päätellään luottamusta esimerkiksi pelimetodisissa tutkimuksissa, kuten ns. vangin dilemmassa (Dasgupta 1988; Gambetta 1988; Mayer ym. 1995; Powell 1996; Sztompka 1999, 62). Voidaanko yhteistyöstä päätellä luottamusta? Tämä riippuu siitä, voiko yhteistyötä olla ilman luottamusta. Joidenkin mukaan varsinkin menestyksekkäs yhteistyö edellyttää aina jonkin verran luottamusta (esim. McKnight ym. 1998), joidenkin mukaan taas yhteistyö saattaa olla määrättyä, jolloin luottamusta ei välttämättä rakennu, tai asiat voidaan varmentaa niin hyvin, ettei luottamusta tarvita (esim. Mayer ym. 1995).

### 2.3 Luottamus prosessina

Luottamuksen käsite on hyvin moniulotteinen. Kirjallisuudessa sitä on usein pyritty jäsentämään jakamalla se kahteen osaan. Toinen luottamuksen osa on tietoinen, rationaalisuuteen perustuva, toinen osa taas liittyy emotionaalisiin prosesseihin (Doney ym. 1998; Greenspan, Goldberg, Weimer & Basso 2000; Lewis & Weigert 1985; McAllister 1995; Mühlfelder ym. 1999). Joissain pohdinnoissa näistä erotetaan vielä luottamuksen behavioraalinen puoli (Lewis & Weigert 1985; Pearce 1974). Lewisin ja Weigertin (1985, 969) mukaan luottamuksessa on kaikki nämä kolme ulottuvuutta, jotka sulautuvat yhteen yhdeksi sosiaaliseksi kokemukseksi. Luottamusta voidaan kenties käsitteellisesti ymmärtää paremmin, jos luottamus jaetaan osiin, mutta käytännössä luottamus ilmenee kokonaisuutena. Vuorovaikutustilanteessa luottamussuhteen osapuolet eivät välttämättä erottele luottamuksen rationaalisia tai emotionaalisia puolia.

Joidenkin tutkijoiden mielestä luottamus on tietoista tai rationaalista (Dasgupta 1988, 51; Gambetta 1988). Toiseen ihmiseen ei luoteta vain siksi, että hän sanoo olevansa luotettava. Luottamus syntyy, koska toisen luonteesta tiedetään sen verran, että pidetään

hänen lupauksiaan uskottavina. Dasguptan mukaan luottamus perustuu rationaaliseen harkintaan, jolloin emotionaalisiin perusteisiin tehty sokea luottamus (engl. blind trust) on harkitsematonta ja epäviisasta. (Dasgupta 1988, 51.)

Luottamuksessa voidaan havaita olevan kognitiivisia prosesseja. Kognitiiviset prosessit liittyvät tietoon ja järkeen. Näitä prosesseja voivat olla esimerkiksi arvio toisen luotettavuudesta tai luottamusvalinnan tekeminen. Lewisin ja Weigertin (1985, 970) mukaan luottamuksessa voidaan nähdä kognitiivisia prosesseja, joiden mukaan ihmiset pohtivat, keneen luottaa missäkin muodossa ja missä olosuhteissa. Nämä kognitiiviset tekijät viittaavat rationaalisiin laskelmiin toisen luotettavuudesta ja kompetenssista (ks. koonti Greenspan ym. 2000, 253). On sanottu, että jos tilanteessa tiedetään kaikki, luottamusta ei tarvita. Jos taas ei tiedetä mitään, luottamukselle ei ole perusteita. Kognitiiviset luottamusvalinnat perustuvat saatavilla olevaan tietoon ja hyviin syihin. Kognition perustuva luottamus pohjautuu arvioihin toisen luotettavuudesta, ja kompetenssista. (McAllister 1995.) Myös Pearcen (1974) mukaan on olemassa kognitiivista ja ei-kognitiivista luottamusta. Kun tilanteessa on mahdollisuus valita tai voidaan ennustaa toisen käyttäytymistä, kyseessä on kognitiivinen luottamus.

Doneyn ym. (1998) mukaan luottamuksen rakentamisessa on erilaisia kognitiivisia prosesseja, joita tietoisesti käydään läpi. Näitä voivat olla esimerkiksi tilanteen hyötyjen ja haittojen laskeminen ja toisen käyttäytymisen ennustaminen. Lisäksi voidaan kognitiivisesti arvioida toisen motivaatioita luottamukselle sekä toisen kykyä pitää lupauksensa. Kognitiivinen prosessi luottamuksen rakentamisessa voi olla myös todisteiden etsiminen toisen luotettavuudesta ja luottamuksen siirtäminen kohteeseen niiden kautta. (Doney ym. 1998.)

Joidenkin tutkijoiden mielestä luottamuksen toisella puolella ovat tiedostamattomat prosessit. Usein näihin lasketaan kuuluvaksi mm. emotionaaliset prosessit ja sokea luottamus. Myös tiedostamattomat prosessit muokkaavat luottamuksen rakentumista. (Doney ym. 1998.) Lewisin ja Weigertin (1985, 971) mukaan luottamuksen emotionaalinen perusta täydentää rationaalista luottamusta eli menee tiedon yli. Tiedostamaton luottamus tarkoittaa luottamista siten, ettei edes kysy, luottaako kyseiseen ihmiseen. Luottamusta pidetään on siis itsestäänselvyytenä. Lagerspetzin (1994, 2) mukaan luottamus on perusteetonta ja takauksetonta. Jos toiseen ei luoteta enempää kuin hänen käyttäytymisensä

perusteella on pääteltävissä, ei kyse ole enää luottamuksesta. Perusteita ei Lagerspetzin mukaan voida koskaan saada tarpeeksi kattamaan kaikkia epäluuloja. Myös Giddensin (1990, 33) mukaan luottamus on ennemminkin yhteydessä uskoon kuin rationaalisiin perusteisiin. Hänen mukaansa luottamus on aina jollain lailla sokeaa.

Emotionaaliset tekijät viittaavat huolen ja pitämisen tunteisiin (ks. koonti Greenspan ym. 2000, 253). McAllisterin (1995) mukaan tällainen tunnepitoinen luottamus on yhteydessä toisten hyvinvoinnista välittämiseen. Luottamussuhteisiin panostetaan emotionaalisesti, jolloin ihmisiä yhdistävät emotionaaliset siteet, jotka voivat tarjota luottamukselle perustan.

Joskus erotetaan vielä luottamuksen behavioraalinen puoli eli luottamuskäyttäytyminen. Lewis ja Weigert (1985, 971) viittaavat luottamuksen behavioraaliseen puoleen, johon liittyy se, että luottavat henkilöt toimivat riskialttiisti odotusten perusteella, joita heillä on toisen velvollisuudentuntoisesta käyttäytymisestä. Doneyn ym. (1998) mukaan luottamukseen liittyy muutakin kuin vain uskomusten luominen toisen luotettavuudesta; yksilöllä täytyy olla myös halukkuutta toimia noiden uskomusten pohjalta. Myös Mayer ym. (1995) erottaa toisistaan luottamukseen liittyvät uskomukset ja aiheet toimia luottavasti. Pearce (1974, 240) erottaa toisistaan kognitiivisen luottamuksen ja luottamuskäyttäytymisen. Luottamuskäyttäytyminen tekee yksilön haavoittuvaiseksi toisen suhteen. Luottamuskäyttäytyminen ei välttämättä edellytä kognitiivista luottamusta. Luottamuskäyttäytyminen eli se, miten toiseen luotetaan, on usein luottamuksen näkyvin osa. Luottamus voi ilmetä eri tavoilla, esimerkiksi arviona toisen luotettavuudesta.

## **2.4 Luottamussuhteen osapuolet – yksilön näkökulma**

Luottamusta voidaan tarkastella yksilön näkökulmasta. Luottamussuhteen osapuolia ovat se, joka luottaa (engl. trustor, truster), ja se, johon luotetaan (engl. trustee, trusted). Luottamussuhteen osapuolista on käytetty myös suomennoksia luottava ja luotettu henkilö (Kovalainen & Österberg 2001, 76). Jos luottamussuhde on symmetrinen, molemmat suhteen osapuolet sekä luottavat että ovat luotettuja. Symmetrisessä

suhteessa luottamus vahvistuu tämän kaksoisroolin kautta: kun luottaa toiseen, haluaa todennäköisemmin itsekin toimia luotettavasti (Sztompka 1999, 62). Jako erillisiin rooleihin luottamussuhteessa onkin hieman keinotekoinen. Se voi kuitenkin helpottaa joidenkin ilmiöiden ymmärtämistä. Luottamustutkimuksia on kritisoitu siitä, että ne ottavat usein huomioon vain jommankumman, luottavan tai luotetun henkilön näkökulman (esim. Mayer ym. 1995).

Luottavan henkilön näkökulma on vanha tutkimussuunta psykologiassa (esim. Rotter 1967). On tarkasteltu esimerkiksi sitä, miten yksilön kehitys, persoonallisuuden piirteet ja kulttuurista vaikuttavat yksilön taipumukseen luottaa. Tämä tutkimussuunta ei ole tarkastellut ihmisten välisen suhteen vaikutusta luottamukseen. (Mayer ym. 1995.)

Luotetun henkilön näkökulmasta on tutkittu etenkin luotettavuutta (engl. trustworthiness, credibility) (esim. Hovland, Janis & Kelley 1953). Puheviestinnässä luotettavuusvaikutelmaa (engl. speaker credibility) on tutkittu runsaasti. Puhujan on havaittu vaikuttavan kuuntelijan mielestä luotettavalta, jos hänet voi arvioida esimerkiksi vilpittömäksi, varmaksi ja päteväksi. (Ks. koontia luotettavuustutkimuksista esim. Valo 1994, 53.)

Yksilön näkökulmasta luottamusta on tarkasteltu myös esimerkiksi identiteetin luomisen ja ylläpitämisen kannalta. Miten luottaminen ja luotettuna oleminen vaikuttavat yksilön omaan identiteettiin? Kotkavirran mukaan ihmisen identiteetti tarvitsee turvallisuuden ja luottamuksen kokemuksia. (Kotkavirta 2001, 56.)

Luottamukseen liittyvät tunteet ovat myös olleet tarkastelun kohteena. Kipninin (1996) mukaan useimmat ihmiset pitävät luotettuna olemisesta, mutta luottaminen on heille kiusallista, koska luottamus tuo valtaa sille, johon luotetaan. Joskus tosin luottamus saattaa tuoda mukanaan liikaa vastuuta, jolloin luotettuna oleminenkin muuttuu vaivaannuttavaksi. (Kipnis 1996, 40.) Näkemys on melko yksinkertaistava. Ihminen voi tuntea myös positiivisia tunteita luottaessaan toisiin ihmisiin: esimerkiksi mielihyvää siitä, että hänen ympärillään on ihmisiä, joihin voi luottaa.

Yksilön näkökulmasta voidaan tarkastella myös itseluottamusta. Joidenkin mielestä täytyy luottaa itseensä ennen kuin voi luottaa muihin. Ajatus voidaan kääntää myös

toisinpäin: Voidaan pohtia, miten positiivisten luottamussuhteiden kehittyminen ihmisten välille voi vaikuttaa yksilön itseluottamukseen.

## 2.5 Luottamuksen riskit

Deutsch (1958) on esittänyt, että luottamus sisältää olettamuksen riskistä (Sheppard & Sherman 1998). Tämän jälkeen luottamuksen määritelmiin on usein sisällytynyt riskin olemassaolo (esim. Giddens 1990, 33; Hart 1988, 187; Lewicki & Bunker 1996, 117; Luhmann 1988, 95; Mühlfelder ym. 1999, 350; Sztompka 1999, 29, 31). Luottamus on määritelty esimerkiksi ratkaisuksi riskin synnyttämiin ongelmiin (Luhmann 1988, 95) tai halukkuudeksi asettaa itsensä riskialttiiseen asemaan (Scanzoni 1979, Rempelin ym. 1985, 95 mukaan). Riski voidaan myös nähdä yhdeksi luottamuksen tunnusmerkeistä (esim. Lewicki & Bunker 1996, 117; Mühlfelder ym. 1999, 350).

Riski ei kuitenkaan ole luottamuksen synonyymi, eikä riskin olemassaolo vielä riitä luottamuksen syntymiseen. Luottamus on halukkuutta ottaa riski, ja riski otetaan vasta sitten, kun osoitetaan tämä halu eli kun luottamus vaikuttaa käyttäytymiseen. Riskin ottamista onkin pidetty luottamuksen lopputuloksena. Kaikki riskin ottaminen ei kuitenkaan sisällä luottamusta. Luottamus vaatii identifioitavan toisen osapuolen, jonka kanssa voi muodostaa luottamussuhteen. Jos esimerkiksi toiminnallaan ottaa riskin, että sääät eivät suosi tai osakekurssit laskevat, sitä ei voida pitää luottamuksena, koska luonnonvoimien tai markkinavoimien kanssa ei voi olla luottamussuhdetta. (Mayer ym. 1995; Sztompka 1999, 30–31.)

Luottamus voi tuntua joskus niin itsestäänselvyydeltä, että sen huomaa vasta kun se on rikkoutunut. Baier (1986, 234) vertaa luottamusta tässä kohtaa ilmaan, jonka huomaa vasta kun se on saastunut. Toisaalta luottamus voi tulla näkyväksi myös esimerkiksi silloin, kun sitä todella tarvitsee tai kun sillä on ollut muuten suurta merkitystä. Riski voi olla tietoinen valinta, jolloin toimintaan liittyvät uhat ovat tiedossa, tai tiedostamaton teko, jolloin vaarojen olemassaoloa ei huomata (Giddens 1990, 33). Riskille on ominaista, että mahdollinen vahinko toteutumattomasta luottamuksesta on usein suurempi kuin mahdollinen voitto toteutuneesta luottamuksesta (Deutsch 1958,

Sheppardin & Shermanin 1998 mukaan). Esimerkiksi luottaessaan lastenhoitajaan ja jättäessään lapsensa tälle hoitoon voi saada itselleen vapaailan. Jos lastenhoitaja kuitenkin rikkoo luottamuksen eikä pidä huolta lapsesta tai jopa vahingoittaa häntä, vahinko on suurempi kuin vapaailan tuoma hyöty.

### **2.5.1 Haavoittuvaisuus**

Luottamukseen liittyy riski, koska luottaessaan asettaa itsensä jollakin tavalla haavoittuvaiseksi. Hyvin harva, jos kukaan, voi tai edes haluaa olla niin omavarainen, ettei joutuisi luottamaan toisiin missään asiassa. Haavoittuvaisuus liittyy yksilölle tärkeisiin asioihin, jotka luottaessa uskotaan jollekulle muulle. Luottamukseen liittyy myös se, ettei tämän toisen osapuolen toimintaa voida täysin hallita. (Baier 1986, 236.) Ihminen asettaa itsensä haavoittuvaiseksi esimerkiksi luottaessaan lääkäriin terveytensä hoidossa tai ystävään esimerkiksi salaisuuksien pitämisessä.

Luottamustutkimuksessa on lähes aina ollut mukana ajatus toimijan haavoittuvaisuudesta. Tutkimuksissa lähdetään usein siitä, että yksilöt, ryhmät ja organisaatiot tulevat luottaessaan monin tavoin haavoittuvaisiksi. (Bigley & Pearce 1998.) Haavoittuvaisuus liittyy luottamukseen, koska luottamusta tarvitaan tilanteissa, joissa luottamuksen väärinkäyttö saisi yksilön katumaan luottamusta osoittavaa tekoaan (Lorenz 1988, 197).

Luottamussuhteen valtaerot ja osapuolten välinen riippuvuus vaikuttavat haavoittuvaisuuteen eli siihen, kuinka paljon kumpikin luottamussuhteen osapuoli menettää, jos luottamus rikkoutuu. Riittävän suuri valtaero ja riippuvuus, esimerkiksi lapsen ja vanhemman suhteessa, tekee heikommasta osapuolesta haavoittuvaisen siitä huolimatta, luottaako hän vai ei. (Baier 1986, 240–241; Sheppard & Sherman 1998.)

### **2.5.2 Luottamuksen kääntöpuolet**

Luottamuksella on myös kääntöpuolensa. Luottamuksen väheneminen tapahtuu joskus yhdellä rikkomuksella, joka hävittää kaiken luottamuksen, joskus taas luottamus vähenee pikkuhiljaa, asteittain (Lewicki & Bunker 1996, 125–126). Luottamuksen

kääntöpuolia on määritelty esimerkiksi riskin vakavuuden mukaan. Lievin aste on luottamuksen häiriö eli sekaannus tai kaaos, joka syntyy, kun ennako-odotukset eivät toteudu. Kun epäluotettavaan käyttäytymiseen liittyy tahallisuus, puhutaan epäluottamuksesta tai luottamuksen puutteesta. Vakavin luottamuksen kääntöpuoli on pettäminen, jossa tärkeiden ihmisten epäluotettavuus aiheuttaa tyrmistyneen tunteellisen reaktion. (Misztal 1998, 101.)

*Luottamuksen häiriö* syntyy, kun luottavan henkilön odotukset eivät toteudu. Luottamuksen häiriöön ei liity tahallisuutta. (Lewicki & Bunker 1996; Misztal 1998, 101; Shapiro, Sheppard & Cheraskin 1992.) On esimerkiksi mahdollista, että on vain luottanut ”väärään” henkilöön – ei siksi, että hän valehtelisi tai pettäisi, vaan koska hän ei täytä häneen kohdistettuja odotuksia (Handy 1995, 46; Sztompka 1999, 31). Luottamuksen häiriö voi vaikuttaa esimerkiksi luotetun henkilön maineeseen (Lewicki & Bunker 1996; Shapiro ym. 1992).

Kun luotettu henkilö käyttäytyy tahallaan epäluotettavasti, esimerkiksi valehtelee tai huijaa, luottamussuhteeseen hiipii helposti *epäluottamus* (esim. Loukola 1999, 26; Misztal 1998, 101). Jos suhteessa on epäluottamusta, luottava henkilö alkaa epäillä toisen osapuolen luotettavuutta. Epäily on omiaan vahingoittamaan luottamussuhdetta (McCornack & Levine 1990, 219).

Vahva luottamus ja ennako-oletus totuuden puhumisesta (engl. truth bias) saattavat estää luottavaa henkilöä huomaamasta epäluotettavaa käyttäytymistä (McCornack & Levine 1990, 219; O’Hair & Cody 1994, 197). Läheiset ihmiset saattavat huomata esimerkiksi valehtelun helpommin kuin vieraat, silloin kun he uskovat valehtelun mahdollisuuteen. On kuitenkin havaittu, etteivät läheiset ihmiset voi hyödyntää tätä etua, jos he luottavat niin sokeasti, etteivät ala lainkaan epäillä. (McCornack & Parks 1988, 388.)

Luottamussuhteesta riippuen esimerkiksi tilanteeseen tai käyttäytymiseen liittyvät valehtelun tuntomerkit saattavat kuitenkin lisätä epäilystä. Totuutta odottavasta ennako-oletuksesta saatetaan valheen paljastuttua siirtyä hyvinkin nopeasti epäilyn kautta valehtelua odottavaan ennako-oletukseen (engl. lie bias). Valehtelua odottava ja ennakoiva ihminen näkee suhteen toisen osapuolen monissa tapauksissa epärehellisenä.

Valehtelua odottava ennakko-oletus saattaa estää mahdollisuudet luottamukseen ja läheisyyteen suhteessa. Se voi kuitenkin toimia myös yksilön eduksi silloin, kun epäily on aiheellista. (O’Hair & Cody 1994, 197–198.)

Kirjallisuudessa on jonkin verran pohdittu ”virtuaalista valehtelua” (engl. virtual deception), valehtelua teknologian välityksellä. Valehtelun on esitetty olevan viestintäteknologian avulla helpompaa, koska valehtelun paljastavia nonverbaalisia vihjeitä on vähemmän nähtävillä (Barnes 2001, 145–146). Kuitenkin kun ihmiset pahoittavat mielensä teknologian välityksellä, tuntuu se yhtä pahalta kuin kasvokkaisviestinnässäkin (Barnes 2001, 147; Van Gelder 1996). Teknologian välityksellä tapahtuvaa valehtelua voi helpottaa sekin, että teknologiaa voi käyttää tekosyynä toiminnan peittelyyn: voi esimerkiksi väittää, ettei koskaan ole saanutkaan mitään sähköpostia (Lipnack & Stamps 2000, 87). Myös anonymiteetti helpottaa valehtelua ja voi jopa houkuttaa huijaamaan, esimerkiksi esittämään itsensä toisenlaisena kuin todellisuudessa on (Whittle 1997, 118).

Suurimpana luottamuksen riskinä on pidetty *luottamuksen pettämistä* (Misztal 1998, 101). Jos tilanteessa ei ole mahdollisuutta luottamuksen päättämiseen, pettämiseen tai torjumiseen, luottamukseen ei liity riskiä eikä koko luottamusta näin ollen tarvita (Gambetta 1988, 217). Luottamuksen pettäminen tarkoittaa sitä, että luotettu henkilö tarkoituksellisesti vahingoittaa luottavalle henkilölle tärkeitä odotuksia, mikä saattaa uhata luottavan henkilön hyvinvointia. Luottamuksen vahingoittamisen täytyy olla vapaaehtoista, jotta se voidaan luokitella pettämiseksi. Luottamuksen pettäminen voi olla myös tahatonta, kun luotetulla henkilöllä ei ole tarkoitusta vahingoittaa luottavan henkilön odotuksia. Esimerkiksi työntekijä, joka vahingossa kertoo luottamuksellisiksi tarkoitettuja tietoja työtoveristaan, on vapaaehtoisesti mutta tahattomasti pettänyt työtoverinsa. (Elangovan 1998.)

Luottamuksen pettämistä seuraa usein emotionaalinen reaktio (Misztal 1998, 101). Luottamusrikkomus arvioidaan kuitenkin sekä kognitiivisesti (arvio tilanteen tärkeydestä ja vastuusta) että emotionaalisesti (arvio tunteista toista kohtaan sekä vihan, pettymyksen, pelon ja turhautumisen tunteet). Petetty voi silti olla vuorovaikutuksessa pettäjän kanssa: joko lopetetaan suhde, neuvotellaan se toiseen suuntaan tai palautetaan se entiselleen. (Lewicki & Bunker 1996, 125–126.) Läheisen suhteen korjaaminen



ennalleen voi olla hidasta tai jopa mahdotonta. Kyky antaa anteeksi ja unohtaa vaihtelee yksilöiden, suhteen tyyppin ja erityisesti tilanteen mukaan. (Lewicki & Bunker 1996, 136; Shapiro ym. 1992.)

Velvollisuudentunne saattaa joskus estää pettämästä toisen luottamusta. Velvollisuudentunne ei kuitenkaan ulotu kaikkeen. (Dasgupta 1988, 64–65.) Aina löytyy ihmisiä, jotka silti pettävät. Luottamuksen pettäjä saattaa katsoa pettämisen edut suuremmiksi kuin luottamuksen säilyttämisen edut tai hän saattaa esimerkiksi haluta kosta. Yhteiskunnissa, yhteisöissä ja ryhmissä kehitetään rangaistuksia luottamuksen pettämisestä. Erilaiset viralliset tai epäviralliset rangaistustoimet, esimerkiksi organisaation kurinpitotoimenpiteet tai muiden ihmisten paheksuminen, saattavat estää luottamuksen pettämistä tekemällä pettämisen kustannukset liian suuriksi. (Tyler & Kramer 1996, 4.)

Luottamuksen kääntöpuolia voidaan määritellä myös luottamussuhteen osapuolten välisen riippuvaisuuden kautta. Heikon riippuvaisuuden luottamussuhteisiin liittyy esimerkiksi riski siitä, että luottavan henkilön odotukset eivät toteudu. Luottava henkilö on saattanut esimerkiksi odottaa, ettei arkaluonteista informaatiota kerrota eteenpäin. Vahvan riippuvaisuuden luottamussuhteille ovat ominaisia etenkin ennakoimattomuuden, huijaamisen, laiminlyönnin ja väärinkäytön riskit. Lisäksi voidaan erottaa riski itse-luottamuksen kolaukselle luottamussuhteessa koetun epäonnistumisen myötä. (Sheppard & Sherman 1998.)

Luottamuksesta on usein hyötyä, mutta sillä on myös kääntöpuolensa. Luottamukseen liittyvänä riskinä voidaan pitää myös *hyväuskoisuutta* eli sitä, että luottaa toisiin ihmisiin liian helposti. Luottamus ei aina ole tavoiteltava hyve. ”Hyväksikäyttö ja salajuonet [--] kukoistavat luottamuksen ilmapiirissä. Onhan olemassa yhtä lailla moraalittomia kuin moraalisia luottamussuhteita, ja luottamuksen murtaminen voi siis olla moraalisesti oikea päämäärä.” (Baier 1986, 231–232.)

## 2.6 Luottamuksen kulttuurisidonnaisuus

Luottamus, tai sen puute, on läsnä kaikissa kulttuureissa (Lipnack & Stamps 2000). Luottamus on hyvin paljon sidoksissa vuorovaikutukseen, ja vuorovaikutus taas on yhteydessä kulttuuriin. Kulttuuri vaikuttaa yksilöiden tapaan viestiä, ja viestinnän tapa puolestaan voi muuttaa kulttuuria ajan myötä. (Gudykunst 1997.) Voisikin olettaa, että myös luottamukseen vaikuttavat elementit, luottamusta ilmaiseva käyttäytyminen ja muut luottamukseen liittyvät asiat olisivat herkkiä kulttuurisille vaihteluille.

Kulttuuria on määritelty monilla eri tavoilla. Fukuyaman (1996, 34) mukaan kulttuuri on peritty eettinen tapa. Fukuyaman määritelmä on lähellä yleistä kulttuurin käsitystä. Hillin (1997, 67) mukaan kulttuuri on arvo- ja normisysteemi, joka on tietylle ihmisryhmälle yhteinen ja joka muodostaa elämisen tyylin (Doney ym. 1998).

Kulttuurin on sanottu vaikuttavan luottamuksen kehittymiseen. Kulttuurin elementit, kuten yksilön suhde omaan itseen, auktoriteetteihin ja riskiin määrittävät sitä, millaisia normeja, arvoja ja piileviä käyttäytymisodotuksia kulttuurin sisällä on. Nämä normit, arvot ja käyttäytymisodotukset puolestaan vaikuttavat erilaisiin kognitiivisiin prosesseihin luottamuksen rakentumisessa. (Doney ym. 1998.)

Luottamuksen rakentumisen tempo voi olla erilaista eri kulttuureissa. Samoin luottamus johonkin sosiaaliseen rooliin tai vieraaseen voi olla kulttuurin säätelemää. Sztompkan (1999, 63) mukaan päätökset luottaa tai olla luottamatta ilmenevät kulttuurisessa kontekstissa, jossa säännöt tai normit kehottavat luottamaan tai olemaan luottamatta. On myös esitetty, että kulttuuri vaikuttaa siihen, onko luottamuksen rakentuminen viestintäteknologian avulla mahdollista. Joissakin kulttuureissa luottamussuhteiden muodostaminen tai ylläpito elektronisessa ympäristössä on mahdotonta, ellei kiinteitä henkilökohtaisia suhteita ole muodostettu jo vuorovaikutuksen alussa. (Carmel 1999, 54.) Suhteen kehittymistä elektronisessa ympäristössä ei ole tutkittu paljoakaan eri kulttuureissa, joten väite, että jokin kulttuuri voisi estää suhteiden kehittymisen, on vailla perusteita.

Joissain kulttuureissa luottamuksen tason on sanottu olevan korkeampi kuin toisissa, eli on olemassa ns. korkean ja matalan luottamuskulttuurin yhteiskuntia. Matalan luottamuksen yhteiskunnissa, kuten Italiassa ja Ranskassa, luottamusta tai sen puutetta korvaavat usein säännöt ja kokonaisvaltainen lainsäädäntö, ja luottamusta on oikeastaan vain lähimpiin ihmisiin, kuten perheeseen. Korkean luottamuksen yhteiskunnissa, kuten Japanissa ja Saksassa, tällaisia luottamusta korvaavia sääntöjä ei ole niin runsaasti. (Fukuyama 1996.) Japanissa on esitetty olevan erityisen vahvoja ammatillisia luottamussuhteita, jotka perustuvat osaltaan sosiaalisen rangaistuksen pelkoon (Hagen & Choe 1998). On myös esitetty, että joissakin kulttuureissa ollaan luottavaisempia kuin toisissa (Olson & Olson 2000).

Etnisellä taustalla voi olla vaikutusta luottamuksen rakentamiseen. Chanin (1997) mukaan erityisesti johtajien ja alaisten välisissä suhteissa etnisen taustan erilaisuus tai samanlaisuus voi vaikuttaa siihen, miten johtaja kohtelee alaistaan. Alaisen odotukset tästä kohtelusta ja niiden täytyminen vaikuttavat luottamuksen rakentamiseen. McAllisterin (1995) mukaan luottamus johtajien välillä tai johtajien ja alaisten välillä ei kuitenkaan välttämättä ole yhteydessä etniseen samanlaisuuteen. Tämä voi johtua kulttuurisesta sulautumisesta etnisten ryhmien välillä. Joskus esimerkiksi ammattilaisasiakassuhteeseen voivat vaikuttaa kulttuuri- ja etniset tekijät. Esimerkiksi potilas, joka ei puhu englantia, saattaa mieluiten mennä lääkärille, jolla on samanlainen kulttuurinen ja etninen tausta. Tällöin luottamuksen perustana on yhteinen etninen tausta. (Chan 1997.)

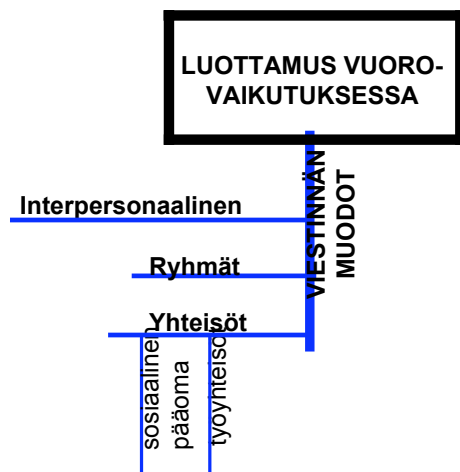
## **2.7 Kommentteja**

Luottamuksen määritelmät ovat hajanaisia. Erilaisten käsitteellisten määritelmien lisääminen ei välttämättä helpota ilmiön ymmärtämistä, vaan luottamuksesta tarvitaan lisää empiiristä tutkimusta. Viestintäteknologian rooli ei tule esille luottamuksen määritelmien yhteydessä. Empiirisen tutkimuksen kautta voitaisiin selvittää esimerkiksi sitä, onko luottamus samanlaista viestintäteknologian välityksellä kuin kasvokkain. Voisi olettaa, että vuorovaikutuksessa käytettävä väline ei vaikuta itse luottamukseen, vaan luottamus on samanlaista välineestä riippumatta.

Luottamuksen käsitteen operationaalistamista on pidetty hankalana. Luottamuksen perusteita voidaan teoriassa erotella emotionaalisiin ja rationaalisiin, mutta käytännössä luottamusta voi olla vaikea jakaa osiin. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen yhteydessä luottamusta tulisi tarkastella suhteen ominaisuutena tai vuorovaikutustilanteessa ilmenevänä tekijänä. Luottamus ilmenee käyttäytymisessä, mutta vielä ei kunnolla tiedetä, millainen viestintäkäyttäytyminen heijastaa luottamusta.

Lisäksi luottamusta pitäisi tutkia lisää eri kulttuurien välillä. Luottamuksen kulttuurisidonnaisuuden tiedostaminen on tärkeää. Kulttuurisidonnaisuus tulisi ottaa huomioon myös aiempia tutkimuksia tarkasteltaessa.

### 3 VIESTINNÄN MUODOT LUOTTAMUS- TUTKIMUKSESSA



#### 3.1 Luottamustutkimus interpersonaalisissa suhteissa

Luottamusta on tutkittu paljon nimenomaan interpersonaalisissa suhteissa. Interpersonaalisessa suhteessa luottamus on nähty erittäin tärkeäksi elementiksi (Burgoon & Hale 1984, 200–201; Larzelere & Huston 1980, 595; Rempel ym. 1985, 95). Rempelin ym. (1985, 109) mukaan luottamusta voidaan pitää suhteen onnistumisen edellytyksenä. Luottamusta on usein pyritty määrittelemään interpersonaalisiin suhteisiin kuuluvana asiana (Larzelere & Huston 1980; Pearce 1974; Rempel ym. 1985). Usein puhutaankin interpersonaalisesta tai dyadisesta luottamuksesta (Larzelere & Huston 1980).

Interpersonaalisista suhteista erityisesti rakkaussuhteita on tutkittu runsaasti. Esimerkiksi Rempel ym. (1985) pyrkivät erittelemään luottamuksen eri osa-alueet rakkaussuhteissa. Lisäksi on tutkittu luottamuksen yhteyttä rakkauteen ja läheisyyteen eri ikäisissä rakkaussuhteissa (Larzelere & Huston 1980). Myös luottamuksen vastavuoroisuutta ja sen osoittamista miesten ja naisten välisissä läheisissä suhteissa on tutkittu (Butler 1986).

Luottamusta on tutkittu myös ammatillisissa suhteissa. Johtajien ja alaisten välisissä suhteissa tutkimuskohteena on ollut mm. luottamus johtajien ja heidän sihteerinsä välillä (Butler 1983), johtajien mielipiteet luottamuksen rakentumisesta (Mishra & Morrissey 1990), alaisten luottamus organisaation johtoon (McCauley & Kuhnert 1992), alaisten luottamus johtajaan tai tiiminvetäjään (Korsgaard, Schweiger & Sapienza 1995) ja työnjohtajaan ja organisaatioon kohdistuvan luottamuksen välinen suhde (Tan & Tan 2000). Robson ja Robson (1998) selvittivät läheisyyden rakentumista tietokonevälitteisessä terapiassa ja ohjauksessa.

Lisäksi usein on tutkittu työntekijöiden käsityksiä luottamuksesta johtajiinsa ja toisiinsa sekä virtuaaliympäristössä että kasvokkaistilanteissa (Staples & Ratnasingham 1998). Myös johtajien välisiä luottamussuhteita on tutkittu, esimerkiksi horisontaalisten suhteiden osapuolten luotettavuutta ja luottamuksen rakentumista (McAllister 1995) sekä yleisemmin luottamuksen rakentumista työelämän suhteissa (Lewicki & Bunker 1996; Shapiro ym. 1992).

On esitetty, että ammatillisissa suhteissa luottamus ei ala intensiivisen tunteellisuuden kehittymisellä, vaan se voi alkaa esimerkiksi tiedustelemalla yhteistyökumppanin mainetta tai aikaisempia saavutuksia joltain kolmannelta osapuolelta. Luottamuksen rakentuminen olisi siis ammatillisissa suhteissa dynaaminen prosessi, jonka dynamiikka olisi erilaista uusissa, kehittyvissä ja kypsissä suhteen vaiheissa. (Lewicki & Bunker 1996.)

Interpersonaalisen vuorovaikutuksen tasolla on myös tutkittu luottamusta verkko-kaupassa, esimerkiksi luottamuksen roolia (Gefen 2000), luottamuksen vaatimuksia (Jones, Wilikens, Morris & Masera 2000) ja yksilöiden välistä luottamusta verkko-kaupassa (Olson & Olson 2000).

Interpersonaalisissa suhteissa luottamus voi näkyä operationaalisella tasolla useina erilaisina asioina. Luottamusta on kuvattu mm. rehelliseksi, vilpittömäksi ja oikeudenmukaiseksi käyttäytymiseksi sekä huomionosoituksiksi suhteen toiselle osapuolelle (Larzelere ja Huston 1980, 599). Luottamuksen on myös esitetty näkyvän toisen osapuolen käyttäytymisen ennustettavuudessa. Luottamukseen suhteessa vaikuttavat vahvasti aikaisemmat kokemukset, joiden perusteella pyritään ennustamaan toisen

käyttäytymistä ja reaktioita. (Rempel ym. 1985.) Johnson-Georgen ja Swapin (1982) mukaan luottamus näkyy mm. halukkuudessa uskoa toisen haltuun tietoa, materiaalista omaisuutta tai jopa oma fyysinen turvallisuus.

Luottamusta on sanottu olevan vain kehittyneissä suhteissa. Luottamus nähdään siis asiana, joka kehittyy suhteen edetessä. (Rempel ym. 1985.) Larzelerin ja Hustonin (1980) mukaan luottamus on tärkeä osa suhteen läheisyyttä. Luottamus on yhteydessä rakkauteen ja itsestäkertomiseen erityisesti pidempään kestäneessä rakkaussuhteessa. Luottamuksen on esitetty kasvavan sitoutumisen myötä ja vähenevän suhteen päättyessä. Kun luottamus toiseen kasvaa, kasvaa myös rakkaus. (Larzelere & Huston 1980, 602–603.) Myös luottamuksen yhteyttä itsestäkertomiseen on tutkittu (Wheless & Grotz 1977).

Luottamuksen on myös sanottu olevan tilannekohtaista, mikä on hieman eri asia kuin suhteeseen vähitellen rakentuva luottamus. Myös esimerkiksi Giddensin (1990) ja Ingmanin (1997) mukaan luottamus ei tule suhteeseen itsestään, vaan osapuolten on tehtävä sen eteen töitä. Luottamuksen tilannekohtaisuus on otettu huomioon esimerkiksi tutkimalla halukkuutta luottaa toiseen eri tilanteissa ja eri tasoilla (Johnson-George & Swap 1982).

Interpersonaalisten suhteiden muodostamista ja ylläpitoa tietokonevälitteisessä viestinnässä on tutkittu runsaasti. Usein on esitetty, että tietokonevälitteisessä viestinnässä ei voida rakentaa läheisiä suhteita (ks. koonti esim. Parks & Floyd 1996). Kuitenkin useissa tutkimuksissa on havaittu, että myös tietokonevälitteisesti voidaan pitää yllä erilaisia interpersonaalisia suhteita. Näidenkin viestintävälineiden avulla ylläpidettävät suhteet voivat olla hyvinkin läheisiä ja perustua luottamukseen. Niissä voi olla tavoitteena esimerkiksi ystävyysuhteen ylläpito tai tuen antaminen. On kuitenkin huomattava, että useat verkkoympäristöjen suhteet voivat olla olemassa myös kasvokkain: esimerkiksi sähköposti saattaa olla vain yksi tapa ja väline ylläpitää suhdetta. (Wellman & Gulia 1999.) Erityisesti ystävyysuhteita muodostetaan runsaasti tietokonevälitteisessä viestinnässä, jopa ensitapaamisilla. Suurin taustatekijä suhteiden muodostamiselle on se, miten paljon ja miten aktiivisesti vuorovaikutukseen on osallistuttu. Onkin havaittu, että suuria määriä suhteeseen liittyvää kehittymistä

tapahtuu verkossa. (Parks & Floyd 1996.) Suhteiden kehittymistä tarkastellaan lisää luvussa 5.

Tietokonevälitteisestä viestinnästä puhuttaessa ihmisiä saatetaan varoitella interpersonaalisten suhteiden keinotekoisuudesta, pinnallisuudesta ja valehtelun mahdollisuudesta. Verkkoympäristöissä kuitenkin luotetaan usein vieraisiin ja halutaan olla vuoro-vaikutuksessa tuntemattomien kanssa. Jotkut tietokonevälitteisyyden ominaisuudet, kuten esimerkiksi statukseen tai tilanteeseen liittyvien vihjeiden puute, voivat rohkaista vuorovaikutukseen vieraiden kanssa. Verkkoympäristössä on lisäksi helpompaa vetäytyä tylsästä tai vihamielisestä viestintätilanteesta kirjautumalla ulos kuin vastaavasta tilanteesta kasvokkaisviestinnässä. (Wellman & Gulia 1999.)

### **3.2 Luottamustutkimus ryhmissä**

Ryhmä muodostuu kolmen tai sitä useamman ihmisen joukosta, jonka jäsenillä on mahdollisuus olla toistensa kanssa vuorovaikutuksessa. Ryhmällä on usein yhteinen tavoite ja yhteiset säännöt, joiden mukaan ryhmä toimii. Useille ryhmille on tyypillistä myös jatkuvuus ja pitkäkestoisuus. Ryhmää ei ole olemassa ilman vuorovaikutusta, sillä ryhmä muotoutuu juuri vuorovaikutuksessa.

Ryhmien toimintaa ja vuorovaikutusta on tutkittu varsinkin tehtäväkeskeisissä ryhmissä. Tiimien käyttö organisaatioissa on yleistynyt Suomessakin (Lämsä & Sajasalo 2001, 5). Tiimien yleistymisen sanotaan lisäävän luottamuksen merkitystä työpaikoilla (Mayer ym. 1995). Ryhmässä työskenteleminen lisää yleensä yhteistyötä ihmisten välillä. Tiimirakenteeseen siirtyminen yleensä myös rikkoo organisaation perinteistä hierarkiaa, ja tiimi on usein itse vastuussa tuloksestaan. Hyvin toimiva yhteistyö edellyttää luottamusta, ja tiimin jäsenten täytyy pystyä luottamaan toisiinsa myös siinä, että ryhmän tavoite saavutetaan.

On esitetty, että luottamus saa alkunsa pienissä ryhmissä, kuten perheissä, ystäväysten kesken ja työryhmissä (Lipnack & Stamps 2000, 91). Erilaisten ryhmien toiminta ja niiden keskinäinen luottamus perustuvat erilaisiin asioihin. Ryhmän toiminnan perustana voivat olla yhteiset kokemukset tai ryhmän jäsenyyden kautta saavutettavat



hyödyt. Esimerkiksi opiskelijaryhmän toiminta voi perustua yhteiseen paikkaan tai ryhmän jäsenten samankaltaisuuteen. Tehtäväkeskeiset ryhmät perustuvat usein ammatillisen yhteisön jäsenyyteen. Ryhmän toiminta ja luottamus voivat perustua myös ryhmän jäsenten keskinäiseen riippuvuuteen. (Powell 1996, 53.)

Luottamus ryhmässä voi kohdistua kuhunkin ryhmän jäseneseen, ryhmään kokonaisuudessaan tai ryhmän johtamis- ja tukitoimintoihin (Sztompka 1999, 63). Ryhmissä on interpersonaalaisia vuorovaikutussuhteita jäsenten välillä. Toimiminen ryhmässä tuo tilanteeseen omat ulottuvuutensa. Luottamus kohdistuu koko ryhmään, kun yksilö uskoo ryhmän toimivan rehellisesti ja luottamuksen arvoisesti. Ryhmän jäsenen sanotaan luottavan ryhmään silloin, kun hän uskoo, että ryhmä toimii tehtyjen sitoumusten mukaisesti ja myös toimii rehellisesti näitä sitoumuksia laadittaessa. Luottamusta lisää myös usko siihen, että ryhmä ei käytä toisia kohtuuttomasti hyväkseen, vaikka siihen tilaisuus tarjoutuisikin. (Cummings & Bromiley 1996, 303.) Viestintäteknologian avulla toimivissa täysin anonyymeissä ryhmissä ei ole näkyvissä viestien lähettäjien nimiä eikä nimimerkkejä. Tällöin viestien lähettäjiä ei voi tunnistaa eikä yksilöistä voi muodostaa mielikuvia, joten interpersonaalaisia vuorovaikutussuhteita ei oikeastaan voi syntyä. Onkin havaittu, että tällaisissa ryhmissä mielikuvat muodostetaan ryhmästä kokonaisuutena (Chidambaram 1996). Siten luottamuskin kohdistuu täysin anonyymeissä ryhmissä koko ryhmään tai mahdollisesti ryhmän johtamis- tai tukitoimintoihin.

Ryhmien vuorovaikutus viestintäteknologian avulla on kiinnostava ja suosittu tutkimuskohde. Viestintäteknologia vuorovaikutuksen välineenä tuo ryhmille uusia haasteita. Teknologia myös tarjoaa ryhmille sellaisia vuorovaikutuksen tapoja, jotka eivät olisi mahdollisia ilman teknologiaa. Teknologia mahdollistaa esimerkiksi anonyymiteetin sekä riippumattomuuden yhteisestä ajasta ja paikasta. Viestintäteknologia mahdollistaa hajautettujen tiimien toiminnan organisaatioissa. Hajautettu tiimi tarkoittaa ryhmää, joka työskentelee itsenäisesti yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi ja ylittää ajan, paikan ja organisaatioiden rajat teknologian avulla (Lipnack & Stamps 2000, 18). Viestintäteknologia tarjoaa myös epävirallisille ryhmille uuden yhteydenpitotavan. Muun muassa vertaistukiryhmät, ystäväpiirit ja harrastusryhmät voivat olla vuorovaikutuksessa esimerkiksi Internetin keskustelupalstan tai sähköpostin avulla. Nämä ryhmät voivat olla olemassa myös kasvokkain, tai

viestintäteknologian avulla voidaan perustaa kokonaan uusia, ainoastaan viestintäteknologian avulla toimivia ryhmiä jopa maailmanlaajuisesti. (Barnes 2001, 181–206.)

Hajautetut työryhmät voivat käyttää yhteydenpitoonsa samoja välineitä kuin interpersonaalisisissa suhteissakin, esimerkiksi sähköpostia ja chattia. Lisäksi voidaan käyttää nimenomaan ryhmien käyttöön suunniteltuja viestintäteknologioita. Tällaisia ovat esimerkiksi ryhmän toimintaa tukevat teknologiat, Group Support Systems (GSS), joilla pyritään helpottamaan esimerkiksi ryhmän päätöksentekoa ja tiedonkulkua (McGrath & Hollingshead 1994). Myös esimerkiksi videoneuvottelut, puhelinkonferenssit ja tieto-konetuetut neuvottelut voivat helpottaa ryhmien vuorovaikutusta. Videoyhteyden käytössä onkin viime aikoina siirrytty perinteisistä kahden osapuolen välisistä neuvotteluista enemmän ryhmien toiminnan ja ryhmäviestinnän tukemiseen (Jäkälä 2000, 83).

Ryhmien viestintäteknologian käyttöä on tutkittu usein laboratorio-olosuhteissa vertailemalla kasvokkaisryhmiä ja erilaisia viestintäteknologioita käyttäviä ryhmiä (ks. esim. Chidambaram 1996; Mühlfelder ym. 1999; Siegel, Dubrovsky, Kiesler & McGuire 1986). Myöhemmin on kiinnitetty huomiota myös jo olemassa olevien ryhmien tutkimiseen laboratorion ulkopuolella (esim. Braithwaite, Waldron & Finn 1999; Jarvenpää & Leidner 1998; Peterson 1999, 2000; Weinberg & Schmale 1996). Tutkimusten tuloksia vertaillaessa on huomioitava, mitä teknologiaa kulloinkin on tutkittu, sillä erilaisten viestintäteknologioiden ominaisuudet poikkeavat toisistaan hyvin paljon.

On pohdittu, voidaanko kasvokkaisryhmiä ja viestintäteknologioita käyttäviä ryhmiä verrata suoraan toisiinsa: vaikuttavatko esimerkiksi teknologian käyttökokemukset tutkimustuloksiin. Kasvokkaisuviestintä on kaikille tuttu vuorovaikutustilanne, kun taas esimerkiksi tietokonevälitteinen viestintä on paljon uudempi ilmiö. Jos käytettävä teknologia on käyttäjälle vieras ja tutkimuksen aikana sitä käytetään vain muutaman kerran, suuri osa huomiosta voi mennä uuden teknologian opettelemiseen eikä niinkään ryhmän vuorovaikutukseen. Tätä ongelmaa voidaan kenties pienentää tutkimalla samaa ryhmää pidemmän aikaa, jolloin muutokset ja käyttökokemuksen vaikutukset saadaan paremmin näkyviin. Ryhmät yleensä rutinoituvat tietyn teknologian käyttämisessä. Teknologian käyttökokemuksen myötä minkä tahansa viestintäteknologian avulla on

helpompi hallita ryhmän vuorovaikutussuhteita, koordinaatiota ja tiedonjakamista kuin silloin, kun teknologia on ryhmälle vielä tuntematon. Ryhmän tehtävä vaikuttaa siihen, mikä teknologia soveltuu ryhmälle parhaiten. Ryhmät rutinoituvat myös tietyn tehtävän suorittamisessa, joten yksipuolisempaa informaatiota välittävät teknologiat ovat tehokkaampia ryhmän elinkaaren myöhemmissä vaiheissa kuin aivan alussa. (McGrath & Arrow 1993.)

Varsinkin anonymiteetin ja fyysisen etäisyyden takia viestintäteknologian käyttö ryhmän vuorovaikutuksessa voi edistää normatiivista käyttäytymistä, ryhmään samaistumisen tunnetta sekä positiivisten vaikutelmien syntymistä muista ryhmän jäsenistä (Lea & Spears 1995, 218–219). Tätä on pidetty yhtenä syynä esimerkiksi siihen, että tekno-logian avulla toimivat vertaistukiryhmät ovat tulleet suosituiksi (Braithwaite ym. 1999; Lea & Spears 1995, 219; Peterson 1999, 2000; Weinberg & Schmale 1996).

Luottamusta teknologian avulla toimivissa ryhmissä on tutkittu melko vähän, ja tutkimukset keskittyvät tehtäväkeskeisten ryhmien tarkasteluun. Viestintäteknologian avulla toimivia epävirallisia ryhmiä on paljon, mutta tällaisten ryhmien sisäistä luottamusta ja luottamuksen rakentamisen tapoja ei ole juurikaan tutkittu.

Tehtäväkeskeisten ryhmien interpersonaalaisia vuorovaikutussuhteita ovat tutkineet Mühlfelder ym. (1999). He tutkivat, miten ensitapaaminen videoyhteyden avulla helpottaa tai vaikeuttaa luottamuksen rakentumista. Tutkimuksen mukaan videoyhteyden käyttö voi vaikeuttaa luottamuksen syntymistä, koska se voi heikentää toisesta osa-puolesta tehtyjen arvioiden tarkkuutta. Viestintäteknologian ominaisuudet voivat siis asettaa omat haasteensa luottamuksen rakentumiselle.

Jarvenpaan ja Leidnerin tutkimuksessa (1998) tarkasteltiin eri maiden opiskelijoista koostuvien hajautettujen tiimien vuorovaikutusta sähköpostin avulla. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, voiko pelkästään teknologian avulla toimivissa tiimeissä olla luottamusta ja kuinka luottamus kehittyy. Tutkimuksessa havaittiin luottamusta syntyvän tiimeissä, jotka ovat vuorovaikutuksessa viestintäteknologian avulla. Jarvenpaan ja Leidnerin mukaan luottamusta luodaan viestintäkäyttäytymisellä. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, millainen viestintäkäyttäytyminen voisi edesauttaa

luottamuksen kehittymistä. He havaitsivat muun muassa, että luottamuksen rakentumiseen tarvitaan sekä tehtäväkeskeistä että sosioemotionaalista viestintää. Lisäksi luottamusta voi edesauttaa sitoutumisen, innostuneisuuden ja optimismin avoin ilmaiseminen. (Jarvenpää & Leidner 1998.)

Chidambaram (1996) tutki opiskelijoiden ongelmanratkaisutilannetta laboratorioolosuhteissa. Hän vertaili GSS- ja kasvokkaisu ryhmiä. Tutkimuksessa havaittiin, että teknologia voi alussa alentaa sosioemotionaalista läheisyyttä, mutta läheisyyden taso voi palautua ajan kanssa. Tutkimuksessa luottamus nähtiin osana prosessiin liittyviä kokemuksia ja kyselylomakkeessa kysyttiin, missä määrin ryhmässä ilmaistiin luottamusta ongelmanratkaisutilanteen aikana. Luottamusta ei kuitenkaan käsitelty erikseen tulosten raportoinnin yhteydessä.

Luottamuksen on sanottu olevan viestintäteknologian avulla toimiville ryhmille vielä tärkeämpi asia kuin kasvokkain tapaaville ryhmille. Joillekin hajautetuille tiimeille luottamus voi toimia ikään kuin perinteisen hierarkkisen ja byrokraattisen kontrollin korvikkeena: luottamus on ryhmän jäsenille takeena ryhmän tavoitteen saavuttamisesta. Hajautetun ryhmän toiminta on hyvin vaikeaa, jos luottamusta on vain vähän. (Lipnack & Stamps 2000, 70, 86, 242.)

Luottamusta on vaikeampi rakentaa ja ylläpitää ilman säännöllistä kasvokkain kohtaamista. Kasvokkaisuviestinnän puute saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä, eikä asioita saada välttämättä teknologian avulla selvitettyä niin nopeasti kuin kasvokkain. (Lipnack & Stamps 2000, 70, 242.) Tämä tekee luottamuksen rakentumisesta vielä merkittävämmän asian viestintäteknologian avulla toimivalle ryhmälle. On tärkeää tutkia enemmän sitä, miten luottamus rakentuu ryhmässä ja mitkä tekijät voisivat helpottaa luottamuksen rakentumista.

### **3.3 Luottamustutkimus yhteisöissä**

Yhteisön, esimerkiksi organisaation tai jonkin sosiaalisen yhteisön tasolla luottamus voi olla yleisesti yhteisön kulttuurissa tai ilmapiirissä tai yhteisön jäsenten välisissä suhteissa. Yhteisötasolla voidaan tutkia yhteisöä kokonaisuutena tai sitten suhteita, joita

yhteisön sisällä ilmenee. Luottamuksen tutkiminen yhteisötasolla on hyvin monipuolinen asia. Sitä ei voida käsitellä irrallisena yhteisön kontekstista tai tavoitteesta. Luottamus voidaan nähdä yhteisön voimavarana, joka on yhteydessä kaikkiin työn tekemisen ja yhteisöllisyyden osa-alueisiin (Iivonen & Harisalo 1997). Luottamusta on tutkittu yhteisöjen tasolla melko runsaasti.

Kaikki ihmisjoukot, jotka ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa luottamuksen, yhteisten kiinnostusten ja sitoutumisen mielessä, eivät automaattisesti ansaitse tulla luokitelluksi yhteisöksi (Jones 1995). Lisäksi ryhmän ja yhteisön välistä rajaa on vaikea vetää. Yhteisö voi olla myös hyvin pieni ihmisjoukko, ja ryhmä voi vastaavasti olla hyvin suuri. Esimerkiksi tietokonevälitteisen viestinnän avulla toimivia tukiryhmiä voidaan joskus nimittää yhteisöiksi ja vastaavasti yhteisöjä saatetaan määritellä ihmisryhmiksi. (Barnes 2001, 184.)

Yhteisöä on pyritty määrittelemään monella eri tavalla. Useimpia määritelmiä yhdistäväksi tekijäksi voidaan nähdä yhteisön jäsenille yhteiset merkitykset ja arvot. Myös yhteisön jäsenten keskinäinen riippuvuus ja vaikuttamismahdollisuudet ovat yleisiä yhteisön tunnusmerkkejä. Usein yhteisöä määrittää myös yhteinen tila. Yhteisöä ja yhteisöllisyyttä rakennetaan ja ylläpidetään viestinnän käytäntöjen avulla. (Adelman & Frey 1997, 4.)

Yhteisön jäsenillä on yhteiset normit ja arvot, joiden pohjalta yhteisössä voidaan käyttäytyä yhteistyöhaluisesti, rehellisesti ja säännönmukaisesti. Luottamus voidaan nähdä odotuksena, joka nousee yhteisön sisällä tällaisesta käyttäytymisestä. Yhteisö ei siis välttämättä muodostu sääntöjen tai lakien pohjalta, vaan pikemminkin eettisten tottumusten ja arvojen pohjalta. Yhteiset tavat antavat yhteisön jäsenille perustan luottaa toisiinsa. (Fukuyama 1996, 26.) Nämä yhteiset normit ja tavat paitsi luovat yhteisön, myös ilmaisevat yhteisöllisyyttä, joka perustuu luottamukselle (Seligman 2001).

On väitetty, ettei teknologian välityksellä voida saada tunnetta yhteisöön kuulumisesta ja yhteisöllisyydestä. Toisaalta taas on huomattu, että yhteisöjä muodostetaan verkossa (Rheingold 1993). Viestintäteknologia antaa mahdollisuuden kuulua tiiviisti johonkin yhteisöön, kuten esimerkiksi lasta odottavien keskusteluryhmään. Virtuaalisessa

ympäristössä toimivat yhteisöt ovatkin monille tärkeä sosiaalisen elämän ulottuvuus (Mäyrä 2002).

Teknologian avulla toimivien yhteisöjen on sanottu helpottavan perinteisten yhteisöjen havaittua heikentymistä. Toisaalta teknologian on pelätty vaikuttavan yhteisöllisyyden katoamiseen tai pinnallisuuteen. (Mäyrä 2002.) On kuitenkin esitetty, ettei esimerkiksi Internet luo uusia yhteisöjä paikkaamaan menetettyjä, muttei se myöskään vie ihmisiä pois perinteisistä sosiaalisista siteistä tai tee heistä vähemmän luottavaisia (Uslaner 2000, 62–63).

Yhteisöä voi määrittää konkreettinen, havaittava tila tai sitten käsitteellinen, virtuaalinen tila, jossa ollaan vuorovaikutuksessa teknologian välityksellä (McLaughlin, Osborne & Smith 1995, 93). Teknologian avulla toimivat yhteisöt rakentuvat teknologia-välitteisessä vuorovaikutuksessa. Samoin yhteisöllisyyttä rakennetaan teknologia-välitteisen vuorovaikutuksen kautta, jolloin osallistujat muokkaavat vuorovaikutuksen avulla jo olemassa olevia rakenteita (Baym 1995, 139).

Teknologian avulla voidaan ylläpitää vahvoja, tukeakin antavia yhteisöllisiä suhteita. Toisaalta teknologian avulla toimivissa yhteisöissä, kuten kasvokkaisviestintään perustuvissakin, suhteet voivat olla hetkellisiä ja vahvuudeltaan hyvin erilaisia. Teknologian avulla toimivat yhteisöt eivät kuitenkaan ole vain kopioita vastaavista kasvokkain toimivista yhteisöistä. Lisäksi kasvokkain toimivat yhteisöt voivat olla vuorovaikutuksessa teknologian välityksellä. Täysin teknologiavälitteisen viestinnän avulla toimivat yhteisöt eroavat usein kasvokkaisviestintään perustuvista yhteisöistä siten, että niiden jäsenet usein mieltävät yhteisön sisäiset suhteet läheisemmiksi kuin kasvokkaissuhteet. Nämä yhteisöt ovat usein yhteisten kiinnostusten varaan syntyneitä. Verkossa ihmisillä saattaa olla suurempi taipumus tunkea läheisyyttä yhteisten kiinnostusten kuin samanlaisten sosiaalisten ominaisuuksien perusteella. Koska teknologian avulla toimivassa yhteisössä kiinnostuksen kohteet ovat usein homogeenisiä, voidaan pitää yllä voimakasta empatiaa ja keskinäistä tukea. (Wellman & Gulia 1999.)

Virtuaalisissa ympäristöissä toimivien yhteisöjen kykyä ylläpitää luottamusta ja luottamussuhteita on epäilty. Toisaalta on sanottu, että luottamusta ei voida rakentaa

Internetin yhteisöissä. Toisaalta Internetiä voidaan pitää paikkana, jossa yhteisöön kuuluminen mahdollistuu esimerkiksi etäisyydestä tai fyysisestä esteestä huolimatta. On kuitenkin esitetty, ettei Internet itsessään luo tai heikennä luottamusta ja yhteisöllisyyttä. Uslanderin (2000) mukaan Internetissä luottamuksella joko on merkitystä tai sitten ei, mutta Internetin käyttö itsessään ei tuota eikä heikennä luottamusta. Hänen mukaansa Internet ei kuitenkaan ole todennäköinen luomaan luottamusta synnyttäviä yhteisöjä, sillä luottamusta tarvitaan vasta erilaisten taustojen omaavien ihmisten kanssa. Internet kerää usein yhteen samanlaisia kiinnostuksia omaavia yksilöitä tai jopa yhteyttä pitäviä sukulaisia ja ystäviä. (Uslander 2000, 62–64.) Toisaalta on sanottu, että Internet mahdollistaa nimenomaan taustoiltaan erilaisten ihmisten välisen vuorovaikutuksen, kun esimerkiksi sosiaaliset vihjeet eivät ole niin selvästi näkyvillä kuin kasvokkain. On myös esitetty, että tuttuus ja samankaltaisuus edesauttaisivat luottamuksen syntymistä eikä päin-vastoin.

Viestintäteknologian välityksellä toimivissa yhteisöissä, erityisesti tukea antavissa yhteisöissä, on tutkittu myös empatiaa. Tietokonevälitteisissä yhteisöissä empatian on katsottu syntyvän nimenomaan yhteisistä kokemuksista ja kiinnostuksista. Epäselväksi on jäänyt, onko empatia teknologiavälitteisessä viestinnässä niin yleistä kuin kasvokkaisviestinnässä sekä onko empatia yleisempää joissakin tietynlaisissa yhteisöissä. (Preece & Ghozati 2001, 239.)

### **3.3.1 Työyhteisöt**

Työyhteisöt ovat pääasiassa tehtäväkeskeisiä, kun taas muut yhteisöt voivat olla täysin esimerkiksi sosiaalisten syiden ympärille rakentuneita. Työyhteisöissäkin on sosiaalinen ulottuvuus, mutta tehtäväkeskeinen puoli on usein määräävämpi. Iivosen ja Harisalon (1997) mukaan luottamus työyhteisöissä on kokemuksellista ja se opitaan ajan myötä. Se on usein ansaittava pitkällä aikavälillä, mutta se voidaan menettää nopeasti. Toisaalta esimerkiksi projektiryhmissä luottamusta täytyy olla jo heti toiminnan alussa, eikä sen hitaalle kehittymiselle ole aikaa. Luottamus voidaan nähdä työyhteisön voimavarana, eräänlaisena turvaverkkona, joka liittyy tiiviisti niin työnantajan kuin työntekijänkin kokemuksiin työstään. (Iivonen & Harisalo 1997.)

Luottamus nähdään usein keskeiseksi elementiksi työn suorittamisessa, sillä niin työnantajalla kuin työntekijälläkin on odotuksia toisen käyttäytymisestä. Nämä odotukset mm. yhteistyön tuomista eduista voidaan tulkita yleiseksi luottamukseksi. (Kevätsalo 1999, 175.) Luottamuksen yhteys yhteistyöhön korostuu erityisesti tiimien ja projektien yhteydessä. On sanottu, että luottamusta tarvitaan nimenomaan silloin, kun ei olla kasvokkaikontaktissa eikä saada kaikkea tarvittavaa tietoa. Luottamusta onkin usein pidetty yhteistyön edellytyksenä (esim. Gambetta 1988; Iivonen & Harisalo 1997; Tsai & Ghoshal 1998). Luottamuksen ja yhteistyön suhde on usein nähty sellaiseksi, että yhteistyön onnistuminen vaatii molemminpuolista luottamusta. Toisaalta yhteistyön on myös nähty edistävän luottamusta, sillä kun ihmiset tekevät yhteistyötä, he huomaavat voivansa luottaa toisiinsa. Koska luottamus on työyhteisössä koettua ja jatkuvasti kehittyvää, on yhteistyö konkreettinen mahdollisuus oppia luottamusta. (Iivonen & Harisalo 1997, 110.)

Työyhteisöissä koettu ja opittu luottamus koostuu monista tekijöistä. Voidaan esimerkiksi ajatella, että luottamus syntyy kokemuksen myötä työyhteisön jokapäiväisissä tapahtumissa, mm. siten, että johtajat sallivat työntekijöiden tehdä itsenäistä työtä ja antavat heille vastuuta ja palautetta. (Iivonen & Harisalo 1997, 13.) Avoin vuorovaikutus on myös yhteydessä luottamuksen syntymiseen työyhteisöissä. Toisaalta avoimuuden mahdollistaa se, jos luottamusta jo on jonkin verran. (Iivonen & Harisalo 1997.) Luottamus ja osapuolten välinen avoimuus on työyhteisöissä tärkeää esimerkiksi sitoutumisen edistämiseksi (Ruuskanen 2001, 49). Avoimuuden merkitys korostuu erityisesti muutosten ja epävarmuuden aikana (Iivonen & Harisalo 1997).

Erityisesti johtajien alaisilleen osoittaman luottamuksen on havaittu olevan yhteydessä työntekijöiden arvostuksen kokemuksiin ja itseluottamukseen sekä parempiin työtapoihin ja tuloksiin. On esitetty, että työntekijät pitäisivät saamaansa vastuuta osoituksena luottamuksesta ja arvostuksesta, jolloin he myös haluaisivat toimia vastuullisesti. Tällöin he myös sitoutuisivat työhönsä. (Iivonen & Harisalo 1997, 125–126.) On myös havaittu, että luottamuksen rakentuminen johtajien ja alaisten välille vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden tehokkuuteen, mikä taas vaikuttaa työtyytyväisyyteen (Staples & Ratnasingham 1998, 136.) Luottamuksen on myös katsottu korvaavan ja purkavan hierarkkista ja byrokraattista kontrollia (Kevätsalo 1999, 204).



Miten teknologiavälitteinen viestintä on yhteydessä luottamukseen työyhteisöissä? Paljon puhutaan hajautetuista tiimeistä tai virtuaalisista organisaatioista, jopa virtuaalisesta yhteiskunnasta. Virtuaalinen organisaatio on usein määritelty väliaikaiseksi yritysten muodostamaksi verkostoksi, joka toimii viestintäteknologian avulla. Useat virtuaaliset organisaatiot ovat osia suurista yrityksistä, jotka toteuttavat jotain yhteistä projektia, kuten tuotekehittelyä jonkin toisen yrityksen kanssa. Keskeiset virtuaalista organisaatiota määrittävät elementit ovat teknologia ja luottamus. (ks. esim. Palmer 1998, 73.) Viestintäteknologia auttaa organisaatioita ja yhteiskuntaa muuttumaan virtuaalisiksi ja tekee tämän virtuaalisuuden uskottavaksi, mutta se ei itsessään vielä takaa virtuaalisuuden toimivuutta. Viestintäteknologiaa täytyy käyttää tarkoituksenmukaisesti (Igbaria 1999, 64). On myös sanottu, että virtuaalisuus tarvitsee luottamusta toimiakseen: teknologia ei itsessään riitä (Handy 1995, 44). Myös esimerkiksi etätyöskentely asettaa haasteita luottamukselle. On tutkittu mm. johtajien asenteita siitä, miten he luottavat alaistensa etätyöskentelyyn (Harrington & Ruppel 1999; ks. myös Handy 1995).

### **3.3.2 Sosiaalinen pääoma**

Yhteisötasolla luottamuksen on usein katsottu liittyvän suurempaan käsitteeseen, sosiaaliseen pääomaan. Sosiaalinen pääoma on käsitteenä hyvin laaja, ja sillä voidaan tarkoittaa useita erilaisia asioita. Sosiaalisen pääoman hahmotteluille yhteistä on se, että puhuttaessa sosiaalisesta pääomasta usein käsitellään ihmisten välisiä institutionaalisia suhteita (Kovalainen & Österberg 2001, 71). Sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi suuren yrityksen eri osastojen välisiä suhteita (Tsai & Ghoshal 1998) tai yksilön suhdeverkostoja ja niissä vallitsevaa luottamusta (Ruuskanen 2001).

Fukuyaman (1996, 26) mukaan sosiaalinen pääoma on yhteisön kyky, joka nousee yhteiskunnassa vallitsevasta luottamuksesta ja sen yleisyydestä. Sosiaalista pääomaa pidetään jonkinlaisena verkostoissa syntyvänä sosiaalisena resurssina, joka voi pitää sisällään monenlaisia asioita, kuten esimerkiksi sosiaalisia siteitä, luottamussuhteita, arvoja ja normeja, jotka mahdollistavat yksilöiden toiminnan näissä verkostoissa (Tsai & Ghoshal 1998; ks. myös Putnam 1994). Sosiaalista pääomaa luodaan ja välitetään

kulttuuristen mekanismien, kuten perinteiden kautta ja sen omaksuminen vaatii yhteisön normeihin tottumista. Yhteisön täytyy lisäksi omaksua sisäisiä normeja, jotta luottamus voisi tulla yleiseksi jäsenten keskuudessa. Sosiaalista pääomaa ei siis voida omaksua vain yksilöiden toiminnalla. (Fukuyama 1996, 26–27.)

Luottamusta pidetään sosiaalisen pääoman mekanismina. Luottamus helpottaa osapuolten vuorovaikutusta edesauttamalla tiedonkulkua, teknologian käyttöönottoa ja työvoiman osaamista. Työyhteisössä on Ruuskanen (2001, 49) mukaan tärkeää sekä luottamus toisiin ihmisiin että luottamus virallisiin ja epävirallisiin instituutioihin. Luottamus voi verkostoissa olla ennustettavuutta, jota sosiaalisen ympäristön asettamat normit luovat. Luottamus voi olla myös yhteisön yhteinen identiteetti, joka muodostuu ihmisten välille vuorovaikutuksen myötä. Tällöin yhteisön jäsenet voivat kokea yhteisen toiminnan edut samanlaisiksi. Luottamus voi myös perustua siihen, että yhteistyön pitkän tähtäimen kollektiiviset edut koetaan tärkeämmiksi kuin lyhyen tähtäimen henkilö-kohtainen etu. (Ruuskanen 2001, 45.)

### **3.4 Kommentteja**

Luottamusta on tutkittu kaikkien viestinnän muotojen yhteydessä. Interpersonaalisen viestinnän tasolla luottamusta on tarkasteltu etenkin rakkaussuhteissa sekä johtajien ja alaisten välisissä suhteissa. Luottamusta pitäisi tutkia lisää myös muissa suhteissa, esimerkiksi ystäväysten kesken sekä vähemmän intensiivisissä ja lyhytaikaisemmissa suhteissa. Myös viestintäteknologian yhteyttä interpersonaaliseen luottamukseen pitäisi tutkia lisää.

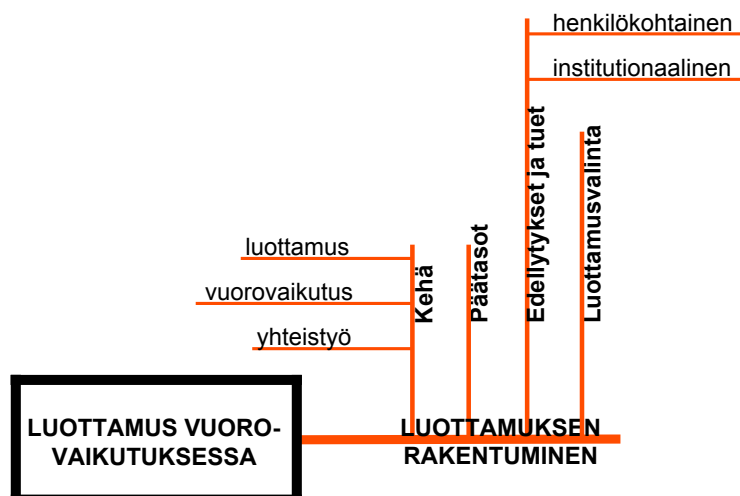
Interpersonaalisia vuorovaikutussuhteita voidaan tarkastella myös ryhmien ja yhteisöjen sisällä. Interpersonaalisen viestinnän taso on luottamuksen suhteen merkittävä, mutta yleistävää teoriaa tai lähestymistapaa luottamukseen interpersonaalisella tasolla ei ole vielä kehitetty. Tällaisen teorian kehittämiseksi tarvittaisiin lisää empiiristä tutkimusta.

Ryhmän tasolla luottamus voi kohdistua paitsi toisiin ryhmän jäseniin, myös ryhmään kokonaisuudessaan. Luottamusta on tutkittu etenkin työryhmissä, myös viestintä-

teknologian välityksellä. Luottamusta epävirallisissa ryhmissä sen sijaan ei ole juurikaan tutkittu.

Yhteisöjen tasolla luottamusta voidaan tarkastella yhteisön jäsenten välillä sekä myös yhteisön ilmapiirin, käytäntöjen tai normien kautta. Virtuaaliympäristössä toimivien yhteisöjen luonne vaikuttaa paljon siihen, miten luottamusta yhteisössä voidaan lähestyä. Voisi olettaa, että luottamus ilmenee eri tavoin esimerkiksi peliyhteisössä ja tukea antavassa yhteisössä. Luottamusta on tarkasteltu etenkin työyhteisöissä ja sosiaalisen pääoman mekanismina.

## 4 LUOTTAMUKSEN RAKENTUMINEN



Vuorovaikutuksen ilmiönä luottamus rakentuu ihmisten välille, joten luottamuksen rakentuminen on tämän työn kannalta keskeinen aihealue. Luottamus kohdistuu ihmisiin: silloinkin, kun luotetaan johonkin elottomaan tai abstraktiin kohteeseen, luotetaan loppujen lopuksi ihmisiin esineiden tai systeemien takana (Mayer ym. 1995; Sztompka 1999, 46).

Luottamuksen rakentumista on tutkittu etenkin ihmisten välisen suhteen kehittymisen yhteydessä. Miten luottamussuhde rakentuu ihmisten välille? Mitkä tekijät vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen? Onko luottamus jotenkin erilaista eri-ikäisissä tai muuten erilaisissa suhteissa?

Entä miten luottamusta rakennetaan teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa? Rakentuuko luottamus silloin samalla tavalla kuin kasvokkain? Mitä erityispiirteitä viestintäteknologian käyttö tuo luottamussuhteeseen? Onko luottamus itsessään jotenkin erilaista teknologiavälitteisissä suhteissa? Miten ihmisen kokemus tietyn viestintäteknologian käyttäjänä vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen sen teknologian välityksellä?

Edellyttääkö luottamuksen rakentuminen aina suhdetta? Mitä tapahtuu tilanteissa, joissa luottamusta tarvittaisiin heti, ehtimättä odottaa suhteen kehittymistä? Täytyykö joskus

vain tehdä luottamusvalinta? Onko luottamus tällöin jotenkin erilaista, muuttuuko se ajan kanssa luottamussuhteen kehittyessä? Näitä kysymyksiä käsitellään tässä luvussa.

#### **4.1 Luottamuksen rakentuminen kehänä**

Luottamus voidaan nähdä samanaikaisesti staattisena käsitteenä ja dynaamisena prosessina. Luottamuksen taso on suhteessa jatkuvassa muutoksessa, se voi kasvaa tai heiketä. (Blomqvist 1995, 24.) Luottamuksen rakentumista voidaan tarkastella prosessina: miten luottamus rakentuu ja kehittyy, mitkä tekijät siihen liittyvät?

Luottamuksen ja vuorovaikutuksen on havaittu liittyvän toisiinsa. Mutta kumpi on syy ja kumpi seuraus? Luodaanko tietynlaisen vuorovaikutuksen avulla luottamusta vai johtaako luottamus tietynlaiseen vuorovaikutukseen? Ilmosen ym. (2000, 22) mukaan luottamus on vuorovaikutuksen tuote, joka syntyy, kun ihmisille vuorovaikutustilanteissa kertyy toisistaan kokemusmassaa. Asia ei välttämättä ole näin yksinkertainen. Iivosen ja Harisalón (1997, 74) mukaan avoin vuorovaikutus on yhteydessä luottamuksen syntymiseen, mutta toisaalta avoimuuden mahdollistaa se, jos luottamusta on jo jonkin verran.

Luottamuksen rakentumista voidaan tarkastella kehämetaforan kautta. Siinä vuorovaikutus ja luottamus muodostavat kehän, jossa molemmat vaikuttavat toisiinsa joko vahvistavasti tai heikentävästi. Kehämetaforan avulla ei selviä, kumpi tekijä käynnistää kehän pyörimisen. Kenties se riippuu tilanteesta: joissain tapauksissa vuorovaikutus synnyttää luottamusta, mikä käynnistää vahvistuvan luottamuksen kehän; joissain tapauksissa taas tarvitaan ensin luottamusta, jotta mitään vuorovaikutusta voi syntyä. Luottamuksen kehän sanotaan olevan itseään vahvistava: luottamus saa aikaan lisää luottamusta (Blomqvist 1995, 10, 32). Luottamus näkyy käyttäytymisessä ja synnyttää usein luottamusta myös toisessa osapuolella (McKnight, Cummings & Chervany 1998).

Kehä voi pyöriä myös toisin päin, eli epäluottamus voi synnyttää ”vähenevän luottamuksen kehän” (Kevätsalo 1999, 177). Epäluottamus heijastuu ihmisten toimintaan ja vuorovaikutukseen, mikä syventää epäluottamusta entisestään. Voidaanko vähenevän luottamuksen kehää pysäyttää? Auttaako tietoinen asiaan puuttuminen ja luottamusta viestivä vuorovaikutus pysäyttämään vähenevän luottamuksen kehän, jopa

kääntämään sen toiseen suuntaan? Kevätsalon (1999, 177) mukaan näin voidaan tehdä esimerkiksi työyhteisössä lisäämällä vaikutusmahdollisuuksia.

Luottamusta on tarkasteltu kehämetaforan kautta muutenkin kuin vain vuorovaikutuksen yhteydessä. Esimerkiksi on tarkasteltu luottamuksen ja yhteistyön suhdetta (esim. Blomqvist 1995, 4; Dasgupta 1988, 49; Gambetta 1988, 219; Misztal 1998, 17–18; Powell 1996, 52; Sztompka 1999, 62). Powell pohtii, voiko yhteistyötä olla ilman luottamusta ja onko luottamus yhteistyön tulos vai edellytys (Powell 1996, 52). Misztalin (1998, 17–18) mukaan yhteistyö on luottamuksen tuote ja luottamuksen ilmentymä. Sztompkan (1999, 62) mielestä luottamus on sekä yhteistyön edellytys että onnistuneen yhteistyön tuote. Blomqvistin (1995, 4–5) mukaan näihin kysymyksiin on saatu vaihtelevia empiirisiä tuloksia. Syy-seuraussuhteita voikin olla vaikea selvittää. Sen sijaan on helpompi selvittää sitä, mitkä ilmiöt liittyvät toisiinsa. Kehämetafora sopii hyvin tällaisten toisiinsa vaikuttavien ilmiöiden kuvaamiseen, kun syy-seuraussuhteet ovat kuitenkin epäselvät ja kenties vaihtelevat tilanteesta toiseen.

Gambetta (1988) yhdistää vuorovaikutuksen, yhteistyön ja luottamuksen toisiinsa. Hänen mukaansa yhteistyön edellytyksenä on luottamus ja motivaation viestiminen toiselle osapuolelle, koska yksilö ei välttämättä uskalla toimia yhteistyössä muiden kanssa, jos hän ei luota muihin tai usko, että muut luottavat häneen. (Gambetta 1988, 216.) Luottamus–yhteistyö-kehämetaforan mukaan luottamuksen rakentuminen lisää yhteistyötä luottamussuhteen osapuolten välille. Yhteistyö synnyttää myös luontevasti lisää vuorovaikutusta.

Voitaisiinko nämä erilaiset kehät yhdistää yhdeksi kehäksi, jossa on kolme tekijää: luottamus, vuorovaikutus ja yhteistyö? Kehämetaforan ongelmana voidaan pitää sitä, ettei sen avulla voida määritellä tekijöiden välisiä syy-seuraussuhteita. Luottamuksen rakentumista voitaisiin selittää paremmin, jos ymmärrettäisiin, miten vuorovaikutus, yhteistyö ja luottamus vaikuttavat toisiinsa erilaisissa tilanteissa.

## **4.2 Luottamuksen rakentumisen päätasot**

Luottamuksen rakentumista on pyritty ymmärtämään erottamalla siitä erilaisia tasoja. Luottamuksen rakentumisen päätasoiksi on nimetty 1) laskelmointiin, 2) kokemukseen ja 3) samaistumiseen perustuva luottamus (Ilmonen ym. 2000, 6–7; Kevätsalo 1999, 201; Lewicki & Bunker 1996; Shapiro ym. 1992).

Luottamuksen alin taso perustuu laskelmoinnille. Siinä luotettavuuden turvana on luottamuksen rikkojaa kohtaavan rangaistuksen pelko. (Kevätsalo 1999, 201, Shapiro ym. 1992.) Tällainen luottamuksen taso on mahdollista rakentaa toistuvien vuorovaikutus-tilanteiden avulla (Shapiro ym. 1992). Laskelmointiin perustuvassa luottamuksessa ”osapuolten kannattaa luottaa toisiinsa, koska he joutuvat olemaan vuorovaikutuksessa keskenään tuntemattoman ajan ja koska toisen pettäminen häiritsisi vakavasti vuoro-vaikutusta” (Ilmonen ym. 2000, 6). Tällainen luottamus ei ole kovin vahvaa ja se voikin melko helposti muuttua epäluottamukseksi. Laskelmointiin perustuva luottamus on kuitenkin monissa tapauksissa välttämätöntä esimerkiksi yhteiskunnan ja organisaatioiden toiminnan kannalta. (Kevätsalo 1999, 201.)

Kokemukseen perustuva luottamuskin sisältää laskelmointia luottamussuhteen eduista, mutta luottamusta tukee myös kokemukseen perustuva tieto, tunne toisen käyttäytymisen ennustettavuudesta. Tietoa toisesta osapuolesta kertyy jatkuvan vuorovaikutuksen ja toisen osapuolen tarkkailun avulla. (Ilmonen ym. 2000, 6; Kevätsalo 1999, 201; Shapiro ym. 1992.)

Korkein luottamuksen taso on samaistumiseen perustuva luottamus. Tällä tasolla luottamus on muuttunut itsestäänselvyydeksi. Luottamus perustuu olettamukseen, että suhteen toisella osapuolella on samat tavoitteet ja arvot kuin itsellä. (Ilmonen ym. 2000, 6; Kevätsalo 1999, 201; Lewicki & Bunker 1996; Shapiro ym. 1992.)

Mitä korkeampi luottamuksen taso on, sitä enemmän sen rakentaminen vaatii aikaa. Ilmonen ym. (2000) mukaan laskelmointiin perustuvaa luottamusta voidaan tuottaa tarkoituksellisesti, kun taas muut luottamuksen tasot ovat ”oheistuotetta”, eli ne syntyvät epäsuorasti monien tekijöiden summana. (Ilmonen ym. 2000, 7.)

Luottamuksen rakentumisen on havaittu olevan vaikeampaa hierarkkisissa suhteissa kuin horisontaalisissa. Luottamussuhteen valtaeroja voidaan tarkastella sitä kautta,

kuinka paljon kumpikin osapuoli menettää, jos luottamus petetään. Hierarkiassa alempana olevalla on yleensä suuremmat riskit kuin ylempänä olevalla, joten hän ei ehkä uskaltaudu luottamaan niin helposti. (Ilmonen ym. 2000, 7.) Luottamussuhteen rakentumisen vaikeus ei kuitenkaan päde kaikkiin hierarkkisiin suhteisiin. Esimerkiksi pieni lapsi, joka on riippuvainen vanhemmistaan, luottaa yleensä ehdoitta vanhempiinsa niin kauan, kuin häntä rohkaistaan luottamaan tai kunnes hänen luottamuksensa on ilmeisesti tuhouttu. (Baier 1986, 240–244.)

Luottamuksen rakentumista viestintäteknologian välityksellä ei ole juurikaan tutkittu. Tutkimuksia on tehty esimerkiksi luotettavuusvaikutelman syntymisestä videoyhteyden välityksellä (Mühlfelder ym. 1999) sekä luottamuksen rakentamisesta viestintäkäyttäytymisen avulla (Jarvenpää & Leidner 1998). Tulokset viittaavat siihen, että luottamuksen rakentamiseen viestintäteknologian avulla pätevät samat periaatteet kuin kasvokkain, mutta käytettävän viestintäteknologian ominaisuudet tuovat tilanteeseen omat haasteensa.

### **4.3 Luottamuksen edellytykset ja sitä tukevat elementit**

#### **4.3.1 Henkilökohtainen luottamus**

Kun luottamus perustuu henkilökohtaiseen suhteeseen ihmisten välillä, pitkään vuorovaikutushistoriaan tai tuttuuteen, puhutaan *henkilökohtaisesta* tai *vahvasta luottamuksesta* (engl. thick trust) (Loukola 1999, 39), luottamuksesta *con fide* (Ilmonen ym. 2000, 22) tai *mikrotason luottamuksesta* (Lane 1998, 14). Luottamus kohdistuu tällöin henkilökohtaisesti toiseen ihmiseen, ”konkreettiseen toiseen”. Tällaisessa välittömässä luottamussuhteessa ihmisten välinen vuorovaikutus on välitöntä ja henkilökohtaista. (Kotkavirta 2001, 60.) Vahvin henkilökohtainen luottamussuhde on esimerkiksi saman yhteisön jäsenyyteen perustuva suhde tai lapsen ja vanhemman välinen suhde. Henkilökohtaista luottamusta on myös esimerkiksi luottamus karismaattiseen johtajaan tai poliittiseen henkilöön. Heikoin henkilökohtaisen luottamuksen muoto perustuu yhteiseen historiaan tai kanssakäymiseen. (Loukola 1999, 40.)



Luottamus ei ole aina samanlaista, vaan se on dynaaminen prosessi, joka muuttuu suhteen kehittyessä. Ihmisten väliset luottamus-suhteet ovat keskenään erilaisia. Luottamuksen on havaittu muuttuvan jatkuvan vuorovaikutuksen myötä. Gabarron tutkimuksessa (1979) arviot toisen luotettavuudesta olivat alkuvaiheessa tyypillisesti yleisiä ja tunteisiin perustuvia, kun taas myöhemmissä vaiheissa arviot olivat eriytyneitä ja tarkkoja. (Gaborro 1990, 94.)

Tutkimuksissa on pyritty löytämään tekijöitä, jotka toimisivat luottamuksen lähteinä tai edesauttaisivat henkilökohtaisen luottamuksen syntymistä. Meyerson, Weick & Kramer (1996, 167) luettelevat perinteisiksi luottamuksen lähteiksi tuttuuden, yhteiset kokemukset, molemminpuolisen itsestäkertomisen, uhat ja pelotteet, täyttyneet lupaukset sekä ilmaisut toisen haavoittuvuuden suojelemisesta.

Tutut ominaisuudet ja sosiaalinen samankaltaisuus voivat edesauttaa luottamuksen syntymistä. Tällaisia ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi sukupuoli, ikä, koulutustausta, uskonto, etninen alkuperä tai sosiaalinen asema. Ominaisuuksilla ei siis tarkoiteta pelkästään yksilöllisiä piirteitä, vaan yliyksilöllisiä sosiaalisia ja kulttuurisia ominaisuuksia. (Ilmonen ym. 2000, 22.) Jos ihmiset vaikuttavat arvoiltaan ja moraaliltaan toistensa kaltaisilta, he saattavat uskoa pystyvänsä ennustamaan toisen käyttäytymistä tämän samankaltaisuuden perusteella (Seligman 2001, 48). Esimerkiksi vieraassa maassa asuessaan suomalainen saattaa luottaa helpommin toiseen suomalaiseen kuin vieraan maan kansalaiseen, tuttujen ominaisuuksien ja samankaltaisuuden perusteella.

Jaetut kokemukset syntyvät toistuvan vuorovaikutuksen kautta. Vuorovaikutuksen myötä luottamussuhteen toisesta osapuolesta saadaan kokemusta, jonka perusteella uskotaan, että hänen käyttäytymistään pystytään ennustamaan. Vuorovaikutussuhteessa myös itsestäkertomista ja toisaalta ilmaisuja toisen haavoittuvuuden suojelemisesta on pidetty luottamuksen lähteinä. (Meyerson ym. 1996, 167.)

Sydowin (1998) mukaan luottamuksen rakentumista edesauttavat avoin ja toistuva vuorovaikutus, suhteiden monipuolisuus ja päättymättömyys sekä tasapaino osapuolten itsenäisyyden ja riippuvaisuuden välillä. Vuorovaikutus edesauttaa luottamuksen

syntymistä muun muassa mahdollistamalla yhteisen ymmärryksen syntymisen osapuolten välille. Vuorovaikutuksen kautta saadaan myös tietoa ja kokemusta luottamussuhteen toisesta osapuolesta. Suhteiden monipuolisuus tuo tietoa toisesta osapuolesta monilla eri osa-alueilla, mikä helpottaa luottamuksen rakentumista. On myös todettu, että odotus yhteistyön jatkumisesta myös tulevaisuudessa voi edesauttaa luottamuksen rakentumista. (Sydow 1998, 48–52.) Suhteiden päättymättömyys voi toimia ikään kuin luottamuksen takeena tehden luottamuksen pettämisen kustannukset liian suuriksi. Sydow on tutkinut luottamuksen rakentumista organisaatioiden välisissä suhteissa, mutta hänen esittämänsä luottamuksen edellytykset voisivat päteä muihinkin ihmisten välisiin suhteisiin. Hänen mukaansa ei kuitenkaan voi olla varma, ovatko nämä tekijät todellakin luottamuksen edellytyksiä, luottamuksesta seuraavia asioita vai kenties molempia (Sydow 1998, 53).

Luottamuksen edellytyksiä on tutkittu myös kysymällä johtajilta, mitkä tekijät saavat aikaan luottamusta johtajan ja alaisen välisessä suhteessa. Johtajien mielestä tärkeimpiä luottamuksen edellytyksiä ovat avoin vuorovaikutus, alaisten osallistuminen päätöksentekoon, kriittisen tiedon jakaminen, kokemusten ja tunteiden jakaminen sekä se, ettei käytä hyväkseen toisen heikkouksia ja puutteita. (Mishra 1998.)

Myös yksilön ominaisuuksista on pyritty löytämään luottamuksen edellytyksiä. Tämän lähestymistavan mukaan luottamusta edeltää luottavan henkilön taipumus luottaa sekä luotetun henkilön kompetenssi, hyväntahtoisuus ja rehellisyys (Mayer ym. 1995).

Joidenkin tutkijoiden mielestä kasvokkaisviestintä on korvaamatonta luottamuksen rakentamisessa ja särkyneen luottamuksen korjaamisessa (Nohria & Eccles 1992 ja O'Hara-Devereaux & Johansen 1994, Jarvenpaan & Leidnerin 1998 mukaan; Rocco 1998). Kuitenkin luottamuksen on havaittu rakentuvan myös pelkästään viestintäteknologian avulla toimivissa ryhmissä. Esimerkiksi Jarvenpaa ja Leidner (1998) ovat tutkineet luottamuksen rakentumista sähköpostin avulla toimivassa tehtäväkeskeisessä ryhmässä. Tutkimuksessa keskityttiin tarkastelemaan sitä, millainen viestintäkäyttäytyminen voisi edistää luottamuksen rakentumista. Ryhmän toiminnan alkuvaiheessa nähtiin tärkeäksi innostuneisuuden viestiminen toisille sekä teknologiaan liittyvästä epä-varmuudesta selviytyminen. Sosiaalisten suhteiden ylläpitoon keskittyvä vuorovaikutus nähtiin tärkeäksi alkuvaiheen luottamuksen rakentamisessa. Lisäksi

yksittäisten ryhmän jäsenten aloitteellisuuden nähtiin edistävän luottamuksen rakentumista ryhmässä. Ryhmän toiminnan myöhemmissä vaiheissa merkittäväksi nousi huomion siirtäminen sosiaalisista suhteista tehtävän hoitamiseen ja edelleen tehtävän sisältöön. Luottamusta saivat aikaan myös ennustettava vuorovaikutus sekä oikea-aikaiset ja sisällöllisesti tarkoituksenmukaiset vastaukset. Myös positiivisella johtajuudella ja tyynellä kriiseihin suhtautumisella nähtiin olevan merkitystä luottamuksen rakentamisessa sähköpostin välityksellä. (Jarvenpää & Leidner 1998.) Carmelin (1999, 54) mukaan riippuu kuitenkin kulttuurista, onko luottamuksen rakentuminen viestintäteknologian välityksellä yli-päättään mahdollista.

### 4.3.2 Institutionaalinen luottamus

Arkielämässä kohdataan paljon tilanteita, joissa luottamus ei perustu henkilökohtaisiin luottamussuhteisiin, vaan taustalla vaikuttaviin institutionaalisiin tekijöihin. Tällöin luotettu henkilö ei edusta niinkään omaa itseään, vaan esimerkiksi ammattiroolia tai yhteiskunnallista asemaa, johonkin yhteiskunnalliseen instituutioon liittyvää funktiota. Tällainen *institutionaalinen luottamus* kohdistuu siis nk. ”abstraktiin toiseen”. Taustalla on luottamus siihen instituutioon, jota yksilö edustaa. (Ks. esim. Creed & Miles 1996, 18; Ilmonen ym. 2000, 22–23; Kevätsalo 1999, 202; Kotkavirta 2001, 60; Lane 1998; 15–16; Loukola 1999, 47–49.)

Luottamusta tukevana elementtinä voi toimia esimerkiksi koulutus tai työkokemus. Institutionaalisisessa luottamuksessa luotetaan usein tiettyyn henkilöön jossakin tietyssä asiassa: esimerkiksi bussikuskiin luotetaan siinä, että hän kuljettaa turvallisesti perille, mutta hänelle ei uskota oman terveyden hoitoa. Luottamusta tukevana elementtinä toimivat myös yhteiset sosiaaliset normit esimerkiksi siitä, mikä on sopivaa ja asiallista käyttäytymistä. Ammattiroolissa esiintyvän henkilön luotettavuuden tukena voivat olla myös hänen edustamansa organisaation rekrytointiperusteet ja epäluotettavaan työntekijään kohdistuvat rangaistustoimet. Kirjallisuudessa käytetään esimerkkinä institutionaalisisesta luottamuksesta usein käytettyjen autojen kauppiasta, johon luotetaan esimerkiksi tunnetun autokaupan edustajana tai koska hän kuuluu automyyjien ammatti-liittoon (esim. Loukola 1999, 48). Lisäksi tutkimuksissa on havaittu

luottamusta tukeviksi elementeiksi muun muassa saman organisaation jäsenyys (Zucker, Darby, Brewer & Peng 1996) sekä ryhmän maine (Dasgupta 1988, 62–63).

Luottamuksen tukena voi toimia odotus yhteistyön jatkumisesta tulevaisuudessa (Powell 1990, Jarvenpaa & Leidnerin 1998 mukaan). Tämän odotuksen on havaittu olevan korkeampi kasvokkaisuissa kuin fyysisesti hajautuneissa ryhmissä (Jarvenpaa & Leidner 1998). Viestintäteknologian avulla toimivissa ryhmissä odotus yhteistyön jatkumisesta ei ole välttämättä niin itsestäänselvää, mutta sitä voitaisiin ehkä pyrkiä tietoisesti vahvistamaan.

Tietokonevälitteisessä viestinnässä luottamuksen tukena voivat toimia myös esimerkiksi normit. Normit ovat toistuvia käyttäytymismalleja, jotka tulevat ryhmässä hyväksytyiksi ”tavallisiksi” tavoiksi tehdä asioita (Keyton 1999, 206). Tietokoneen avulla toimivissa yhteisöissä kehitetään usein käyttäytymissääntöjä ja rangaistuksia epäasiallisesta käyttäytymisestä. Esimerkiksi Internetin keskusteluryhmässä voi olla normi herjaamisen (engl. flaming) välttämistä. Rangaistuksena herjaajille keskusteluryhmän toimittaja saattaa poistaa viestin tai muut keskusteluryhmän jäsenet saattavat osoittaa paheksuntaansa herjaamisesta. (Baym 1995, 160.) Luottamuksen tukena tietokonevälitteisessä viestinnässä voisi toimia myös yleisempi Internetin käyttäytymissääntö eli netiketti. Netiketti voisi tukea luottamusta esimerkiksi siten, että koska netiketti kieltää nimi-merkin henkilötietojen paljastamisen, niin sen turvin uskaltaa luottaa muihin käyttäjiin ja kirjoittaa esimerkiksi Internetin keskusteluryhmään henkilökohtaisia asioitaan anonymisti.

Institutionaalista luottamusta on myös luottamus tuntemattomaan ihmiseen (Bigley & Pearce 1998; Loukola 1999, 47). Tällöin luottamuksen tukena ovat sosiaaliset normit, jotka määrittelevät, miten ihmisten yleensä oletetaan käyttäytyvän. Luottamus tuntemattomaan ei voi olla henkilökohtaista luottamusta, koska se edellyttäisi luottamussuhteen toisen osapuolen tuntemista.

Luottamus tuttuun ihmiseen voi olla institutionaalista luottamusta silloin, kun häneen luotetaan jossakin muussa asemassa kuin henkilökohtaisena persoonana. Esimerkiksi luottamus tuttuun lääkäriin on institutionaalista luottamusta silloin, kun häneen luotetaan nimenomaan lääkärinä. Institutionaaliset tekijät toimivat luottamuksen tukena, mutta Misztalin (1998) mukaan luottamuksen vahvistuminen voi toimia myös toiseen

suuntaan: esimerkiksi positiiviset kokemukset henkilökohtaisesta vuorovaikutuksesta lääkärin kanssa voivat lisätä uskoa yleisesti ottaen terveydenhuoltojärjestelmää eli institutionaalisia tekijöitä kohtaan (Misztal 1998, 15).

Suhteessa toiseen ihmiseen voi olla yhtä aikaa sekä henkilökohtaista että institutionaalista luottamusta (Kotkavirta 2001, 60). Useinkaan luottavat henkilöt eivät itse välttämättä erota, onko luottamus henkilökohtaista vai institutionaalista eli luottavatko he johonkin ihmiseen esimerkiksi hänen henkilökohtaisen asiantuntijuutensa vai hänen asemansa tai hänen edustamansa organisaation takia (Bachmann 1998, 308). Joskus institutionaaliset luottamuksen tuet voivat vahvistaa myös henkilökohtaista luottamusta. Luottamuksen jakaminen kahteen luokkaan voi siis olla liian karkea ja yksinkertaistava jako. Kotkavirran (2000) mukaan jaottelun kehittämiseksi täytyisi tehdä lisää erotteluja ja rakentaa vivahteikkaampi teoria erilaisista sosiaalisista suhteista ja niiden merkityksestä ihmiselle. (Kotkavirta 2001, 60.)

#### **4.4 Luottamusvalinta**

Luottamusta on tutkittu useimmiten luottamussuhteen yhteydessä, hitaasti kehittyvänä ilmiönä. Tällaisissa tutkimuksissa oletetaan usein implisiittisesti, että luottamus on suhteen alussa vähäistä. Empiiristen tutkimusten mukaan näin ei kuitenkaan aina ole (McKnight ym. 1998). Myöhemmin onkin alettu kiinnittää huomiota myös alkuvaiheen luottamukseen (engl. initial trust; McKnight ym. 1998) sekä tilanteisiin, joissa joudutaan tekemään nopea luottamusvalinta (engl. swift trust; Meyerson ym. 1996).

Luottamusvalinnan tekemistä saatetaan tarvita tilanteissa, joissa kohdataan melko tuntemattomia ihmisiä. Esimerkiksi uutta projektiryhmää perustettaessa täytyy tehdä luottamusvalinta, jotta työskentely voidaan aloittaa tehokkaasti. Tällaisissa tilanteissa ”miten luottamus kehittyy?” voi olla väärä kysymys. Sen sijaan olisi syytä kysyä, mistä luottamus tuodaan tilanteeseen ja miten luottamusta ylläpidetään. (Jarvenpaa & Leidner 1998.) Useimmiten tällaisissa tapauksissa ei ole aikaa odottaa, että kokemuksen kautta selviäisi, keneen voi luottaa missäkin asiassa. Luottamusta ei ehditä rakentamaan vähitellen suhteen kehittyessä. Myös muodolliset rakenteet, jotka helpottaisivat

koordinointia ja kontrollointia, usein puuttuvat tällaisista ryhmistä. (Meyerson ym. 1996, 167, 170.)

Tilapäiset ryhmät ovat yleistyneet organisaatioissa, koska myös projektit ja muut lyhytaikaiset tehtävät ovat yleistyneet. Tilapäiset ryhmät koostuvat yleensä erilaisilla taidoilla varustetuista ihmisistä, jotka työskentelevät yhdessä monimutkaisen tehtävän ympärillä rajattuna ajanjaksona. Ryhmän menestys on riippuvainen tiiviistä ja hyvin toimivasta yhteistyöstä. (Meyerson ym. 1996, 166–168.)

Heti kun tilapäinen ryhmä alkaa muodostua, syntyy tarve hallita haavoittuvuutta, epävarmuutta, riskejä ja odotuksia ryhmän sisällä. Meyersonin ym. (1996) mukaan näitä voidaan hallita luottamuksen avulla. Jos niitä ei hallita, osallistujat toimivat ennemminkin pysyvän joukon tavoin kuin tilapäisenä ryhmänä. Tilapäiset ryhmät toimivat siten, kuin luottamus olisi läsnä, vaikka niillä ei vielä ole yhteistä historiaa, joka mahdollistaisi luottamussuhteen kehittymisen. (Meyerson ym. 1996, 167.) Ne ylläpitävät luottamusta toiminnan avulla (Jarvenpaa & Leidner 1998). Tilapäisen ryhmän menestymiselle voi olla elintärkeää tietää, milloin luottamus myönnetään nopeasti ja milloin luottamusta pidätetään tai se vedetään pois (Meyerson ym. 1996, 192).

Luottamusvalinnassa tunteet, sitoutuminen ja sosiaalinen vaihdanta painottuvat yleensä vähemmän kuin vähittäisessä luottamuksen rakentumisessa. Sen sijaan luottamusvalinnassa painottuvat esimerkiksi kognitiivisten prosessien merkitys, yksityiselämästä kertomisen vältteleminen, kontekstuaaliset vihjeet ja voimakas tehtävään syventyminen. (Meyerson ym. 1996, 191.) Ryhmän toimeksiantaja voi tukea luottamusvalinnan tekemistä, jolloin kaikkien luottamus kohdistuu häneen, eli kaikki luottavat toimeksiantajan valintakriteereihin muiden osallistujien kohdalla (Meyerson ym. 1996, 171).

Kriittisin vaihe luottamuksen rakentumisessa on alkuvaihe. Luottamusta tarvitaan esimerkiksi ryhmän toiminnan aloittamiseen. (Lipnack & Stamps 2000, 70; McKnight ym. 1998.) McKnight ym. (1998) ovat kehittäneet alkuvaiheen luottamuksesta mallin, jonka mukaan luottamukseen vaikuttavat yksilön taipumus luottaa, institutionaalinen tuki luottamukselle sekä kognitiiviset prosessit eli esimerkiksi ensivaikutelman

synnyttämät kognitiiviset päätelmät. Näiden tekijöiden on havaittu vaikuttavan luottamukseen enemmän alkuvaiheessa kuin suhteen myöhemmissä vaiheissa. (McKnight ym. 1998.) Jarvenpaan ja Leidnerin (1998) tutkimuksessa alkuvaiheen luottamuksella näytti olevan merkitystä myös ryhmän toiminnan myöhemmissä vaiheissa: Ryhmät, joiden luottamus oli alussa vähäistä, eivät useimmiten myöhemminkään kyenneet rakentamaan luottamusta, kun taas korkean alkuvaiheen luottamuksen ryhmät näyttivät säilyttävän luottamuksen myöhemminkin. Carmel (1999, 143) korostaakin alkuvaiheen luottamuksen ja nimenomaan ensivaikutelman merkitystä luottamuksen rakentumisessa.

Luottamuksen rakentuminen on dynaaminen prosessi, joten luottamuksen voisi olettaa muuttavan muotoaan myös alkuvaiheen ja luottamusvalinnan tekemisen jälkeen, jos suhde jatkuu pidempään. Luottamuksen rakentumista onkin tarkasteltu eniten suhteiden kehittymisen yhteydessä.

#### **4.5 Kommentteja**

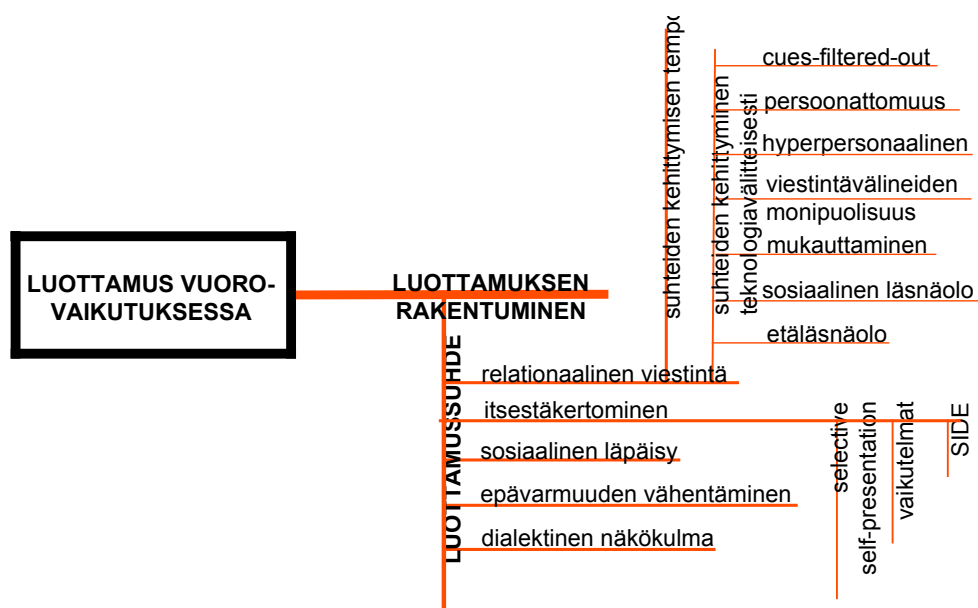
Luottamuksen rakentumista on kirjallisuudessa pyritty lähestymään erilaisista näkökulmista. Aihealue vaatii kuitenkin lisää tutkimusta, jotta voitaisiin paremmin ymmärtää, miten luottamus rakentuu erilaisissa suhteissa ja erilaisissa konteksteissa. Esi-merkiksi voitaisiin tutkia lisää vuorovaikutuksen, yhteistyön ja luottamuksen yhteyttä toisiinsa.

Luottamuksen rakentumista teknologian välityksellä on tutkittu hyvin vähän, mikä selittää sen, että sitä on tässä luvussa käsitelty vain vähän. Nykyiset tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, että luottamus rakentuisi viestintäteknologian välityksellä samojen periaatteiden mukaisesti kuin kasvokkainkin. On myös havaittu, että viestintäteknologioiden ominaisuudet tuovat vuorovaikutustilanteeseen jotain lisää. Pitäisikin tutkia enemmän sitä, miten viestintäteknologian käyttö vuorovaikutuksessa ja erilaisten teknologioiden ominaisuudet vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen.

Kirjallisuudessa painotetaan usein, että luottamus rakentuu hitaasti vain pitkäaikaisissa ja läheisissä suhteissa. Kuitenkin on tutkimustuloksia siitä, että luottamus voi rakentua ja sitä tarvitaan myös lyhytaikaisissa suhteissa ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Luottamuksen moniulotteisuuden tiedostaminen voisi auttaa siinä, että luottamusta ymmärrettäisiin paremmin erilaisissa tilanteissa ja konteksteissa.



## 5 LUOTTAMUSSUHDE



Vuorovaikutuksessa olennaista on vuorovaikutussuhteen luominen. Ihmisten väliset suhteet muodostuvat jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa kahden ihmisen näkökulmista. Suhteet muodostuvat siis arjen rutiinien ja vuorovaikutuksen kautta. Vuorovaikutus ja puhe vaikuttavat suhteeseen ja arjen rutiinit sekä arkipäiväinen vuorovaikutus ja toiminta ovat tärkeitä suhteen ylläpitämisessä. (Duck & Pittman 1994, 676–677.)

Vuorovaikutussuhde on usein kahden ihmisen välinen. Suhteita on olemassa myös erilaisissa ryhmissä ja yhteisöissä. Myös tietokonevälitteisesti voidaan pitää yllä erilaisia ja erivahvuisia sosiaalisia siteitä. Suhteen kehittymistä on tutkittu puheviestinnän näkökulmasta runsaasti. Erityisesti läheiset rakkaus- ja ystävyys-suhteet ovat saaneet paljon huomiota, mutta toisaalta runsaasti on tutkittu myös työelämän, erityisesti johtajien ja alaisten välisiä suhteita.

Luottamus on nähty kulmakivenä läheisten interpersonaalisten suhteiden kehittämisessä (Burgoon & Hale 1984, 200–201; Lewis & Weigert 1985, 968; Rempel ym. 1985, 95). Luottamuksen rakentumista ihmisten välillä onkin usein lähestytty nimenomaan sosiaalisten suhteiden kehittymisen yhteydessä. Luottamuksen on sanottu rakentuvan suhteessa, erityisesti kypsässä ja kehittyneessä suhteessa. Luottamusta ei ole vain läheisissä rakkaussuhteissa, vaan sitä pidetään yhtä lailla tärkeänä myös ystävien ja tuttujen välillä. Luottamuksen on katsottu olevan kriittinen menestymisen elementti

myös useissa ammatillisissa suhteissa, bisneksessä ja yhteistyössä (Greenspan ym. 2000, 253; Lewicki & Bunker 1996, 117). Luottamus nähdään keskeisenä onnistuneen suhteen tunnusmerkkinä.

Luottamus on suhteen ominaisuus, se ilmenee ihmisten välisessä luottamussuhteessa (Sztompka 1999, 60). Yksi suhde on vain pienin yksikkö, joka yhdessä muiden suhteiden kanssa tuottaa monimutkaisempia suhdeverkostoja, joissa on luottamusta tai epäluottamusta (Sztompka 1999, 61). Luottamussuhteen tulevaisuuden arvioinnissa vaikutelmat toisen hyvántahtoisuudesta ja rehellisyydestä ovat tärkeitä. Nämä vaikutelmat auttavat hallitsemaan itsestäkertomisen ja suhteen syvenemisen mukanaan tuomaa haavoittuvaisuutta ja uskomaan toisen sanomisiin ja aikeisiin. Luottamusta on olemassa siinä määrin, kun uskoo toisen (tai toisten) olevan hyvántahtoisia ja rehellisiä. (Larzelere & Huston 1980, 596.)

Luottamuksen nähdään usein olevan yhteydessä suhteen läheisyyden ominaisuuksiin kuten rakkauteen, itsestäkertomiseen ja sitoutumiseen. Kun läheiset suhteen osapuolet oppivat tuntemaan toisiaan paremmin, heidän toinen toisistaan tekemistään vaikutelmista tulee luultavasti tarkempia ja oikeampia. Interpersonaalinen luottamus näyttäisi olevan edellytys sitoutumiselle: mitä korkeampi luottamuksen taso on, sitä korkeampi on myös sitoutumisen taso. On myös esitetty, että kaikissa suhteissa, joissa on sitouduttu yhteen ihmiseen, on korkea luottamuksen taso. (Larzelere & Huston 1980, 602.)

Läheisyys on monessa suhteessa tärkeää. Robsonin ja Robsonin (1998) mukaan läheisyyteen kuuluu mm. itsestäkertominen ja fyysinen kontakti. Tietokoneen välityksellä läheisyyden ilmaiseminen ja kokeminen on usein kiinni kielenkäytöstä. Tietokonevälitteisesti läheisyyttä voidaan rakentaa itsestäkertomisen kautta, On ehdotettu, että intii-miys voidaan saavuttaa juuri siksi, että toista ei voida nähdä (Van Gelder 1996). Verkkosuhteiden on sanottu perustuvan enemmän yhteisille kiinnostuksille kuin samanlaisille sosiaalisille ominaisuuksille. On sanottu, että verkkosuhteet eivät ole vain kopioita kasvokkainviestinnällä ylläpidettävistä suhteista. Huolimatta rajoitetusta sosiaalisesta läsnäolosta verkkosuhteissa, kumppanuus, emotionaalinen tuki ja kuulumisen tunne ovat runsaita verkossa. (Wellman & Gulia 1999.)

Tehtäväkeskeisissä suhteissa yksilön kyky suoriutua tehokkaasti tehtävistään vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten luottamus kehittyy, miten toista arvioidaan ja annetaanko toiselle päätäntävaltaa. Nämä kaikki ovat tärkeitä suhteen muodostamisprosessissa. On myös esitetty, että kompetenssilla on suuresti vaikutusta interpersonaalisen luottamuksen kehittymiseen. (Gabarro 1990, 93–94.) Ammatillisissa suhteissa tilanteella voi olla suuri merkitys. Tilanne, esimerkiksi yhteistyötä vaativan tehtävän luonne, luo suhteen osapuolille erilaisia odotuksia suhteesta ja sen tuloksista. Odotuksissa on yksilökohtaisia eroja, joten avoimuus on odotusten käsittelyssä tärkeää. Vaikka avoimuus on usein vastavuoroista, luottamusta täytyy olla jonkin verran ennen kuin voidaan olla avoimia. (Gabarro 1990, 102–103.) Avoimuuden avulla taas voidaan rakentaa pohjaa luottamukselle.

Luottamuksen on sanottu olevan jotain, joka kehittyy vuorovaikutuksessa, aikaisempien kokemusten pohjalta. Rempelin ym. (1985, 96) mukaan luottamus kehittyy, kun luottamussuhde kypsyy. Luottamus nähdään usein yhteydessä toisen käyttäytymisen ennustamiseen. Tällöin voitaisiin ajatella, että luottamuksen kehittymiselle olennaisia ovat erityisesti aikaisemmat kokemukset ja toisen johdonmukainen käyttäytyminen, mikä puolestaan vaatii aikaa. Esimerkiksi Giddensin (1990) mukaan luottamus ei ole suhteissa itsestään, vaan suhteen osapuolten tulee tehdä sen eteen töitä (Giddens 1990, 121). Epäselväksi jää, onko luottamus jotenkin erilaista eri-ikäisissä suhteissa. Voidaan myös pohtia, onko luottamuksen kehittymisen kannalta merkitystä esimerkiksi sillä, minkä viestintävälineen avulla luottamusta ylläpidetään.

Luottamussuhde kehittyy ja kypsyy siten, että osapuolet kertovat itsestään paljon erilaisia ja tärkeitä asioita toisilleen, jotta he pystyisivät paremmin ennustamaan ja odottamaan toistensa reaktioita ja käyttäytymistä. Gabarron (1990) mukaan mitä suurempi on molemminpuolisen itsestäkertomisen aste, sitä enemmän osapuolet tietävät toisistaan. Vastaavasti mitä enemmän toisesta tiedetään, sitä helpompaa molempien on ennustaa toinen toisensa reaktioita. Toisaalta myös ilman merkittävää itsestäkertomista kaksi ihmistä voi tutustua toisiinsa paremmin yksinkertaisesti toistuvista vuorovaikutustilanteista oppimalla. Itsestäkertomisen lisäksi suhteen kehittymisen kannalta tärkeitä ovat avoimuus ja toisen reaktioiden ennustettavuus. Lisäksi tärkeää olisi, että vuorovaikutus olisi ainutlaatuista, nopeaa ja tehokasta ja sitä olisi monen eri

välineen kautta. Suhteen kehittymiselle on tärkeää myös se, että osapuolten viestintä on spontaania, että osa-puolet pystyvät kohtaamaan konflikteja ja että molemmat osapuolet panostavat suhteeseen. (Gabarro 1990, 83–84.)

Myös työelämän suhteiden rakentumista on tutkittu paljon. Työelämän suhteiden on esitetty rakentuvan hieman eri tavalla kuin muiden sosiaalisten suhteiden, vaikkakin niiden on esitetty etenevän samaan suuntaan ja käyvän läpi samanlaisia vaiheita kuin muidenkin sosiaalisten suhteiden (Gabarro 1990, 96–97). Työelämän suhteissa olennaista on molemminpuolisten odotusten kehittyminen.

Työelämän suhteiden kehittyminen on nähty etenemisenä roolikeskeisistä pinnallisista tapaamisista suurempaan molemminpuoliseen sosiaaliseen vaihtoon ja tehtäväkeskeiseen tehokkuuteen. Koska kahden ihmisen yhteistyö tekee heidät erittäin riippuvaisiksi toisistaan, olisi toivottavaa rakentaa suhde, joka on molemminpuolinen ja tarpeeksi vankka olemaan palkitseva ja tehokas. Gabarron (1990) mukaan odotusten muodostaminen tehtävästä, tavoitteista, työnjaosta ja yhteistyöstä sekä itsenäisestä työstä tapahtuu ajan kuluessa. Odotusten toteutuminen vaatii niistä puhumista. Tehtävästä riippuen odotukset interpersonaalisisista prosesseista vaihtelevat. Näitä interpersonaalisisia prosesseja ovat mm. keskinäinen riippuvuus, autonomia ja yksilön vaikutusvalta, joita taas muokkaavat kunkin henkilön oletukset luottamuksesta ja vallasta suhteessa. (Gabarro 1990, 100–102.) Chanin (1997) mukaan luottavan ja luotetun henkilön väliseen suhteeseen organisaatiossa vaikuttavat erilaiset tilannetekijät, kuten suhteen tyyppi, tasa-arvoisuus ja yhteistyön tärkeys.

## **5.1 Relationaalinen viestintä**

Ihmiset määrittävät suhteitaan relationaalisisella viestinnällä (Oehrle & Welch Cline 1993). Kaikki suhdetasoon liittyvä vuorovaikutus on relationaalisisa viestintää, vastakohtana tehtäväorientoituneelle viestinnälle. Relationaalisisa viestintää on aina olemassa, vaikka suhdetason asioista ei suoraan puhuttaisikaan. Se näkyy esimerkiksi toisiin suhtautumisena. (Burgoon & Hale 1984; Keyton 1999, 2000.)

Luottamusta ilmaistaan suhteessa relationaalisella viestinnällä. Luottamuksen ilmaisemiseen on katsottu kuuluvan viestejä, jotka on suunniteltu viestimään yksilön luotettavuutta (”minuun voi luottaa”) sekä yksilön uskoa toisen rehellisyyteen ja hyvántahtoisuuteen (”luotan sinuun”). Itsestäkertominen ja rohkaisu siihen on nähty esimerkkeinä luottamuksen ilmaisemisesta. (Burgoon & Hale 1984, 200–201.) Organisaatiokontekstissa relationaalisen viestinnän on havaittu sisältävän sellaisia aiheita kuin luottamus, johtajien avoimuus ja palautteen anto (Walther & Tidwell 1995, 356).

Luottamuksen rakentumista teknologiavälitteisesti voidaan tarkastella sen kautta, voidaanko viestintäteknologian avulla luoda riittävän syviä suhteita. Suhteiden muodostamista ja ylläpitämistä on tutkittu relationaalisen viestinnän avulla. Onko relationaalinen viestintä samanlaista teknologian välityksellä kuin kasvokkain? Millaisia erityis-piirteitä viestintäteknologioiden ominaisuudet tuovat relationaaliseen viestintään? Näitä kysymyksiä käsitellään seuraavissa alaluvuissa.

### **5.1.1 Relationaalinen viestintä teknologian välityksellä**

Suhteiden kehittymisen tietokonevälitteisen viestinnän avulla on sanottu olevan vaikeaa, joskus jopa mahdotonta. On esimerkiksi väitetty, että teknisten rajoitusten takia tietokonevälitteinen viestintä on persoonatonta ja jopa vihamielistä. Tämän takia erittäin kehittyneitä, positiivisia suhteita voisi esiintyä harvakseltaan verkkoympäristöissä. (Ks. koonti esim. Parks & Floyd 1996.) Myöhemmin on kuitenkin osoitettu, että tietokoneenkin välityksellä rakennetut ja ylläpidetyt suhteet voivat olla aivan yhtä merkittäviä kuin vastaavat kasvokkaissuhteet. Tietokonevälitteisesti muodostuu hyvin erilaisia suhteita viestinnän kontekstista ja funktioista riippuen. (Valo 2000.)

Jotkut väittävät, että ainoita aitoja suhteita ovat kasvokkaissuhteet ja että esimerkiksi Internetin virtuaalisessa ympäristössä ei voida saavuttaa samanlaista vuorovaikutusta kuin kasvokkain. Näiden väitteiden mukaan Internet auttaa tiedonhankinnassa ja yhteydenpidossa, mutta jos sitä käytetään ainoana viestintävälineenä ja sen avulla yritetään muodostaa suhteita, esimerkiksi rakkaussuhteita, sen kapasiteetit eivät riitä.

Tieto-koneen välityksellä käsitykset suhteista saattavat romantisoitua, eivätkä ne ole enää todellisia. (Corn 2000.)

Lisäksi suhteiden kehittymistä tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa ei välttämättä voida pitää todennäköisenä, jos niitä tarkastellaan joidenkin perinteisten suhteen kehittymisen näkökulmien kautta. Monet ominaisuudet, joita pidetään tärkeinä suhteen kehittymiselle, ovat verkkoympäristöissä kokonaan tai osittain poissa. Esimerkiksi tieto fyysisestä ulkonäöstä vaikuttaa usein mielikuviin toisen sosiaalisuudesta ja persoonallisuudesta. Toisaalta näitä perinteisiä näkökulmia on kehitelty ennen kuin tietokonevälitteinen viestintä on alkanut yleistyä. (Parks & Roberts 1998.) Perinteisten näkökulmien soveltamista tietokonevälitteiseen viestintään onkin kritisoitu esimerkiksi siitä, että ne korostavat fyysisen läheisyyden, vuorovaikutuksen määrän sekä ulkonäön ja fyysisen attraktion vaikutusta suhteen kehittymiseen. (Lea & Spears 1995, 205–212; Parks & Floyd 1996; Parks & Roberts 1998, 520.) On pohdittu sitä, ovatko kaikki nämä suhteen kehittymisen ehdot tarpeellisia ja merkityksellisiä tietokonevälitteisessä viestinnässä. Nykyisin on myös useita teknologisia sovelluksia, joissa tekstin lukemisen lisäksi toisen voi nähdä ja kuulla esimerkiksi videoyhteyden avulla. Lisäksi on huomattu, että verkossa läheisyyttä luodaan monipuolisesti ja luovasti esimerkiksi tekstin avulla.

*Cues-filtered-out.* Suhteiden kehittymisen mahdottomuutta tietokonevälitteisessä viestinnässä on pyritty perustelemaan cues-filtered-out -tutkimussuunnan avulla. Cues-filtered-out tarkoittaa nonverbaalisten ja sosiaalisten vihjeiden vähenemistä teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. Vakiintuneen suomennoksen puuttuessa käytetään tässä työssä näkökulman englanninkielistä nimeä. Cues-filtered-out -tutkimus-suuntaa voidaan pitää kattokäsitteenä monelle lähestymistavalle, jotka kuvailevat tietokonevälitteistä viestintää yleensä persoonattomaksi ja antisosiaaliseksi. (Walther, Anderson & Park 1994.)

Cues-filtered-out -näkökulman mukaan teknologiavälitteinen viestintä suodattaa viestinnällisiä vihjeitä, jotka ovat kasvokkaistilanteessa läsnä. Lisäksi eri viestintävälineet suodattavat ja lähettävät eri vihjeitä eri tavoilla. Jos kasvokkaisuviestintä korvataan teknologiavälitteisellä, viestintä muuttuu huomattavasti (Culnan & Markus 1987, 423). Cues-filtered-out -näkökulman mukaan teknologia itsessään on vuorovaikutusta muokkaava tekijä. Tietokone luo esimerkiksi

tekstipohjaisessa keskusteluohjelmassa anonymiteetin, mikä antaa kaikille osallistujille tasa-arvoisen aseman. Tämä muokkaa vuorovaikutusta tasapuolistamalla keskusteluun osallistumista, mutta voi myös estää päätösten saavuttamista. (Baym 1995, 139–140.) Myös Siegelin ym. (1986) tutkimuksen mukaan tietokonevälitteisessä keskustelussa ryhmän jäsenet osallistuivat tasa-puolisemmin kuin kasvokkaistilanteessa.

Cues-filtered-out -tutkimussuunnan eri näkökulmille on yhteistä se, että niiden mukaan nonverbaalisten ja sosiaalisten vihjeiden vähentäminen tietokonevälitteisessä viestinnässä tuottaa persoonattoman vuorovaikutuksen muodon ja heikentää tietoisuutta toisista osapuolista, mikä voidaan nähdä hidasteena tai jopa esteenä interpersonallisille suhteille. (Hancock & Dunham 2001, 326.) Tämän mukaan myöskään luottamusta ei voitaisi rakentaa teknologiavälitteisesti.

Näiden vihjeiden puuttuminen osittain tai kokonaan saattaa johtaa esimerkiksi johtajuuden väheksymiseen ja jopa aggressiiviseen ja hallitsemattomaan käyttäytymiseen, kuten herjaamiseen (engl. flaming) (ks. koonti Lea ja Spears 1995, 214; Spears & Lea 1992). Kuitenkin myöhemmin on esitetty, ettei tämä hallitsemattoman estoton ja aggressiivinen käyttäytyminen ole välttämättä suora seuraus tietokoneen ominaisuuksista, kuten anonymiteetista, vaan se voi riippua myös siitä, onko tällainen käyttäytyminen osa ryhmän tai yhteisön normeja. Esimerkiksi keskustelupalstalla kaikki saavat lukea kaikkien muiden viestit, eli vaikka lähettäjä hetkeksi unohtaisikin viestin kohderyhmän, saa hän siitä helposti huomautuksen. (Lea, O'Shea, Fung & Spears 1992, 104.) Tämän voi havaita seuraamalla esimerkiksi tekstiviestichattia television ruudulta. Jos joku heittää keskusteluun aggressiivisen tai provosoivan kommentin, tulee vastaukseksi heti muita näkökulmia avaavia tai provosoituneita kommentteja. Toisaalta provosoivaan kommenttiin voidaan myös jättää reagoimatta, jolloin se tukahdutetaan (Ervamaa 2002). Lea ym. (1992, 102–105) esittävät, että herjaaminen saattaa pikemminkin vähentyä teknologian välityksellä tai ainakin sitä esiintyy vähemmän kuin cues-filtered-out -näkökulmasta pyritään väittämään.

Cues-filtered-out on tutkimussuuntana nykyisin jo vähemmällä huomiolla, mikä voi johtua siitä, että nykyisin yhä useammat ihmiset käyttävät erilaisia teknologioita erilaisiin viestinnän funktioihin. Useat tutkimukset osoittavat, että ihmiset muodostavat

erilaisia sosiaalisia suhteita tietokoneen välityksellä (Parks & Floyd 1996; Parks & Roberts 1998; Valo 2000; Wellman & Gulia 1999). Nämä suhteet voivat olla pinnallisia, mutta ne voivat olla myös hyvin läheisiä. Wilkins (1991, 56) raportoi eräästä kirkon keskusteluohjelman käyttäjästä, joka sanoi tuntevansa jotkut keskusteluryhmän jäsenistä paremmin kuin jotkut hänen vanhimmista ja parhaimmista ystävistään. Bakerin (1998) mukaan jotkut ovat jopa väittäneet, että verkkoympäristöissä ihmiset saattavat tutustua paremmin ennen kuin jatkavat suhdettaan, kuin jos he olisivat tutustuneet kasvokkain.

On myös esitetty, että teknologia sinänsä ei määritä suhteen tyyppiä tai ominaisuuksia. Yksilöt käyttävät viestintäteknologiaa muodostamaan ja ylläpitämään sellaisia suhteita, kuin he haluavat eli he käyttävät teknologiaa osana tavallista elämää. (Valo 2000, 23.) Vertaamalla suhteita erilaisissa viestintäteknologioissa voidaan saada tietoa siitä, mitkä suhteen ominaisuudet ovat selkeästi välineen aiheuttamia ja mitkä kuuluvat yleensä virtuaaliseen ympäristöön. Verkkoympäristön sanotaankin olevan vain yksi paikka lisää, jossa ihmiset tapaavat ja tutustuvat toisiinsa. (Parks & Roberts 1998, 533–535.)

*Persoonattomuus.* Teknologiavälitteisessä viestinnässä ei aina voida mukauttaa viestejä tietoisesti lähettäjältä vastaanottajalle. Viestintää voidaan sanoa persoonattomaksi (engl. impersonal) silloin, kun viestien saajaa ei välttämättä voida yksilöidä. Tällaista viestintää voi olla esimerkiksi sähköpostiin tuleva roskaposti tai Internetin keskustelupalstalle jätetty kommentti. (Whittle 1997, 49.) Cues-filtered-out -näkökulman mukaan tieto-konevälitteisen viestinnän yksilöllistävien vihjeiden puute aiheuttaa viestinnän persoonattomuuden, sillä esimerkiksi sähköpostiviestin lähettäjää ei voi nähdä eikä siten täysin tietää, kuka todella on viestin lähettäjä. Waltherin (1996) mukaan viestintää alettiin nimittää persoonattomaksi, kun tutkittiin esimerkiksi keinotekoisissa ryhmissä, miten tietokonevälitteisellä viestinnällä olisi mahdollista helpottaa työskentelyä tai palavereja pitkien matkojen päästä. Näissä tutkimuksissa huomattiin, että esimerkiksi ryhmän solidaarisuus väheni tietokoneen välityksellä, jolloin tietokonevälitteistä viestintää alettiin pitää tehtäväkeskeisenä. Tehtäväkeskeisyys nähtiin olennaiseksi osaksi tietokone-välitteistä viestintää nimenomaan nonverbaalisten vihjeiden poisjäännin takia. Teknologian esitettiin vaikuttavan käyttäjien vaikutelmien muodostamiseen, samoin kuin heidän havaintoihinsa viestintäkontekstista, ja määrittävän heidän viestiensä valintaa ja tulkintaa. (Ks. koonti Walther 1996.)



On kuitenkin esitetty, ettei tietokonevälitteisen viestinnän persoonattomuus ole viestintäväliseen ominaisuus. Kun odotetaan, että suhde kestää pitkään, tietokonevälitteinen viestintä ei ole persoonattomampaa kuin kasvokkaisviestintä. (Walther 1996.) Viivästeisessä tietokonevälitteisessä viestinnässä tai kasvokkaisviestinnässä vuorovaikutuksen jatkuvuus saattaa selittää niissä ilmenevän relationaalisen läheisyyden ja itse viestintäväliseen vaikutus on vähäinen. Lisäksi Oehrle ja Welch Cline (1993, 3) havaitsivat, etteivät persoonattomuuden kokemukset johdu tietokoneesta itsestään, vaan niistä negatiivisista käsityksistä, joita käyttäjillä tietokoneesta on, sekä käyttäjien kokemattomuudesta teknologian käyttäjänä. Tutkimustuloksiin voivat vaikuttaa myös käyttäjien odotukset ja tavoitteet: onko heidän tavoitteenaan ihmissuhteiden kehittäminen vai tehtävän tehokas suorittaminen.

Tietokonevälitteinen viestintä voi olla tehtäväkeskeistä esimerkiksi silloin, kun osallistujilla on rajoitettu aikaraja tai vuorovaikutuksen tavoite ei edellytä ensisijaisesti henkilökeskeisiä päämääriä. Lisäksi kun tapaamiset verkkoympäristössä eivät sisällä odotusta vuorovaikutuksen jatkumisesta tulevaisuudessa, ne voivat olla vähemmän henkilökohtaisia kuin kasvokkaistilanteet. Tietokonevälitteinen viestintä voi olla tehtävä-keskeistä myös silloin, kun sellainen vaikutus tietoisesti halutaan ja saadaan aikaan tiettyjen teknologisten ominaisuuksien, kuten anonymiteetin avulla. Esimerkiksi jotkut ryhmän päätöksenteon tukijärjestelmät (GDSS) saatetaan tehdä tarkoituksella persoonattomiksi, jotta tehtäväkeskeisyys korostuisi. Tekstipohjaiset järjestelmät voidaan esimerkiksi tehdä anonyymeiksi, jotta saavutettaisiin suurempi vapauden tunne kommenttien ja ehdotusten esittämiseen. (Walther 1996.)

*Hyperpersonaalinen näkökulma.* Tietokonevälitteistä vuorovaikutusta on usein verrattu kasvokkaisviestintään, erityisesti tutkimuksissa, joissa pyritään vahvistamaan tietokonevälitteinen viestintä yksipuoliseksi, persoonattomaksi ja epäsosiaaliseksi tavaksi viestiä. On kuitenkin esitetty, että tietokonevälitteinen viestintä olisi ominaisesti erilaista kuin kasvokkaisviestintä. Esimerkiksi anonymiteetin takia joissain tietokonevälitteisen viestinnän tilanteissa läheisyyden ja intiimiyden taso voi olla jopa suurempi kuin kasvokkaisviestinnässä. Tällaisissa tilanteissa myös luottamuksen taso voidaan kokea epätavallisen korkeaksi. Walther (1996) nimitti tätä hyperpersonaaliseksi, eli kasvokkaisviestinnän yli meneväksi näkökulmaksi.

Hyperpersonaalisen näkökulman mukaan tietokonevälitteinen viestintä voi olla jopa miellyttävämpää ja positiivisempaa kuin kasvokkaisviestintä, vaikka niiden täydellinen vertaaminen voi olla vaikeaa.

Hyperpersonaaliseen näkökulmaan kuuluu se, että tietokonevälitteinen viestintä on usein viivästeistä ja se ei välitä kaikkia viestinnällisiä vihjeitä. Viivästeisyys antaa mahdollisuuden esimerkiksi itsestäkertomisten suunnitteluun ja editointiin (Walther 1996). On sanottu, että ihmiset käyttävät paljon aikaa esimerkiksi sähköpostiviestien editointiin (Walther 1997). Tämä puolestaan mahdollistaa sen, että verkon välityksellä voidaan hallita sitä, millaisen kuvan antaa itsestään muille. Sosiaalisten vihjeiden vähyys vaikuttaa usein siihen, että toisen ominaisuuksia ylitulkitaan korostetun positiivisiksi vastaamaan omia käsityksiä ja mieltymyksiä, koska kaikkea informaatiota ei esimerkiksi anonyymiteetin takia ole saatavilla. Esimerkiksi Internetin keskusteluryhmässä ensikeskustelut voivat usein olla anonyymejä, jolloin keskustelu voi olla hyvinkin paljastuksellista. Weisgerberin (1999) mukaan ensitapaamisissa ei välttämättä heti tapahdu korostetun positiivista vaikutelmien muodostamista. Tällöin ei olisi hyödyllistä tutkia hyperpersonaalisesta näkökulmasta ensitapaamisia tietokoneen välityksellä.

Hyperpersonaalisuuteen saattaa lisäksi vaikuttaa se, onko tietokonevälitteinen viestintä suhteen ainoa tapa olla vuorovaikutuksessa. Walther (1996) kuitenkin esittää, että viestintäväline ei itsessään aiheuta hyperpersonaalisuutta, vaan se tarjoaa tilanteita suunnitella viestintää ja sitä, millaisen kuvan itsestään antaa.

*Viestintävälineiden monipuolisuus.* Viestintävälineiden monipuolisuus (engl. media richness) on Daftin ja Lengelin (1984) kehittämä näkökulma, joka viittaa eri välineiden kykyyn välittää monimutkaista tietoa. Tämän näkökulman mukaan eri viestintävälineet voidaan asettaa hierarkkiseen järjestykseen sen mukaan, miten ne pystyvät välittämään erilaisia vihjeitä. Hierarkian mukaan kasvokkaisviestintä on monipuolisin viestintäväline. Sähköpostin monipuolisuus vaihtelee, sillä aina ei tiedetä milloin toinen esimerkiksi lukee viestin tai vastaa siihen. (Trevino, Daft & Lengel 1990, 75–76.)

Viestintävälineiden monipuolisuuden näkökulman kautta on usein pyritty perustelemaan tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen yksipuolisuutta. Tietokonetta ja varsinkin

tekstipohjaisia järjestelmiä ei ole pidetty monipuolisena viestintävälineenä, koska ne eivät välitä kaikkea vuorovaikutuksessa tarvittavaa informaatiota. Tietokonevälitteistä vuorovaikutusta saatetaan tämän näkökulman mukaan pitää toisarvoisena, sillä sen avulla voi olla hankalampaa suorittaa esimerkiksi monimutkaisia tehtäviä tai muodostaa ja yllä-pitää sosiaalisia suhteita.

*Viestinnän mukauttaminen.* Viestintäteknologioiden ominaisuudet vähentävät esimerkiksi vuorovaikutuksen nonverbaalisia ja sosiaalisia vihjeitä. On kuitenkin huomattu, että käyttäjät pääsevät yli viestintäteknologioiden rajoituksista mukauttamalla viestintäkäyttäytymistään (ks. esim. Walther & Burgoon 1992). Muut, käytössä olevat vihjeet voivat korvata puuttuvia, ja käyttäjät keksivät myös uusia viestimisen tapoja (Oehrle & Welch Cline 1993, 11). Viestinnän mukauttaminen voi helpottaa luottamuksen rakentumista teknologiavälitteisesti, koska ihmiset pääsevät mukauttamisen avulla teknologisten rajoitusten yli.

Nonverbaalisten vihjeiden puuttumista voidaan korvata kielellisillä vihjeillä. Asioita ilmaistaan esimerkiksi lauserakenteiden ja sanaston avulla. Käyttäjät saattavat kirjoittaa asioita, jotka normaalisti olisivat kasvokkaistilanteessa näkyvillä. Esimerkiksi isoja kirjaimia ja huutomerkkejä käytetään kuvaamaan ”huutamista” tietokoneen välityksellä. Toimintaa on myös alettu kuvata eksplisiittisesti, esimerkiksi \*nauraa ääneen\*. Tästä ovat edelleen kehittyneet tietokonevälitteiselle viestinnälle tyypilliset akronyymit, kuten ROFL (Rolling On the Floor Laughing) tai IMHO (In My Humble Opinion). Teknologian ominaisuuksista riippuu, minkälaisia kuvia ja symboleita voidaan käyttää. Ilmeitä ja puheen sävyä ilmaistaan tekstipohjaisissa järjestelmissä usein hymiöillä (engl. emoticons), kuten vaikkapa asian humoristista sävyä voidaan ilmaista silmäniskulla ;-). Joissain viestintäteknologioissa on myös valmiiksi piirrettyjä kuvia, joita voi liittää viestiinsä tekstipohjaisten hymiöiden sijasta. (Barnes 2001, 37, 110; Chidambaram 1996; Erva-maa 2002; Lipnack & Stamps 2000, 87; Oehrle & Welch Cline 1993; Witmer 1997.)

Sosiaaliset vihjeet eivät kokonaan suodatu pois teknologiavälitteisessä viestinnässäkään. Käyttäjät keksivät jatkuvasti uusia sosiaalisia vihjeitä (Baym 1995, 152). Sosiaalista roolia ja statusta voidaan ilmaista esimerkiksi sillä, mistä puhutaan, miten puhutaan ja miten nopeasti viesteihin vastataan (Walther & Tidwell 1995, 371).

Baymin (1995) mukaan teknologian tuomista rajoituksista huolimatta ihmiset pystyvät viestinnän mukauttamisen avulla viestimään relationaalisesti. He kykenevät myös luomaan ryhmän omia merkityksiä ja rakentamaan identiteettejä. Ihmisten on todettu muodostavan monipuolisia suhteita teknologiavälitteisesti sekä laativan normeja vuorovaikutuksen järjestämiseksi ja halutun sosiaalisen ilmapiirin luomiseksi. (Baym 1995, 160–161.) Viestinnän mukauttaminen on näkynyt esimerkiksi IRC-käyttäjiä (Internet Relay Chat) tarkastelevassa tutkimuksessa. IRC-käyttäjien on havaittu käyttävän tekstipohjaisen järjestelmän ominaisuuksia luovasti muun muassa leikitellen uusilla viestinnän ilmaisuilla ja luoden muutoin epätodennäköisiä suhteita. (Baym 1995, 151.)

Viestintäteknologia ja sen käyttökonteksti muokkaavat toisiaan. Viestintäteknologiaa määrittävät sen avulla hoidettavat vuorovaikutuksen ja inhimillisten suhteiden muodot. Samalla viestintäteknologian ominaisuudet vaikuttavat suhteiden kehittymiseen. (Lea & Spears 1995, 230.)

Viestintäteknologian adaptiivista eli mukautuvaa käyttöä on tarkasteltu muun muassa adaptiivisen rakenteistumisen teorian kautta (engl. adaptive structuration; Poole & DeSanctis 1990). Sen mukaan viestintäteknologian ja sen käytön suhde on vastavuoroinen. Sosiaalinen yhteisö määrittelee teknologian käyttöä, ja vastavuoroisesti viestintäteknologia väistämättä muuttaa sitä käyttävää ryhmää tai yhteisöä. Ihmiset määrittelevät teknologiaa yhä uudelleen. Teknologia muuttaa vuorovaikutuksen luonnetta ja toisaalta käyttäjät sopeuttavat teknologiaa omiin tarpeisiinsa. (Chidambaram 1996; Poole & DeSanctis 1990, 177.) Adaptiivisen rakenteistumisen teoriaa on testattu muun muassa ryhmän päätöksenteon tukijärjestelmää (GDSS) tarkastelevassa tutkimuksessa. Siinä havaittiin, että ryhmä hyväksyy teknologian tarjoamat rakenteet ajan myötä. Teknologian käyttö yhteisössä on sosiaalista toimintaa, joka muokkautuu ajan kuluessa. (Chidambaram & Bostrom 1993, 443.)

*Sosiaalinen läsnäolo.* Sosiaalinen läsnäolo (engl. social presence) on Shortin, Williamsin ja Christien (1976) kehittämä näkökulma, joka korostaa toisen ihmisen läsnäolon tärkeyttä vuorovaikutuksessa sekä osapuolten interpersonaalisen suhteen tärkeyttä. Sosiaalisen läsnäolon on sanottu olevan viestintävälineen ominaisuus siten, että mitä vähemmän väline kykenee lähettämään sosiaalisia vihjeitä, sitä vähemmän

pystytään tuntemaan sosiaalista läsnäoloa ja sitä vähemmän merkitystä on muiden vuorovaikutuksen osapuolten läsnäololla. Kun sosiaalinen läsnäolo vähenee, viestinnästä tulee persoonattomampaa. (Walther 1996.) Sosiaalista läsnäoloa on käytetty perustelemaan cues-filtered-out -näkökulmaa. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että viestintävälineitä voidaan laittaa järjestykseen sosiaalisen läsnäolon mukaan. Toisaalta on myös paljon tutkimuksia, jotka eivät tue tällaista hierarkiaa. (Ks. koonti tutkimuksista Spears & Lea 1992, 31–32).

Sosiaalisen läsnäolon näkökulmasta välineiden soveltuvuutta eri tehtäviin voidaan mitata niiden kyvyllä välittää tuntemusta sosiaalisesta läsnäolosta. Sosiaalisen läsnäolon tarve vaihtelee tilanteen ja tehtävän mukaan. Tietokonevälitteisen viestinnän on sanottu olevan huono välittämään sosiaalista läsnäoloa verrattuna esimerkiksi kasvokkaisuviestintään. Kun sosiaalinen läsnäolo on alhaista, viestit eivät ole henkilökohtaisia. Koska nonverbaalinen viestintä on usein relationaalista, voi tietokonevälitteinen viestintä, josta nonverbaalisuus puuttuu, olla vähemmän sosiaalista ja emotionaalista. (Ks. esim. Lea & Spears 1995, 214; Walther 1996; Walther & Burgoon 1992, 52–53.)

Sosiaalisen läsnäolon on nähty olevan tärkeää suhteen kehittymiselle. Siksi on sanottu, että esimerkiksi tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa ei saada tunnetta toisen läsnäolosta tai läheisyydestä, mikä olisi suhteen kehittymisen kannalta olennaista. Siispä varsinkaan tekstipohjainen järjestelmä ei ole riittävä pitämään yllä läheistä suhdetta. (Ks. koonti Lea & Spears 1995, 214.) Lisäksi on sanottu, että tietokonevälitteisen viestinnän avulla pystytään luomaan ainoastaan näennäistä yhteisöllisyyttä, jolloin suhteet jäävät pinnallisiksi (Beninger 1987, Lean & Spearsin 1995, 212 mukaan). Yhteisöllisyyttä kuitenkin luodaan myös tietokoneen välityksellä, ja monien tällaisten yhteisöjen suhteet ovat läheisiä ystävyys- tai jopa rakkaussuhteita (ks. esim. Parks & Floyd 1996; Parks & Roberts 1998; Rheingold 1993, 5, 178).

*Etäläsnäolo.* Ymmärrystä sosiaalisesta läsnäolosta on laajennettu etäläsnäolon (engl. telepresence) käsitteellä. Etäläsnäolon näkökulmasta sosiaalista läsnäoloa voidaan kokea myös teknologiavälitteisesti. Esimerkiksi tietokoneen käyttäjät voivat kokea läsnäoloa samanaikaisesti kahdessa eri ympäristössä: siinä fyysisessä ympäristössä, jossa he tietokonetta käyttävät, sekä teknologian avulla luodussa virtuaalisessa ympäristössä, esi-merkiksi chat-huoneessa, jonka he jakavat muiden käyttäjien kanssa. (Heinonen 1998, 12; Holmes 1995; Jäkälä 2000, 69; Weisgerber 1999, 4.)

Etäläsnäoloa luodaan ja ylläpidetään kielen avulla: esimerkiksi chat-huoneessa saatetaan kysyä ”onko X *täällä?*” viitaten virtuaaliseen ympäristöön eikä siihen fyysiseen ympäristöön, jossa tietokoneen käyttäjä kysymyksensä kirjoittaa. Sen sijaanhan esimerkiksi puhelimesta viitataan fyysiseen paikkaan, kun kysytään ”onko X *siellä?*”. (Holmes 1995.) Ensimmäinen viittaus tietokoneen avulla luotuun virtuaaliseen paikkaan oli Gibsonin (1984) tieteisnovellissaan esittämä käsite kyberavaruus (engl. cyberspace) (Barnes 2001, 4–5).

Etäläsnäolo ei ole vain tietokonevälitteisen viestinnän ilmiö, vaan sitä voidaan kokea minkä tahansa viestintäteknologian välityksellä (Heinonen 1998, 11). Etäläsnäolo voidaan kokea eri ajassa tai paikassa olevassa reaaliympäristössä, joka välitetään viestintäteknologian, esimerkiksi puhelimen tai videokuvan avulla toiselle ihmiselle; sekä animoidussa, tietokoneen avulla luodussa virtuaalimaailmassa, jota ei reaaliimaailmassa ole olemassa (Steuer 1992, 76). Virtuaalimaailmassa usein jäljitellään tarkoituksellisesti fyysisiä paikkoja, esimerkiksi virtuaalinen kirjasto pyritään tekemään tavallisen kirjaston logiikan mukaan toimivaksi. Tällä pyritään siihen, että ihmisen olisi helpompi luoda mielikuva kirjastossa olemisesta. Reaaliimaailmaa jäljittelevä virtuaaliympäristö saatetaan kokea helpommin käytettäväksi, jos käyttäjä pystyy toimimaan siellä kuten hän on tottunut toimimaan reaaliympäristössä. Paikan tuntu virtuaalimaailmassa ei kuitenkaan ole itsestään selvää, vaan se vaatii käyttäjän mielikuvitusta. (Lombard & Ditton 1997; Rheingold 1993, 56–63.) Nykyisin tekstipohjaisissa järjestelmissä etäläsnäolo on kielen varassa. Kolmiulotteisen grafiikan käyttäminen voisi helpottaa etäläsnäolon kokemista. (Barnes 2001, 7, 16.)

Steuerin (1992) mukaan virtuaalitodellisuus tulisi määritellä nimenomaan etäläsnäolon (yksilön kokemuksen), ei teknisten laitteiden ominaisuuksien kautta (Steuer 1992, 76–77). Laitteiden ominaisuudet kuitenkin vaikuttavat yksilön kokemukseen. Etäläsnäolon kokemukseen on havaittu vaikuttavan etenkin teknologian eloisuus (engl. vividness) eli teknologian kyky luoda aistillisesti monipuolinen medioitu ympäristö, sekä teknologian vuorovaikutteisuus (engl. interactivity) eli käyttäjien mahdollisuus vaikuttaa ympäristön muotoon tai sisältöön. (Lombard & Ditton 1997; Steuer 1992, 80–88.)

Myös toiset käyttäjät voivat vaikuttaa etäläsnäöloon esimerkiksi kielen avulla. Muun muassa sähköpostissa tai Internetin keskusteluryhmässä viestejä voidaan pitää vuorovaikutteisina, kun ne rohkaisevat vastaamaan tai olemaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vuorovaikutteiset viestit saattavat sisältää kysymyksiä, mielipiteitä tai provo-soivia väitteitä. (Barnes 2001, 41.)

Etäläsnäölo vaikuttaa lisäävän luottamusta viestintäteknologian avulla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Etäläsnäöloa on tutkittu esimerkiksi psykiatrin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa, joka tapahtui videoyhteyden avulla. Luottamusta nähtiin esimerkiksi siinä, että tutkittavat kokivat luoneensa kiinteän lääkäri-potilassuhteen videoyhteyden välityksellä ja uskaltautuivat mm. käyttämään hypnotisointia videoyhteyden kautta. (Turner 2001.)

### **5.1.2 Suhteiden kehittymisen tempo viestintäteknologian välityksellä**

Suhteiden kehittymisen temposta teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa on ristiriitaisia näkemyksiä. Toisaalta suhteiden on havaittu kehittyvän tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa samalle tasolle kuin kasvokkainkin, mutta hitaammin (ks. esim. Walther & Burgoon 1992). Toisaalta taas suhteiden sanotaan päinvastoin kehittyvän nopeammin tietokoneen välityksellä viestintävälineen epämuodollisuuden ja spontaaniuden vuoksi (ks. esim. Barnes 2001, 102–103; Weisgerber 1999, 6).

Tietokonevälitteisten suhteiden kehittymisen hitautta on perusteltu muun muassa sillä, että relationaaliseen viestintään tarvittaisiin enemmän aikaa tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa kuin kasvokkaisviestinnässä (Walther & Burgoon 1992). Epävarmuuden vähentämisen on sanottu tapahtuvan tietokonevälitteisessä viestinnässä hitaammin, koska interpersonaaliset prosessit, kuten itsestäkertominen ja läheisyyden viestiminen, vievät enemmän aikaa kuin kasvokkaisviestinnässä (Lea & Spears 1995, 218; Walther 1996; Weisgerber 1999, 8).

Suhteen hitaan kehittymisen on esitetty tekevän tutustumisesta helpompaa (Barnes 2001, 142). Tietokoneen avulla viestittäessä tutustutaan toiseen ihmiseen yleensä pääasiassa kirjoitetun kielen avulla eli tutustutaan esimerkiksi hänen ajatuksiinsa ja

mieli-piteisiinsä. Joidenkin ihmisten on helpompi ilmaista itseään kirjoittamalla. Viestintä-tekniikan käyttäminen voi vähentää sosiaalisia paineita esimerkiksi siten, että epä-mukavista tilanteista on helppo lähteä pois (Barnes 2001, 115). On myös esitetty, että Internetissä tutustuneet pariskunnat oppisivat tuntemaan toisensa paremmin ennen suhteen kehittymistä pidemmälle kuin kasvokkain tapaavat pariskunnat (Baker 1998).

Suhteiden hitaampaa kehittymistä tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa on pyritty selittämään Social Information Processing (SIP) -näkökulman avulla (Walther & Burgoon 1992). Se voitaisiin suoraan suomentaa sosiaalisen informaation käsittelyksi. Vakiintuneen suomennoksen puuttuessa käytetään näkökulman alkuperäistä nimeä Social Information Processing tai lyhennystä SIP.

SIP-näkökulman kehittelyn tarkoituksena on ollut osoittaa se, että suhteiden kehittyminen tietokoneen välityksellä on mahdollista, se on vain hitaampaa kuin kasvokkain. Tämän katsotaan johtuvan siitä, että relationaalinen viestintä on tietokonevälitteisesti hidasta. Nonverbaalisia vihjeitä on vähemmän näkyvillä, varsinkin tekstipohjaisissa järjestelmissä, joissa käytetään vain kirjoitettua kieltä. Esimerkiksi ulkonäön voi kasvokkaistilanteessa nähdä yhdellä silmäyksellä, kun taas tietokonevälitteisessä vuoro-vaikutuksessa ulkonäön verbaaliseen kuvailuun voi mennä kauan aikaa. SIP-näkökulman mukaan tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa voidaan kuitenkin lopulta päästä samaan sosiaalisen informaation määrään kuin kasvokkainkin, jos vain aikaa on tarpeeksi. (Walther & Burgoon 1992, 55.)

Lea ja Spears (1995) puolustavat suhteiden normaalia hitaampaa kehittymistä tietokoneen välityksellä. Heidän mielestään on kuitenkin yksinkertaistavaa tarkastella suhteiden kehittymistä vain henkilökohtaisen informaation määrän avulla, jota vuorovaikutuksessa vaihdetaan. Ennemminkin suhteen kehittymiseen vaikuttavat ne merkitykset, joita vuorovaikutussuhteen osapuolet rakentavat viestinnästään ja vuorovaikutustilanteista. (Lea & Spears 1995, 219.)

SIP-näkökulma ei ole saanut empiirisissä tutkimuksissa yksiselitteistä tukea. Chidambaramin (1996) tutkimustulokset tukivat SIP-näkökulmaa: alkuvaiheessa ryhmätyötekniikan käyttö näytti alentavan ryhmän sosioemotionaalista läheisyyttä,



mutta läheisyys palautui ajan kanssa korkeammalle tasolle. Sen sijaan Morrillin (1999) tulokset eivät tukeneet SIP-näkökulmaa. Waltherin ja Burgoonin (1992) tutkimuksessa jotkut relationaalisen viestinnän osa-alueet paranivat ajan kanssa, jotkut osa-alueet eivät; jotkut jopa huononivat. Waltherin (1994) tutkimuksessa jäsenten odotukset ryhmän toiminnan kestosta vaikuttivat läheisyyden kehittymiseen. Voi siis olla, että SIP-näkökulma pätee vain tietynlaisiin ryhmiin.

SIP-näkökulma selittää osaltaan cues-filtered-out -tutkimusten tuloksia: jos on tutkittu vain yhden kerran tietokoneen välityksellä viestiviä ryhmiä, suhde ei vielä ole ehtinyt kehittyä. Näiden tulosten perusteella teknologiavälitteinen viestintä on tuomittu persoonattomaksi. (Ks. esim. McGrath & Arrow 1993.)

Tehtäväkeskeisissä ryhmissä suhteen kehittymisen hitautta on selitetty myös aikarajoituksilla. Aikarajoitukset ja muut tehtävän asettamat paineet voivat vaikuttaa siihen, miten paljon ryhmät käyttävät teknologiaa relationaaliseen viestintään (Chidambaram 1996). On todettu, että ryhmät käyttävät yleensä kaiken tehtävän suorittamiseen varatun ajan. Jos aikaa on vähän, relationaalinen viestintä jää vähemmälle ja kaikki huomio suunnataan tehtävän suorittamiseen. (McGrath 1991.) Aikarajat todentuvat ja ryhmille tulee kiireen tuntu yleensä suurinpiirtein puolivälissä ryhmän käytössä olevaa aikaa. Tämä muuttaa niiden toimintaa tehtäväkeskeisemmäksi. (Chidambaram 1996.) Ryhmät, joilla ei ole aikarajoituksia tehtävän suorittamiseen, ovat tutkimuksissa kokeneet enemmän sosioemotionaalisesti positiivista käyttäytymistä (Walther & Anderson 1994).

Suhteiden kehittymisen nopeudesta on esitetty myös päinvastaisia näkemyksiä: suhteiden kehittymisen on sanottu nopeutuvan, kun ollaan vuorovaikutuksessa tietokoneen välityksellä. Monien ihmisten on helpompi ilmaista itseään kirjoittamalla, jolloin itsestäkertomisen prosessi voi olla nopeampi kuin kasvokkaistilanteessa. Tietokone-välitteisen vuorovaikutuksen on havaittu olevan luonteeltaan spontaania, jopa niin, että jälkikäteen kadutaan, mitä itsestä tuli paljastettua. (Barnes 2001, 102–103.) Suhteen kehittymisen nopeutta on perusteltu myös tietokonevälitteisen viestinnän epämuodollisuudella. Käyttäjien on sanottu pystyvän ohittamaan kasvokkaisviestinnälle ominaisia käyttäytymissäännöistä ja pystyvän siksi pääsemään

vuorovaikutuksessaan nopeammin läheiselle tasolle. (Kerr & Hiltz 1982, Weisgerberin 1999, 6 mukaan.)

Suhteiden kehittymisen temposta teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa on ristiriitaisia näkemyksiä. Jos luottamuksen rakentumisen nähdään olevan yhteydessä suhteiden kehittymiseen, ristiriita koskee myös luottamuksen rakentumisen tempoa. Lea ja Spears (1995, 218) ovat esittäneet, että suhteet kehittyvät hitaammin viestintäteknologian välityksellä, koska esimerkiksi luottamuksen rakentuminen tietokoneen välityksellä on hitaampaa. Tämän mukaan ei voida rakentaa suhdetta ilman luottamusta. Syy-seuraussuhteet ovat kuitenkin epäselvät: Vaikuttaako luottamuksen rakentumisen tempo suhteen kehittymiseen vai rakentuuko luottamus suhteen kehittymisen yhteydessä? Ei myöskään tiedetä, miten paljon suhteiden kehittymisen ja luottamuksen rakentumisen tempo riippuu esimerkiksi ryhmän tehtävästä ja osallistujien tavoitteista. Luottamuksen rakentumiseen voisi olettaa vaikuttavan, onko osallistujan tavoitteena tehtävän tehokas suorittaminen vai uusiin ihmisiin tutustuminen ja ihmissuhteiden solmiminen.

### **5.1.3 Kommentteja**

Luottamuksen rakentuminen teknologiavälitteisesti on nähty olevan yhteydessä siihen, voidaanko teknologian avulla viestiä relationaalisesti. Cues-filtered-out -näkökulman mukaan teknologia rajoittaa viestintää niin, että siitä tulee persoonatonta, yksipuolista ja etäistä, jolloin sosioemotionaalisten viestien välittäminen ei ole mahdollista. Nämä johtopäätökset perustuvat usein tutkimuksiin, jotka on tehty keinotekoisissa vuorovaikutustilanteissa laboratorio-olosuhteissa. Tutkimustulokset voivat olla myös kulttuurisidonnaisia: tutkimukset on tehty pääasiassa Yhdysvalloissa aikana, jolloin ei vielä ollut kehittynyt teknologian käyttökulttuuria, koska viestintäteknologia ei ollut yhtä laajasti osa ihmisten arkipäivää kuin nykyisin.

Teknologiavälitteistä vuorovaikutusta on usein pyritty selittämään teknologian ominaisuuksilla. Tällöin ei ole huomioitu sitä, että muut tekijät saattavat vaikuttaa tilanteeseen vahvemmin. Esimerkiksi se, mitä ihmiset hakevat vuorovaikutustilanteesta, vaikuttaa viestintäkäyttäytymiseen ja kokemuksiin viestintäteknologiasta. Lisäksi

tilanteeseen saattavat vaikuttaa asenteet ja teknologian käyttökokemus. Ihmiset muokkaavat itse omaa viestintäänsä ja teknologian käyttökulttuuria. Luonnollisia tilanteita koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että ihmiset luovat suhteita teknologiavälitteisesti ja myös rakentavat luottamusta pelkästään teknologian välityksellä.

Viestintäteknologian ominaisuudet voivat kuitenkin tuoda uusia ilmiöitä luottamukseen. Esimerkiksi hyperpersonaalisen näkökulman mukaan toinen saatetaan teknologian välityksellä kokea miellyttävämmäksi kuin kasvokkain. Luottamus voi olla osa hyperpersonaalista näkökulmaa, jolloin toiseen ihmiseen luotetaan teknologian välityksellä epä-tavallisen paljon ja nopeasti. Toisaalta on myös esitetty, että luottamus rakentuu teknologian välityksellä hitaammin, koska sosioemotionaalista informaatiota välitetään esimerkiksi vain kirjoitetun tekstin kautta, jolloin saman informaation vaihtaminen vie kauemman aikaa.

Tutkimustulokset relationaalisesta viestinnästä teknologian välityksellä ovat ristiriitaisia. Edelleenkin joidenkin mielestä suhteet jäävät pinnallisiksi ilman kasvokkaisviestintää. Kuitenkin ihmiset tutustuvat toisiinsa esimerkiksi Internetin keskusteluryhmässä, löytävät ystäviä ja jopa elämäkumppaneita viestintäteknologian välityksellä. Ihmiset käyttävät paljon viestintäteknologiaa: ostavat verkkokaupasta, kertovat henkilökohtaisia asioitaan keskustelupalstalla ja hoitavat liikeasioita videoyhteyden avulla. Tästä voisi päätellä, että luottamus tai sen puute ei ole muodostunut kynnyksymykseksi teknologian käytölle. Tulisikin tutkia sitä, millaisissa tilanteissa luottamus on olennaista ja missä se ei ole niin merkittävää. Voi kuitenkin olla hankala erottaa, milloin luottamus ei jossain tilanteessa ole merkittävää ja milloin sen olemassaoloa ei vain tiedosteta.

## **5.2 Itsestäkertominen**

Itsestäkertominen on vuorovaikutuksen ilmiö, joka vaikuttaa vuorovaikutussuhteen kehittymiseen. On sanottu, että kun kiintymys kasvaa, ihmiset tuntuvat paljastavan itsestään enemmän. Toisaalta jotkut ihmiset paljastavat hyvinkin intiimejä asioita aivan

tuntemattomille. Näyttäisi kuitenkin siltä, että itsestäkertominen on tarpeellinen ehto intiimiyden saamiseksi. (Knapp & Vangelisti 1992, 228.)

Pearcen ja Sharpin (1973, 410) mukaan itsestäkertominen on viestintäkäyttäytymistä, jossa puhuja tietoisesti tekee itsensä tunnetuksi toiselle. Whelessin ja Grotzin (1977, 251) mukaan itsestäkertomista on kaikki se, mitä yksilö kertoo itsestään toiselle. On myös sanottu, että aina puhuessaan ihmiset paljastavat itsestään jotain muille, joko tietoisesti tai tahtomattaan, esimerkiksi nonverbaalisella viestinnällä (Pearce & Sharp 1973, 409). Itsestäkertomista on pidetty hyvin erilaisina asioina riippuen siitä, mistä näkökulmasta sitä on tutkittu. Sitä on pidetty mm. yksilön ominaisuutena, suhteen ominaisuutena, yksittäisenä tapahtumana ja vuorovaikutusprosessina (ks. koonti esim. Dindia 1997). Itsestäkertomisen on sanottu ilmenevän eri tilanteissa eri tavoilla. Siihen vaikuttaa myös ympäristö, jossa ihmiset kertovat itsestään (Pearce & Sharp 1973).

Itsestäkertomista on tutkittu laajasti erilaisissa suhteissa ja tilanteissa, kuten rakkaus-suhteissa (Dindia 1997; Petronio 1991), ystävyysuhteissa sekä johtajien ja alaisten välillä (ks. koontia esim. Pearce & Sharp 1973, 420). Joskus samassa tutkimuksessa on tutkittu itsestäkertomista sekä vieraiden ihmisten että puolisoiden kanssa erilaisissa tilanteissa (Dindia, Fitzpatrick & Kenny 1997). Lisäksi tutkimuksessa opettajien ja opiskelijoiden välisestä vuorovaikutuksesta itsestäkertominen oli negatiivisesti yhteydessä luottamukseen ja motivaatioon (Jaasma & Koper 1999). Suhteen merkitystä itsestä-kertomiseen on tutkittu esimerkiksi HIV-infektiosta kertomisen yhteydessä (Greene 2000).

Luottamuksen ja itsestäkertomisen yhteyttä on pohdittu käsitteellisesti paljon (Pearce & Sharp 1973), mutta niiden yhteyttä ei ole yksiselitteisesti selvitetty. Wheless & Grotz (1977) selvittivät itsestäkertomisen ja luottamuksen yhteyttä tutkimalla interpersonaalisisissa tilanteissa keskustelukumppanin luotettavuutta ja sitä, miten paljon tälle kertoo itsestään.

Itsestäkertomiseen vastataan usein itsestäkertomisella. Uusissa suhteissa tämä saattaa tapahtua heti, vanhemmissa suhteissa ajan myötä. Kun suhteessa halutaan saavuttaa suurempi läheisyyden taso, itsestäkertomista voi tapahtua useammin. Vaikka itsestäkertominen voi vähentyä, kun suhde vanhenee, se voi silloinkin olla keino läheisyyden ja luottamuksen saavuttamiseen. (Knapp & Vangelisti 1992, 254.) Jos toinen vastaa

itsestäkertomiseen kertomalla myös itsestään, voidaan sen ajatella olevan merkki molemminpuolisesta luottamuksesta. Jos itsestäkertominen ei ole molemminpuolista, luottamuksen taso voi olla vähäisempi. (Knapp & Vangelisti 1992, 229.)

Usein ajatellaan, että ihmiset puhuvat henkilökohtaisempia asioita ajan kuluessa. Intiimien asioiden kertominen perustuu luottamukselle, sillä mitä henkilökohtaisempia asioita kertoo itsestään, sitä enemmän itsestäkertominen sisältää riskiä ja tekee kertojan haavoittuvaksi. Intiimille itsestäkertomiselle tarvitaan suuri luottamuksen aste, mutta luottamus itsessään ei välttämättä takaa itsestäkertomista. Yksi syy, miksi ihmiset kertovat todella intiimejä asioita täysin tuntemattomille saattaa olla se, että tuntemattoman ihmisen edessä ei ole niin haavoittuvainen. (Knapp & Vangelisti 1992, 229, 236.)

Arkaluonteisissa asioissa luottamuksella on hyvin suuri rooli esimerkiksi sen ennustamisessa, mitä kerrotulle tiedolle tapahtuu kertomistilanteen jälkeen (Greene 2000). Voiko toiseen luottaa, että hän ei kerro asiaa eteenpäin? Petronion (1991, 311) mukaan silloin kun paljastaa itsestään jotain, asettaa itsensä jollain tavalla haavoittuvaiseksi. Toinen voi esimerkiksi käyttää juuri saatua tietoa hyväkseen omia tavoitteita ajaessaan tai haavoittaa tiedon kertojaa myöhemmin tiedon avulla. Hyväksikäyttämisen pelko tai luottamuksen puute voi johtaa tietoiseen salailuun tai kertomatta jättämiseen, mikä taas voi vaikuttaa negatiivisesti luottamuksen rakentamiseen suhteessa.

Itsestäkertominen on prosessi, joka liittyy moneen suhteen kehittymisen näkökulmaan, kuten epävarmuuden vähentämiseen, sosiaaliseen läpäisyyn ja dialektiseen näkökulmaan. Itsestäkertominen voi olla hyvin tärkeää suhteen muodostamisessa ja ylläpitämisessä. Liian vähäinen itsestäkertominen voi haitata suhdetta, mutta toisaalta niin voi liiallinen kertominenkin. Valinta kertoa itsestä riippuu vuorovaikutuksen tavoitteista. (Knapp & Vangelisti 1992, 230.) Esimerkiksi on sanottu, ettei omien intiimien ajatusten ja tunteiden kertominen ole niin tärkeää työsuhteen kehittymiselle kuin avoimuus niistä asioista, joilla on suora vaikutus suhteeseen. Gabarron (1990, 94) mukaan on mahdollista, että itsestäkertominen saattaa olla joskus jopa liian henkilökohtaista eikä sovi kyseiseen suhteeseen. Joissakin suhteissa, kuten esimerkiksi

lääkäri-potilas-suhteessa roolit määrittävät itsestäkertomisen astetta (Knapp & Vangelisti 1992).

Mikä on tietokonevälitteisyyden merkitys itsestäkertomiselle? Joidenkin mielestä teknologian, erityisesti sähköpostin välityksellä saatetaan kertoa itsestä todella avoimestikin. On esitetty, että itsestäkertominen on helpompaa, nopeampaa ja yleisempää tietokoneen välityksellä anonyymiteetin takia ja siksi, että itseään voi olla helpompaa ilmaista kirjallisesti (Baker 1998; Barnes 2001). Van Gelderin (1996) mukaan jo se, että ollaan vuoro-vaikutuksessa tietokoneen välityksellä, saa aikaan intiimimpää ja emotionaalisempaa vuorovaikutusta. Ihmiset saattavat myös kirjoittaa esimerkiksi sähköpostiviesteihin mieleensä tulevia asioita suunnittelematta viestiä pitkään (Barnes 2001, 102–103). Toisaalta on esitetty, että sähköpostin välityksellä on helppoa suunnitella viestejä ja itsestäkertomista (Walther 1997). Voidaan pohtia, miten avoimuus vaikuttaa luottamuksen kehittymiseen. Rheingoldin (1993) mukaan ihmiset ovat verkossa usein yllättävänkin avoimia.

Toisaalta on esitetty, että viestintäväline ei vaikuta itsestäkertomiseen (Weisgerber 1999). On huomattu, ettei itsestäkertomisen henkilökohtaisuudessa ole eroja tietokonevälitteisessä ja kasvokkaisuviestinnässä (Oehrle & Welch Cline 1993, 15).

Tietokonevälitteisessä viestinnässä yksityisyydestä tulee tärkeää, sillä viestien sisältö saattaa olla henkilökohtaista tai jopa arkaluonteista ja noloakin lähettäjälle. Witmerin (1997) mukaan tietokonevälitteisyys sisältää aina riskin siitä, että joku käyttää saatua tietoa hyväksi. Miksi ihmiset sitten asettavat itsensä tietoisesti riskille alttiiksi osallistumalla esimerkiksi arkaluonteisten asioiden keskusteluun? On esitetty, että osa tietokoneen käyttäjistä uskoo yksityisyyden säilymiseen tietokonevälitteisessä viestinnässä, osalle yksityisyys ei ole edes tärkeää. Tähän saattavat vaikuttaa mm. käyttäjien ikä sekä kokemus teknologiasta ja sen käytöstä. Nuoremmat käyttäjät saattavat herkemmin paljastaa intiimejäkin asioita. (Witmer 1997.) Epäselvää on, käytetäänkö tietokonevälitteisessä viestinnässä luottamuspäätöksiin samanlaisia kriteerejä kuin kasvokkain ja koetaanko tällaisissa tilanteissa luottamus ylipäättään tärkeäksi.

Aina tietokonevälitteiseen keskusteluun ei sisälly itsestäkertomista. Voi olla, että esimerkiksi keskustelupalstan aihe on keskustelussa olennaisempi tekijä kuin tutustuminen ja itsestäkertominen (Wilkins 1991). Toisaalta on havaittu, että vaikka keskusteluun mennään mukaan aiheen takia, voi siihen sisältyä itsestäkertomista (Barnes 2001, 105). Joissain keskusteluryhmissä ihmissuhteista saattaa tulla todella läheisiä.

*Selective self-presentation.* On sanottu, että tietokoneen välityksellä on helppoa sekä kertoa itsestään että valita, mitä itsestään kertoo anonymiteetin ja sosiaalisten ja non-verbaalisten vihjeiden puuttumisen takia. Saattaa myös olla, että samoista syistä tietokoneen välityksellä on helpompaa valehdella tai vääristellä asioita, joita itsestään kertoo. Tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa ei periaatteessa koskaan voida täysin tietää, valehteleeko toinen tai onko toinen edes se, joka hän sanoo olevansa. Jos suoraa näköyhteyttä ei ole, ei välttämättä voida olla varmoja edes siitä, onko suhteen toinen osapuoli mies vai nainen, nuori vai vanha. Tällaisia tilanteita on käytetty hyväksi esimerkiksi tekeytymällä vastakkaisen sukupuolen edustajaksi ja muodostamalla ystävyysuhteita valeidentiteetin avulla (esim. Van Gelder 1996). Toisaalta on myös esitetty, että jos suhde on erityisen tärkeä itselle, yksilö pyrkii kertomaan heti alussa omat huonot puolensa, jotta toinen saa varmasti realistisen kuvan itsestä (Baker 1998). Waltherin (1997) mukaan tietokonevälitteistä viestintää leimaavat erilaiset mahdollisuudet oman kuvan muokkaamiseen (engl. selective self-presentation), kuten mahdollisuus editoida viestien sisältöä. Koska tietokonevälitteinen vuorovaikutus antaa esimerkiksi chatissa anonymiteettisuojan ja toisaalta esimerkiksi sähköposti on usein viivästeistä, ihmisillä on suuri mahdollisuus hallita muiden saamaa tietoa itsestä ja siten myös vaikutelmaa, jonka itsestään haluaa antaa. Tietokonevälitteisessä viestinnässä oman kuvan esittämisestä, minkä on katsottu olevan tärkeää suhteen muodostamisessa, tulee siis valvotumpaa ja samalla tietoisempaa. (Walther 1996.)

Kuitenkin esimerkiksi chatissa anonymiteetti saattaa olla normaali käytäntö, ja ihmiset tietävät, että toiset voivat valikoiden luoda kuvaa itsestään. Tällaisissa tilanteissa voi jopa olla niin, että tietoisesta identiteetin muokkaamisesta tulee odotus. Voidaankin pohtia, onko luottamusta vaikeampi rakentaa, koska kaikilla on mahdollisuus epäillä toisia valehtelun ollessa helppoa. Toisaalta voidaan pohtia, onko luottamus tällaisissa tilanteissa tärkeää. Haetaanko tällaisista tilanteista luottamukselle perustuvia suhteita?

Uslanerin (2000, 64) mukaan esimerkiksi Internetissä on olemassa paikkoja ja tilanteita, joissa luottamuksella on merkitystä ja joissa sillä ei ole merkitystä. Hänen mukaansa ihmisistä ei tule sitä luottavaisempia, mitä useampaan sähköpostilistaan he kuuluvat ja mitä useammin he ovat verkossa tai chat-huoneissa. Hän jopa esittää, että mitä enemmän ihmiset käyttävät sähköpostia, sitä vähemmän luottavaisia heistä tulee.

*Vaikutelmien muodostaminen.* Valikoiva oman kuvan esittäminen voi vaikuttaa siihen, millaisia vaikutelmia toisista tehdään tietokoneen välityksellä. Tietokoneen, erityisesti tekstiin perustuvan teknologian välityksellä kiinnostus toiseen voi herätä pelkästään viestin sisällön perusteella (Valo 2000). On sanottu, että vaikutelmia muodostetaan viivästeisessä tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa hitaammin kuin kasvokkain, sillä vaikutelmia muodostetaan vain tekstin perusteella (Walther 1993, 386–387). Toisaalta on esitetty, että toisista tehdään vaikutelmia juuri tekstipohjaisen teknologian välityksellä niiden vihjeiden avulla, mitä teknologia pystyy välittämään. Toisista muodostetaan vaikutelmia kategorioiden ja stereotyyppien perusteella, joten vaikutelmat eivät välttämättä ole totuudenmukaisia (Spears & Lea 1992).

Vaikutelmien muodostamisen tietokoneen välityksellä on sanottu olevan erilaista kuin kasvokkaisviestinnässä, erityisesti silloin, kun osapuolilla ei ole yhteistä viestintähistoriaa (Hancock & Dunham 2001; Spears & Lea 1992). On sanottu, että ensivaikutelmia muodostetaan tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa vähemmän kuin kasvokkaisviestinnässä ja että vaikutelmat ovat tietokonevälitteisessä viestinnässä puutteellisia, mutta intensiivisempiä (Hancock & Dunham 2001; Walther 1993). Ajan myötä tietokonevälitteisessä viestinnässä vaikutelmia muodostuu enemmän ja niiden intensiivisyys voi laskea, kun toiseen tutustutaan paremmin ja vaikutelmat perustuvat tietoon eivätkä pienten vihjeiden liioitteluun. On kuitenkin pohdittu, että esimerkiksi tehtävä saattaa vaikuttaa vaikutelmien muodostamiseen. Ongelmanratkaisutehtävä ei välttämättä kannusta vaikutelmien muodostamiseen samalla tavalla kuin vapaamuotoinen keskustelu. (Hancock & Dunham 2001.)

*SIDE-näkökulma.* Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa vaikutelmat toisista muodostetaan erilaisten asioiden perusteella kuin esimerkiksi kasvokkain. Tähän vaikuttavat mm. keskustelun hallinnan menetelmät, kuten käytettävissä oleva aika ja teknologia, jotka edelleen vaikuttavat siihen, millaisen vaikutelman toisista saa tai



itsestään antaa. Vaikutelmien muodostamista on pyritty selittämään SIDE-näkökulman avulla, mikä liittyy attribuutioiden tekemiseen tietokonevälitteisessä viestinnässä (Lea & Spears 1995). SIDE-näkökulma (engl. Social Identification/Deindividuation) pyrkii selvittämään sitä, millä perusteilla yksilöt arvioivat toisiaan tekstipohjaisessa tietokonevälitteisessä viestinnässä. Yksilöllistävien vihjeiden puuttuessa yksilöt arvioivat toisiaan sen ryhmän perusteella, jonka jäseniä he ovat. Esimerkiksi opiskelijoiden keskusteluryhmässä osallistujia arvioidaan kyseisen ryhmän perusteella. Tällöin pientenkin vihjeiden, kuten kirjoitusvirheiden perusteella toisista tehdään yliattribuutioita eli liian nopeita ja merkittäviä päätelmiä, koska toisista ei välttämättä tiedetä mitään muuta. (Lea & Spears 1995; SIDE-näkökulmasta enemmän Spears & Lea 1992; Lea & Spears 1995.) Tekstiin perustuvat sosiaaliset vihjeet saavat hyvin suuren arvon, kun niiden perusteella muodostetaan vaikutelmia toisista ja toimitaan niiden mukaisesti (Chenault 1998). Luottamuksen kannalta tämä on pulmallista: mureneeko luottamus tekstipohjaisen teknologian käytössä, kun jo kirjoitusvirheen takia vaikutelma itsestä voi olla väärä? Tehdäänkö luottamusvalintoja tällaisissa tilanteissa liian helposti ja väärin asioiden perusteella?

### 5.3 Sosiaalinen läpäisy

Sosiaalinen läpäisy (engl. social penetration) on Altmanin ja Taylorin (1973) kehittämä näkökulma, joka tarkastelee suhteen kehittymistä (Duck & Pittman 1994, 688). Sosiaalinen läpäisy tarkoittaa sitä, että suhteen kehittyessä itsestäkertomisen avulla läpäistään tiettyjä tasoja ja mennään syvemmälle läheisyyttä kohti. Keskeisenä ajatuksena on se, että suhteet muuttuvat intiimimmiksi ajan myötä, kun osapuolet kertovat itsestään enemmän. (Burgoon & Hale 1984, 203.) Itsestäkertominen on erityisen tärkeää suhteen alkuvaiheessa keskinäisen luotettavuuden saavuttamiseksi (Altman & Taylor 1973, Duckin ja Pittmanin 1994, 688 mukaan). Sosiaalinen läpäisy voidaan määritellä systemaattiseksi ja järjestyneeksi itsestäkertomisen prosessiksi, joka etenee asteittain pinnallisesta syvemmille läheisyyden alueille. Suhteen kehittyminen on siis läheisesti yhteydessä itsestäkertomiseen ja sen tiedon laajuuteen ja syvyyteen, jota kullakin henkilöllä toisesta on. (Altman ja Taylor 1973, Gabarron 1990 mukaan.)

Sosiaalinen läpäisy on asteittainen läpäisyprosessi, jota kuvailee kasvava molemminpuolinen itsestäkertominen sekä nonverbaalinen ja fyysinen läheisyys. Suhteen kehittymiselle olennaista on kertoa henkilökohtaista ja tärkeää tietoa itsestään useasta aiheesta. Näkökulman mukaan itsestäkertominen on relationaalisen kehittymisen keskeinen määrittävä osa. Relationaalisen kehittymisen asteen on katsottu riippuvan itsestäkertomisen määrästä ja syvyydestä. (Weisgerber 1999, 2.)

Sosiaalisessa läpäisyssä on pyrkimyksenä ennustaa tulevaa. Eniten ja nopeimmin sosiaalista läpäisyä tapahtuu suhteen alussa, kun vuorovaikutuksesta saadut edut ovat suuria, kuten esimerkiksi toiseen tutustuminen ja suhteen aloittaminen. Sosiaalinen läpäisyn näkökulmasta suhde kehittyy vaiheittain: Ensimmäisessä vaiheessa kerrotaan toiselle vain julkista, ei niin henkilökohtaista tietoa. Seuraavissa vaiheissa tietopohjaa toisesta aletaan laajentaa sekä myöhemmin arvioida. Viimeisessä vaiheessa vuorovaikutus on todella intiimiä ja toisen käyttäytymistä ja reaktioita pystytään jo ennustamaan. (Littlejohn 1999, 267.)

Sosiaalisen läpäisyn näkökulmaa on laajennettu (mm. Millar & Rogers 1976) muutenkin suhteen ulottuvuuksiin liittyväksi: on mm. korostettu luottamusta osana

suhteen kehittymistä (Burgoon & Hale 1984, 205). Luottamukseen sisältyy sekä luottavainen käyttäytyminen, kuten oman haavoittuvaisuutensa osoittaminen, että luotettava käyttäytyminen, kuten sen osoittaminen, ettei käytä toista hyväkseen tai petä toisen luottamusta. Luottamus tuo suhteeseen vilpittömyyttä, luotettavuutta, rehellisyyttä ja kunnioitusta. (Burgoon & Hale 1984, 205.)

On esitetty, että jotkut viestit tai ilmaukset voivat olla suunniteltuja osoittamaan suhteen syvyyden tai pinnallisuuden tasoa. Osapuolet voivat haluta viestiä toiselle implisiittisesti suhteeseen haluamaansa syvyyttä tai pinnallisuutta ja pyrkiä näin estämään sosiaalista läpäisyä. Relationaalinen viestintä voi myös osoittaa suhteen tulevaisuuden suuntaa, eli sillä voidaan ilmaista, millaisen sosiaalisen läpäisyn asteen suhteeseen on valmis ajan kuluessa hyväksymään. Lisäksi verbaliset ja nonverbaaliset viestit itsessäänkin voivat olla merkittäviä: verbaalinen itsestäkertominen voi jo viestiä toiselle relationaalista sitoutumista intiimimmälle tasolle siirtymiseen. Samoin jos kieltäytyy kertomasta itsestään, se voi jo viestiä toiselle haluttomuutta suhteen kehittymiseen. (Burgoon & Hale 1984.) Toisaalta toiset kertovat itsestään enemmän myös täysin tuntemattomille. Ja vastaavasti se, ettei kerro toiselle mitään itsestään, ei välttämättä tarkoita sitä, ettei halua viedä suhdetta pidemmälle.

## **5.4 Epävarmuuden vähentäminen**

Epävarmuus on läsnä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa, niin täysin tuntemattomien kanssa kuin pitkässä suhteessakin. Jopa toisensa hyvin tuntevat voivat huomata, että heidän kykynsä ennustaa ja selittää toisen käyttäytymistä ei joissain tilanteissa toimikaan, mikä saattaa tehdä vuorovaikutuksen epämukavaksi ja hankalaksi. Valinnat siitä, mitä sanotaan toiselle ja miten, edellyttävät päätöksentekoa epävarmuudessa. Voi olla, että jossain tilanteessa loukkaava asia voi olla esimerkiksi huumorin kohteena jossain toisessa tilanteessa (Berger 1997). Epävarmuus on myös yhteydessä luottamukseen. Giddensin (1990, 89) mukaan luottamus alkaa siitä, mihin tietoisuus loppuu, eli luottamusta tarvitaan jos tilanteessa on epätietoisuutta tai epävarmuutta. Epäselväksi jää, tarvitaanko epävarmuuden vähentämiseen luottamusta, vai johtaako epävarmuuden vähentäminen lopulta luottamukseen suhteessa.

Epävarmuuden vähentämisen teorian mukaan yksilöt tarkkailevat sosiaalista ympäristöään ja pyrkivät siten saamaan tietoa itsestään ja toisista (Littlejohn 1999, 260; ks. epävarmuuden vähentämisen teoriasta enemmän esim. Berger & Bradac 1985; Berger & Calabrese 1975). Interpersonaalisissa tilanteissa voi olla halu vähentää epävarmuutta esimerkiksi hankkimalla taustatietoa jostain ennestään tuntemattomasta ihmisestä. Tämän halun takana on tarve ennustaa toisen käyttäytymistä. Jos tulevaisuudessa on odotettavissa vuorovaikutusta kyseisen henkilön kanssa, halu saada hänestä tietoa kasvaa. (Littlejohn 1999, 260.)

Epävarmuuden vähentämisen teorian mukaan yksilöt käyttävät erilaisia strategioita, kuten tiedon hankkimista tai itsestäkertomista epävarmuuden sietämiseen (Littlejohn 1999, 261). Myös tavoitteellinen toiminta ja tilanteiden suunnittelu ovat keinoja suojautua epävarmuudelta. Yksilöt voivat esimerkiksi simuloida mielessään suunnitelman ennen sen toteuttamista, tehdä kaikki vaihtoehdot huomioonottavia suunnitelmia tai laatia vaihtoehtoisia suunnitelmia epäonnistumisten varalle. Lisäksi voidaan yrittää suojautua epävarmuudelta esimerkiksi kääntämällä tilanne huumoriksi. (Berger 1997.)

Epävarmuuden vähentäminen on keskeinen ulottuvuus suhteen muodostumisessa ja syventymisessä. Erityisen tärkeää se on suhteen alkuvaiheessa. Perimmäisenä ajatuksena on se, että suhteet kehittyvät, kun osapuolet vähentävät epävarmuutta toisistaan (Parks & Adelman 1983). Erityisesti ensitapaamisissa ihmiset saattavat puhua paljon saadakseen toisista lisää tietoa. Kun epävarmuutta on suhteesta vähennetty, kysymysten esittäminen ja muut tiedonetsimisstrategiat vähenevät. (Littlejohn 1999, 261.) Tulevaisuuden vuorovaikutuksen ennakointi lisää motivaatiota vähentää epävarmuutta: mitä suurempi odotus, että kyseisen henkilön kanssa ollaan tulevaisuudessakin vuorovaikutuksessa, sitä aktiivisempaan tiedonetsimiseen ja sitä kautta suurempaan läheisyyteen se voi johtaa. (Walther 1994, 480.)

On esitetty, että teknologiavälitteisyys lisää tilanteen epävarmuutta. Koska tietokonevälitteisessä viestinnässä on vähemmän sosiaalisia vihjeitä ja palautteen saanti voi viivästyä, voi epävarmuus olla suurempaa ja sen vähentäminen vaikeampaa. Esimerkiksi toisen käyttäytymisen ennustaminen voi olla tietokoneen välityksellä vaikeampaa. Epävarmuuden vähentämisen teorian mukaan on esitetty, että jos ei pystytä

vähentämään epävarmuutta, voi suhteen kehittyminen vaikeutua tai hidastua. (Parks & Floyd 1996.)

Epävarmuuden vähentäminen voidaan nähdä kulttuurisidonnaisena asiana (Gudykunst 1997). On kulttuureita, joissa nojaututaan pitkälti itse tilanteeseen, henkilön taustatietoihin ja nonverbaaliseen viestintään tiedonhankinnassa. Toisissa kulttuureissa sen sijaan tietoa hankitaan suoraan kysymällä toisen mielipiteitä omien asenteiden ja uskomusten pohjalta. Kulttuurierot saattavat näkyä myös silloin, kun identifioituu tiukasti johonkin tiettyyn ryhmään. Silloin näkee toiset erilaisina, mikä voi aiheuttaa vuoro-vaikutuksessa epävarmuutta. (Littlejohn 1999, 262.)

Epävarmuuden vähentämisen teoriaa on tutkittu paljon. (Ks. koonti tutkimuksista esim. Berger 1997.) Epävarmuuden vähentämistä on tutkittu esimerkiksi seurustelusuhteiden yhteydessä. On tutkittu esimerkiksi parin vuorovaikutusta suhdetta ympäröivien viestintäverkostojen kanssa ja tämän yhteyttä seurustelusuhteen epävarmuuteen ja vakauteen (Parks & Adelman 1983). Lisäksi on esitetty, että tietokonevälitteisessä keskustelussa käyttäjät saattavat vähentää tilanteen epävarmuutta melko rohkeidenkin vuorovaikutusstrategioiden avulla, kuten leikkisyydellä. Toiset voivat nähdä nämä strategiat relationaalisesti korostetun positiivisina. (Walther & Burgoon 1992, 79.)

## **5.5 Dialektinen näkökulma**

Dialektinen näkökulma ilmaisee intiimeille suhteille ominaisia jännitteitä, kuten osapuolten halua toisaalta sitoutua ja toisaalta olla itsenäisiä. Suhdetta ei tämän näkökulman mukaan tarkastella staattisena, vaan se on dynaamista ja muuttuvaa vuorovaikutusta. Suhteen kehittyminen nähdään dialektisesta näkökulmasta päämäärättömänä, eli suhde ei kehity vain jostain huonommasta tilasta parempaan. (Baxter & Montgomery 1997, 326–327.)

Vastakkaisuudet ja jännitteet ovat olennainen osa suhteita: dialektisesta näkökulmasta ne eivät ole negatiivisia asioita. Jännitteiden avulla osapuolet muokkaavat suhdettaan. Niitä ei välttämättä tarvitse ratkaista tai selvittää kuten ongelmia, vaan niiden välillä tasapainoillaan. Dialektinen näkökulma keskittyy siihen, miten osapuolet hallitsevat

muutoksen, jännitteen ja vastakkainasettelun olemassaolon. Suhteessa voi olla monia jännitteitä yhtä aikaa, ja niiden keskinäiset suhteet muuttuvat ajan myötä. Jännitteillä voi olla keskinäisiä hierarkioita: esimerkiksi jännite autonomian ja riippuvaisuuden välillä on nähty kaikkein keskeisimmäksi. (Baxter & Montgomery 1997, 327–331.) Luottamus voidaan nähdä keskeiseksi tässä jännitteessä. Toiseen ihmiseen on voitava luottaa, jotta hänestä uskaltaa olla riippuvainen ja jotta toiselle uskaltaa sallia autonomiaa.

Suhteessa tehdään koko ajan viestinnällisiä valintoja. Suhteessa olevat vastakkaisuudet ja jännitteet sekä suhteen sen hetkinen viestintä muokkaavat tulevia viestintätilanteita. Jokainen viestintätilanne on ainutlaatuinen, mutta siihen vaikuttaa myös viestintätilanteiden historia. (Baxter & Montgomery 1997, 329–330.)

Eräs keskeinen suhteen kehittymiseen liittyvä jännite on avoimuuden ja sulkeutuneisuuden välillä. Tässä jännitteessä voi olla vastakkaisuuksia esimerkiksi siinä, mitä sanotaan ja mitä ei sanota, missä määrin itsestäkertominen on vapaata ja missä määrin suhteen määrittämää, sekä siinä, mikä on itselle tärkeää tietoa ja mikä sosiaalisesti tärkeää tietoa. (Baxter & Montgomery 1997, 338–339.) Avoimuuden ja sulkeutuneisuuden jännitettä voidaan tutkia esimerkiksi sen kautta, miten yksilöt säätelevät henkilökohtaisen tiedon kertomista toiselle suhteen osapuolelle. On tutkittu mm. itsestäkertomisen suhdetta kasvojen säilyttämiseen (Petronio 1991) sekä sitä, miten yksityisen ja julkisen tiedon rajaa hallitaan (Dindia 1997). On sanottu, että päättäessään kertoa itsestään yksilö kohtaa dilemman, jossa toisaalta puolustetaan itseä rajoittamalla henkilökohtaista kertomista ja toisaalta omataan tarve olla avoin uskoutumalla toiselle. Jos kertoo itsestään toiselle, asettaa itsensä haavoittuvaiseksi. (Dindia 1997, 419.)

Myös ryhmää voidaan tarkastella dialektisesta näkökulmasta, sillä ryhmän toiminnassa voi usein olla vastakkaisuuksia jo jäsenten erilaisten taustojen ja mielipiteiden takia. Kaikki ryhmät eivät kehity lineaaristen vaiheiden kautta, vaan ne muokkautuvat erilaisissa konflikteissa ja jännitteissä. Ryhmän jäsenet kohtaavat väistämättä konflikteja ja jännitteitä ryhmään kuulumiseen, sitoutumiseen sekä luottamukseen ja itsestäkertomiseen liittyen. Esimerkiksi lapset voivat luottaa vanhempiansa, mutta tietävät myös, että jos he kertovat vanhemmille hyvin arkaluonteisista asioista kuten alkoholinkäytöstä, voi vanhempien luottamus heihin heikentyä. (Keyton 1999, 202.)

## 5.6 Kommentteja

Luottamuksen rakentuminen teknologian välityksellä on nähty riippuvan siitä, voidaanko riittävän syviä suhteita rakentaa teknologian välityksellä. Luottamuksen rakentumista voidaan tarkastella useista erilaisista näkökulmista suhteen kehittymisen yhteydessä. Hyvin monissa suhteen kehittymistä kuvaavissa näkökulmissa luottamus tai siihen liittyvät asiat ovat keskeisiä, mutta niiden yhteyttä suhteen kehittymisen näkökulmiin ei ole selvitetty yksiselitteisesti. Esimerkiksi tässä luvussa tarkastelluissa näkökulmissa luottamusta ei tuoda suoraan esille, mutta sen voidaan nähdä sisältyvän suhteen kehittämisprosessiin.

Luottamusta tarvitaan itsestäkertomiseen, mutta toisaalta itsestäkertominen voi kehittää luottamusta. Epäselvää onkin, kumpi ulottuvuus tulee suhteessa ensin. Myös epävarmuuden vähetessä luottamuksen voidaan ajatella kasvavan, mutta toisaalta epävarmuuden vähentämiseksi saatetaan tarvita jonkin verran luottamusta. Sosiaalisen läpäisyn ja luottamuksen yhteyttä ei ole tutkittu. Näyttäisi kuitenkin siltä, että luottamuksen merkitys on suuri sosiaalisen läpäisyn prosessissa. Sosiaalinen läpäisy, kuten epävarmuuden vähentäminenkin, tapahtuu usein itsestäkertomisen avulla. Dialektisen näkökulman monet suhteen kehittymiseen liittyvät jännitteet voidaan nähdä yhteydessä luottamukseen. Luottamuksen ei ole havaittu rakentuvan siten, että suhteen alussa luottamus on hyvin vähäistä ja se syventyy automaattisesti suhteen kehittyessä, vaan pikemminkin se on jatkuva prosessi. Myös luottamuksen rakentumista voitaisiin tutkia dialektisestä näkökulmasta.

Luottamuksen rakentumista suhteiden kehittymisen yhteydessä tulisi tutkia lisää tässä luvussa käsiteltyjen näkökulmien kautta, sekä kasvokkaistilanteissa että teknologiavälitteisesti. Pitäisi tutkia, onko myös muita suhteen kehittymiseen liittyviä näkökulmia, joissa luottamuksen osuus on keskeinen. Tulisi myös selvittää, miten luottamuksen rakentuminen ja suhteiden kehittyminen ovat yhteydessä toisiinsa. Kuitenkin luottamusta pitäisi tutkia myös pitkäaikaisten ja läheisten suhteiden ulkopuolella erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.

## 6 PÄÄTÄNTÖ

Tässä työssä tarkastellaan luottamusta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Työssä keskitytään tarkastelemaan luottamuksen rakentumista ja sen yhteyttä ihmisten välisen suhteen kehittymiseen. Lisäksi selvitetään sitä, miten viestintäteknologian käyttö vuorovaikutuksessa mahdollisesti vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen. Tutkimuskysymyksiin on haettu vastauksia kartoittamalla luottamusta käsittelevää kirjallisuutta useilta tieteenaloilta sekä lisäksi suhteen kehittymistä ja viestintäteknologiaa käsittelevää kirjallisuutta.

Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi asetettiin se, mitä luottamus ihmisten välisen vuorovaikutuksen ilmiönä tarkoittaa. Tutkimuskysymykseen on haettu vastausta tarkastelemalla luottamusta erilaisista näkökulmista käsin. Työssä on selvitetty mm. luottamuksen määritelmiä, lähikäsitteitä, riskejä ja kulttuurisidonnaisuutta. Luottamustutkimusta on kartoitettu kaikissa viestinnän muodoissa: interpersonallisissa suhteissa, ryhmissä ja yhteisöissä.

Vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen on varsin monimuotoinen. Kirjallisuusarviointi osoittaa, että luottamus on laaja ja monitahoinen ilmiö. Luottamuksen käsitteen määrittely ei ole kirjallisuudessa ollut yhtenäistä. Lisäksi käsitteen operationaalistamista on pidetty hankalana. Luottamuksen on usein nähty liittyvän erilaisiin sitä lähellä oleviin käsitteisiin ja ilmiöihin. Luottamus ilmenee käyttäytymisessä, mutta vielä ei tarkasti tiedetä, millainen käyttäytyminen ilmentää luottamusta. Luottamusta on tutkittu kaikkien viestinnän muotojen yhteydessä. Eniten on tutkittu luottamusta rakkaussuhteissa, johtajien ja alaisten välisissä suhteissa, työryhmissä ja -yhteisöissä sekä sosiaalisen pääoman mekanismina.

Ensimmäistä tutkimuskysymystä tarkennettiin kahden alakysymyksen avulla. Ensimmäinen alakysymys koskee luottamuksen rakentumista. Tähän tutkimuskysymykseen on pyritty vastaamaan tarkastelemalla luottamuksen rakentumista ja sen yhteyttä suhteiden kehittymiseen.



Kirjallisuusarviointi osoittaa, että luottamus rakentuu ihmisten välille usein vähitellen, suhteen kehittyessä. Tilanteen vaatiessa luottamusta pystytään rakentamaan nopeastikin. Luottamuksen rakentuminen on kuitenkin jatkuva prosessi, ja luottamus kehittyy ja muuttaa muotoaan luottamusvalinnan jälkeenkin. Kirjallisuusarvioinnissa on lisäksi löydetty monia tekijöitä, jotka voivat helpottaa tai tukea luottamuksen rakentumisprosessia. Suhteen kehittymisen yhteydessä luottamusta voidaan tarkastella monista näkökulmista. Luottamuksella näyttää olevan merkittävä yhteys esimerkiksi itsestäkertomiseen, sosiaaliseen läsnäoloon, epävarmuuden vähentämiseen ja dialektiseen näkökulmaan, vaikka luottamuksen yhteyttä näihin näkökulmiin ei vielä ole juurikaan tutkittu. On varmasti myös muita suhteen kehittymisen näkökulmia, joiden mukaan luottamus on merkittävää, mutta joista ei ole tässä kirjallisuusarvioinnissa löytynyt luottamukseen viittaavia tutkimustuloksia.

Toiseksi alakysymykseksi asetettiin se, miten viestintäteknologian käyttö vuorovaikutuksessa mahdollisesti vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen. Kysymykseen on haettu vastausta tarkastelemalla viestintäteknologiaa koskevia tutkimuksia. Kirjallisuusarviointi osoittaa, että luottamuksen rakentumista teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa on tutkittu hyvin vähän. Luottamus näyttää rakentuvan teknologiavälitteisesti samojen periaatteiden mukaisesti kuin kasvokkainkin. Erilaisten teknologioiden ominaisuudet tuovat vuorovaikutustilanteeseen omat haasteensa. Voi kuitenkin olla, että monissa tilanteissa viestintäteknologia vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen vain vähän, varsinkin jos käyttäjillä on pitkä kokemus käytettävästä teknologiasta. Silloin ihmiset eivät välttämättä juurikaan kiinnitä huomiota itse viestintäteknologiaan, vaan muut tilanteen muuttajat, kuten käyttäjän tavoitteet ja odotukset saattavat vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen enemmän kuin viestintäteknologia.

Luottamuksen rakentumista teknologiavälitteisesti tukee myös se, että monissa tutkimuksissa on havaittu ihmisten rakentavan hyvin läheisiä suhteita viestintäteknologian avulla. Koska luottamus usein rakentuu suhteen kehittymisen yhteydessä, luottamuksen rakentumista teknologiavälitteisesti voidaan tarkastella sen kautta, pystytäänkö viestintäteknologian avulla luomaan riittävän syviä ihmissuhteita.

## 6.1 Tutkimuksen arviointia

Kirjallisuuskartoituksen kaltaisessa tutkimuksessa arviointi perustuu pitkälti kysymykseen tutkimusprosessin luotettavuudesta (Eskola & Suoranta 1998, 211). Tutkimus-prosessia ja sen eri vaiheita pyrittiin kuvaamaan tarkasti. Tässä työssä luottamuksen kenttää tarkasteltiin vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkimuskysymyksiin haettiin kuitenkin vastauksia monitieteisen kirjallisuuskartoituksen avulla. Kartoituksen monitieteisyys voi toisaalta antaa luotettavuutta tutkimukselle ja laajemman näkökulman ilmiöön, mutta toisaalta muiden tieteenalojen tutkimusten käyttö voi lisätä väärintulkinnan mahdollisuutta. Tutkimusprosessiin sisältyi tulkintaa monessa vaiheessa: esi-merkiksi tehtäessä johtopäätöksiä siitä, mitä muiden tieteenalojen tutkimustulokset tarkoittavat vuorovaikutuksen näkökulmasta, sekä siitä, mitkä ilmiöt ovat yhteydessä luottamukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 221.)

Ilmiön jäsentäminen on aina tulkintaa. Luottamuksen kenttä on laaja, mikä lisää tulkintaerojen mahdollisuutta. Joissain tutkimusprosessin vaiheissa tuntui siltä, että liian monet asiat liittyvät luottamukseen ja on vaikea hahmottaa, mikä ilmiössä todella on olennaista. Joku muu tutkija voisi tehdä luottamuksen kentästä erilaisen jäsennyksen. Tämä tulee esille esimerkiksi käsitekartassa, jossa konkreettisesti näkyy ilmiön jäsenitys. Käsitekartta perustuu ilmiöiden yhteyksien etsimiseen, ja eri ihmiset tekevät lähes aina samasta aiheesta erilaisen käsitekartan (Åhlberg 2001, 65). Käsitekartan käyttäminen tutkimuksen alkuvaiheista lähtien on toisaalta saattanut auttaa ilmiön jäsentämisessä ja asioiden välisten yhteyksien hahmottamisessa, mutta toisaalta se on saattanut myös ohjata jäsennyttä. Käsitekarttaa on helppo muuttaa, mutta on silti mahdollista, että käsitekartan ensimmäinen versio on jollain tavalla ohjannut ajattelua läpi koko tutkimusprosessin. Luottamuksen kentän jäsennyttä on tässä työssä tukenut tutkijatriangulaatio, kun kaksi tutkijaa on jäsentänyt luottamuksen kenttää neuvotellen havainnoistaan (Eskola & Suoranta 1998, 70).

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkimuksessa käytetty lähdeaineisto: toisaalta käytettyjen lähteiden oikeellisuus ja luotettavuus ja toisaalta tutkijoiden tulkinta

aineistossa esitetyistä asioista. Kirjallisuuskartoitukseen on pyritty sisällyttämään pääasiassa vain tieteellisiä julkaisuja. Lähdeaineiston luotettavuuteen vaikuttavat myös niissä käytetyt tutkimusmenetelmät sekä mahdolliset kulttuurin ja kontekstin vaikutukset tutkimustuloksiin. Merkittävä kysymys on myös aineiston kattavuus. Systemaattisesta ja perusteellisesta kirjallisuushausta huolimatta joitain tärkeitä lähteitä ja näkökulmia on voinut jäädä löytämättä.

Tätä työtä voidaan hyödyntää luottamusta koskevissa empiirisissä tutkimuksissa etenkin ihmisten välistä vuorovaikutusta tutkittaessa. Työ voi myös lisätä ymmärrystä laajalla ja monimutkaisella tutkimusalueella. Käytännön hyötyjä tutkimuksella voisi olla esimerkiksi viestintäteknologian avulla vuorovaikutuksessa oleville ihmisille, jotka voivat hyödyntää tähän työhön koottuja tutkimustuloksia halutessaan kiinnittää huomiota luottamukseen esimerkiksi hajautetussa työryhmässä tai epävirallisessa keskusteluryhmässä.

## **6.2 Jatkotutkimushaasteita**

Luottamuksesta on kirjoitettu paljon eri tieteenaloilla. Luottamusta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa sen sijaan on tutkittu vähän, vaikka se liittyy keskeisesti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Puheviestinnän tutkijoilla olisi paljon annettavaa luottamustutkimukseen, ja monet luottamukseen liittyvät asiat kaipaisivat lisätutkimusta.

Tämän työn pohjalta nousi monia ajatuksia jatkotutkimuksen tarpeellisuudesta. Luottamuksen rakentumista tulisi tutkia enemmän erilaisissa konteksteissa, niin interpersonaalisisissa suhteissa, ryhmissä kuin yhteisöissäkin. Tutkimusta tarvittaisiin etenkin siitä, miten luottamusta rakennetaan epävirallisissa suhteissa. Luottamusta tulisi tutkia myös muissa kuin pitkäaikaisissa ja intensiivisissä suhteissa. Mielenkiintoinen jatkotutkimusalue on myös luottamuksen kulttuurienvälisyys: miten voitaisiin paremmin ymmärtää kulttuurien vaikutusta luottamuksen rakentumiseen jaottelematta kulttuureita stereotyyppisesti. Luottamuksen kulttuurisidonnaisuuden tiedostaminen on tärkeää.

Lisätutkimusta tarvittaisiin myös luottamuksen operationaalistamisen helpottamiseksi. Jotta operationaalistaminen onnistuisi luotettavasti ja luottamusta voitaisiin tutkia erilaisissa konteksteissa, täytyisi entisestään lisätä ymmärrystä siitä, mitä luottamus on erilaisissa konteksteissa ja miten se käytännössä näkyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tai ihmisten viestintäkäyttäytymisessä.

Luottamuksen on havaittu rakentuvan teknologiavälitteisesti samojen periaatteiden mukaan kuin kasvokkainkin. Viestintäteknologian ominaisuuksien on kuitenkin huomattu asettavan joitain haasteita luottamuksen rakentumiselle. Tarvittaisiinkin tutkimusta siitä, miten paljon viestintäteknologian erilaiset ominaisuudet loppujen lopuksi vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen. Samalla voitaisiin tutkia sitä, edistävätkö tai vaikeuttavatko tietynlaiset tekniset ratkaisut luottamuksen rakentumista. Tällaisia tutkimustuloksia voitaisiin hyödyntää erilaisten viestintäteknologioiden kehittämisessä ihmisläheisempään sekä vuorovaikutusta ja luottamuksen rakentumista tukevampaan suuntaan.

## KIRJALLISUUS

- Adelman, M. B. & Frey, L. R. 1997. *The fragile community: Living together with AIDS*. Mahwah: Erlbaum.
- Bachmann, R. 1998. Trust - Conceptual aspects of a complex phenomenon. Teoksessa C. Lane & R. Bachmann (toim.), *Trust within and between organizations. Conceptual issues and empirical applications*, 298–322. Oxford: Oxford University Press.
- Baier, A. 1986. Trust and antitrust. *Ethics*, 96, 231–260. Saatavilla [www-muodossa: <http://links.jstor.org/sici?sici=0014-1704%28198601%2996%3A2%3C231%3ATAA%3E2.0.CO%3B2-S>](http://links.jstor.org/sici?sici=0014-1704%28198601%2996%3A2%3C231%3ATAA%3E2.0.CO%3B2-S). [Viitattu 14.5.2002].
- Baker, A. 1998. Cyperspace couples finding romance online then meeting for the first time in real life. *Computer-Mediated Communication Magazine*, 5. Saatavilla [www - muodossa : <http://www.december.com/cmc/mag/1998/jul/baker.html>](http://www.december.com/cmc/mag/1998/jul/baker.html). [Viitattu 6.6.2002].
- Barnes, S. B. 2001. *Online connections: Internet interpersonal relationships*. Cresskill: Hampton Press.
- Baxter, L. A. & Montgomery, B. M. 1997. Rethinking communication in personal relationships from a dialectical perspective. Teoksessa S. Duck (toim.), *Handbook of personal relationships: Theory, research, and interventions*, 325–349. 2<sup>nd</sup> ed. Chichester: Wiley.
- Baym, N. K. 1995. The emergence of community in computer-mediated communication. Teoksessa S. G. Jones (toim.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community*, 138–163. Thousand Oaks: Sage.
- Berger, C. R. 1997. Message production under uncertainty. Teoksessa G. Philipsen & T. L. Albrecht (toim.), *Developing communication theories*, 29–55. Albany: State University of New York Press.
- Berger, C. R. & Bradac, J. J. 1985. *Language and social knowledge: Uncertainty in interpersonal relations*. London: Arnold.
- Berger, C. R. & Calabrese, R. J. 1975. Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1, 99–112.
- Bigley, A. & Pearce, J. L. 1998. Straining for shared meaning in organizational science: Problems of trust and distrust. *Academy of Management Review*, 23, 405–421. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.umi.com/pqdauto). [Viitattu 15.3.2002].
- Blomqvist, K. 1995. *The concept of trust: An interdisciplinary review and analysis*. Lappeenranta: Teknillinen korkeakoulu.
- Braithwaite, D. O., Waldron, V. R. & Finn, J. 1999. Communication of social support in computer-mediated groups for people with disabilities. *Health Communication*, 11, 123–151.
- Burgoon, J. K. & Hale, J. L. 1984. The fundamental topoi of relational communication. *Communication Monographs*, 51, 194–214.
- Butler, J. K. Jr. 1983. Reciprocity of trust between professionals and their secretaries. *Psychological Reports*, 53, 411–416.
- Butler, J. K. Jr. 1986. Reciprocity of dyadic trust in close male-female relationships. *The Journal of Social Psychology*, 126, 579–591.
- Cappella, J. N. 2002. Cynicism and social trust in the new media environment. *Journal of Communication*, 52, 229–241.

- Carmel, E. 1999. *Global software teams: Collaborating across borders and time zones*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Chan, M. 1997. Some theoretical propositions pertaining to the context of trust. *International Journal of Organizational Analysis*, 5, 227–248.
- Chenault, B. G. 1998. Developing personal and emotional relationships via computer mediated communication. *Computer-Mediated Communication Magazine*, 5. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.december.com/cmc/mag/1998/may/chenault.html>>. [Viitattu 22.2.2002].
- Chidambaram, L. 1996. Relational development in computer-supported groups. *MIS Quarterly*, 20, 143–165. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>>. [Viitattu 22.2.2002].
- Chidambaram, L. & Bostrom, R. P. 1993. Evolution of group performance over time: A repeated measures study of GDSS effects. *Journal of Organizational Computing*, 3, 443–470.
- Corn, J. 2000. I wouldn't recognize you if you fell into my soup: Living in a world of virtual relationships. Paper presented at the National Communication Association convention, Seattle, 9.–12.11.
- Creed, W. E. D. & Miles, R. E. 1996. Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 16–38. Thousand Oaks: Sage.
- Culnan, M. J. & Markus, M. L. 1987. Information technologies. Teoksessa F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts & L. W. Porter (toim.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective*, 420–443. Newbury Park: Sage.
- Cummings, L. L. & Bromiley, P. 1996. The Organizational Theory Inventory (OTI): Development and validation. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 302–330. Thousand Oaks: Sage.
- Dasgupta, P. 1988. Trust as a commodity. Teoksessa D. Gambetta (toim.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 49–72. New York: Blackwell.
- Dindia, K. 1997. Self-disclosure, self-identity, and relationship development: A transactional/dialectical perspective. Teoksessa S. Duck (toim.), *Handbook of personal relationships: Theory, research, and interventions*, 411–426. 2<sup>nd</sup> ed. Chichester: Wiley.
- Dindia, K. & Fitzpatrick, M. A. & Kenny, D. A. 1997. Self-disclosure in spouse and stranger interaction. *Human Communication Research*, 23, 388–412.
- Doney, P. M., Cannon, J. P. & Mullen, M. R. 1998. Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23, 601–620. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.umi.com/pqdauto>>. [Viitattu 15.3.2002].
- Duck, S. & Pittman, G. 1994. Social and personal relationships. Teoksessa M. L. Knapp & G. R. Miller (toim.), *Handbook of interpersonal communication*, 676–695. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks: Sage.
- Elangovan, A. R. 1998. Betrayal of trust in organizations. *Academy of Management Review*, 23, 547–567. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.umi.com/pqdauto>>. [Viitattu 15.3.2002].
- Ervamaa, T. 2002. Ei puhetta, ei kirjoitusta, vähän molempia. *Helsingin Sanomat* 3.3.2002, Kulttuuri, B1.

- Eskola, J. & Suoranta J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fukuyama, F. 1996. *Trust. The social virtues and the creation of prosperity*. London: Penguin Books.
- Gabarro, J. J. 1990. The development of working relationships. Teoksessa J. Galegher, R. E. Kraut & C. Egido (toim.), *Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work*, 79–110. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Gambetta, D. 1988. Can we trust trust? Teoksessa D. Gambetta (toim.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 213–237. New York: Blackwell.
- Gefen, D. 2000. E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega: The International Journal of Management Science*, 28, 725–737. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.elsevier.nl/homepage/sae/orms/omega/menu.htm>>. [Viitattu 23.4.2002].
- Giddens, A. 1990. *The consequences of modernity*. Cambridge: Polity press.
- Greene, K. 2000. The effects of relational quality on disclosure of HIV-infection. Paper presented at the Southern States Communication Association convention, New Orleans.
- Greenspan, S., Goldberg, D., Weimer, D. & Basso, A. 2000. Interpersonal trust and common ground in electronically mediated communication. Paper presented at the ACM conference on Computer Supported Collaborative Work, CSCW'00, Philadelphia, 2.–6.12.
- Gudykunst, W. B. 1997. Cultural variability in communication. *Communication Research*, 24, 327–348. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>>. [Viitattu 30.5.2002].
- Gustafsson, C. 1997. *What kind of morality is trust?* Åbo Akademi, Företagsekonomiska institutionen, Preliminära forskningsrapporter 190.
- Hagen, J. M. & Choe, S. 1998. Trust in Japanese interfirm relations: Institutional sanctions matter. *Academy of Management Review*, 23, 589–600.
- Hancock, J. T. & Dunham, P. J. 2001. Impression formation in computer-mediated communication revisited: An analysis of the breadth and intensity of impressions. *Communication Research*, 28, 325–347. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com) <<http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>>. [Viitattu 20.5.2002].
- Handy, C. 1995. Trust and the virtual organization. *Harvard Business Review*, 73, 40–50.
- Harisalo, R. & Stenvall, J. 2001. *Luottamus johtamiseen ministeriöissä*. Helsinki: Valtiovarainministeriö
- Harrington, S. J. & Ruppel, C. P. 1999. Telecommuting: A test of trust, competing values, and relative advantage. *IEEE Transactions on Professional Communication* 42, 223–239. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.ieee.org/organizations/pubs/transactions/tpc.htm>>. [Viitattu 23.4.2002].
- Hart, C. 1998. *Doing a literature review: Releasing the social science research imagination*. London: Sage.
- Hart, K. 1988. Kinship, contract, and trust. Teoksessa D. Gambetta (toim.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 179–193. New York: Blackwell.
- Heinonen, S. 1998. Etäläsnäolo yleistyy tietoyhteiskunnassa. *Tietopalvelu* 13, 11–13.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

- Hovland C. I., Janis, I. L. & Kelley, H. H. 1953. *Communication and persuasion*. New Haven: Yale University Press.
- Igbaria, M. 1999. The driving forces in the virtual society. *Communications of the ACM*, 42, 64–70. <<http://www.acm.org/pubs/periodicals/cacm/>>. [Viitattu 23.4.2002].
- Iivonen, M. & Harisalo, R. 1997. *Luottamus työyhteisön turvaverkkona yleisissä kirjastoissa*. Finnish Information Studies 8. Oulu: Oulun yliopisto.
- Ilmonen, K., Jokivuori, P., Kevätsalo, K. & Juuti, P. (toim.) 2000. *Luottamus ja paikallinen sopiminen*. Jyväskylän yliopisto. Sosiologian julkaisuja 66/2000.
- Ingman, S. 1997. *Förtroende och datorbruk*. Lund: Lunds Universitet.
- Jaasma, M. A. & Koper, R. J. 1999. The relationship of student-faculty out-of-class communication to instructor immediacy and trust and to student motivation. *Communication Education*, 48, 41–47.
- Jarvenpaa, S. L. & Leidner, D. E. 1998. Communication and trust in global virtual teams. *Journal of Computer Mediated Communication* 3(4). Saatavilla [www-muodossa: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue4/jarvenpaa.html>](http://www.muodossa: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue4/jarvenpaa.html>). [Viitattu 15.5.2002].
- Johnson-George, C. & Swap, W. C. 1982. Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 1306–1317.
- Jones, S. G. 1995. Understanding community in the information age. Teoksessa S. G. Jones (toim.), *CyberSociety: Computer-mediated communication and community*, 10–35. Thousand Oaks: Sage.
- Jones, S., Wilikens, M., Morris, P. & Masera, M. 2000. Trust requirements in e-business: A conceptual framework for understanding the needs and concerns of different stakeholders. *Communications of the ACM*, 43, 81–87. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.acm.org/pubs/periodicals/cacm/>](http://www.muodossa: <http://www.acm.org/pubs/periodicals/cacm/>). [Viitattu 23.4.2002].
- Jäkälä, M. 2000. Videoitua viestintää. Teoksessa M. Valo (toim.), *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*, 68–85. Jyväskylän yliopisto, Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 20.
- Kevätsalo, K. 1999. *Jäykät joustot ja tuhlatut resurssit*. Tampere: Vastapaino.
- Keyton, J. 1999. Relational communication in groups. Teoksessa L. R. Frey (toim.), *Handbook of group communication theory and research*, 192–222. Thousand Oaks: Sage.
- Keyton, J. 2000. Introduction: The relational side of groups. *Small Group Research*, 31, 387–397. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>](http://www.muodossa: <http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>). [Viitattu 22.2.2002].
- Kipnis, D. 1996. Trust and technology. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 39–50. Thousand Oaks: Sage.
- Knapp, M. L. & Vangelisti, A. L. 1992. *Interpersonal communication and human relationships*. 2<sup>nd</sup> ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Korsgaard, M. A., Schweiger, D. M. & Sapienza, H. J. 1995. Building commitment, attachment, and trust in strategic decision-making teams: The role of procedural justice. *Academy of Management Journal*, 38, 60–84. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>). [Viitattu 4.3.2002].



- Kotkavirta, J. 2001. Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa K. Ilmonen (toim.), *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*, 55–68. Jyväskylä: SoPhi.
- Kovalainen, A. & Österberg, J. 2001. Sosiaalinen pääoma, luottamus ja julkisen sektorin restrukturaatio. Teoksessa K. Ilmonen (toim.), *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*, 69–92. Jyväskylä: SoPhi.
- Lagerspetz, Olli 1998. Luottamus inhimillisenä kasvualustana. *Ryhmätyö*, 27, 2–4.
- Lane, C. Theories and issues in the study of trust. Teoksessa C. Lane & R. Bachmann (toim.), *Trust within and between organizations. Conceptual issues and empirical applications*, 1–30. Oxford: Oxford University Press.
- Larzelere, R. E. & Huston, T. L. 1980. The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595–604.
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P. & Spears, R. 1992. 'Flaming' in computer-mediated communication: Observations, explanations, implications. Teoksessa M. Lea (toim.), *Contexts of computer-mediated communication*, 89–112. New York: Harvester-Wheatsheaf.
- Lea, M. & Spears, R. 1995. Love at first byte? Building personal relationships over computer networks. Teoksessa J. T. Wood & S. Duck (toim.), *Understudied relationships: Off the beaten track*, 197–233. Thousand Oaks: Sage.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. 1996. Developing and maintaining trust in work relationships. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. 114–139. Thousand Oaks: Sage.
- Lewis, J. D. & Weigert, A. 1985. Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967–985.
- Lipnack & Stamps 2000. *Virtual teams: People working across boundaries with technology*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Wiley.
- Littlejohn, S. 1999. *Theories of human communication*. 6<sup>th</sup> ed. Belmont: Wadsworth.
- Lombard, M. & Ditton, T. 1997. At the heart of it all: The concept of presence. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3. Saatavilla [www.muodossa: <http://www.muodossa.org/jcmc/vol3/issue2/lombard.html>](http://www.muodossa.org/jcmc/vol3/issue2/lombard.html). [Viitattu 6.6.2002].
- Lorenz, E. H. 1988. Neither friends nor strangers: Informal networks of subcontracting in French industry. Teoksessa D. Gambetta (toim.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 194–210. New York: Blackwell.
- Loukola, O. 1999. Trusting strangers? The hard case for the theory of trust. Teoksessa O. Loukola, *Who do you trust? Combining morality and rationality*. Helsingin yliopisto. Filosofian laitoksen julkaisuja 4.
- Luhmann, N. 1988. Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. Teoksessa D. Gambetta (toim.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 94–107. New York: Blackwell.
- Luukkonen, J. 2000. *Digitaalisen median käsikirjoitusopas*. Helsinki: Edita.
- Lämsä, A.-M. & Sajasalo, P. 2001. Organisaatiot ja johtaminen muutoksessa. Teoksessa A.-M. Lämsä & P. Sajasalo (toim.), *Tulkintoja organisaatioiden ja johtamisen muutossuunnista*, 2–15. Jyväskylän yliopisto, Taloustieteiden julkaisuja 124.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. 1995. An integration model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709–734. Saatavilla [www.muodossa: <http://www.muodossa.org/pqdauto>](http://www.muodossa.org/pqdauto). [Viitattu 4.3.2002].

- McAllister, D. J. 1995. Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24–59. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 15.3.2002].
- McCauley, D. P. & Kuhnert, K. W. 1992. A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. *Public Administration Quarterly*, 16, 265–284. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 15.3.2002].
- McCornack, S. A. & Levine, T. R. 1990. When lovers become leery: The relationship between suspicion and accuracy in detecting deception. *Communication Monographs*, 57, 219–230.
- McCornack, S. A. & Parks, M. R. 1988. Deception detection and relationship development: The other side of trust. Teoksessa M. L. McLaughlin (toim.), *Communication Yearbook*, 9, 377–389. Beverly Hills: Sage.
- McGrath, J. E. 1991. Time, interaction, and performance (TIP): A theory of groups. *Small Group Research*, 22, 147–174. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 4.3.2002].
- McGrath, J. E. & Arrow, H. 1993. Groups, tasks and technology: The effects of experience and change. *Small Group Research*, 24, 406–420. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 4.3.2002].
- McGrath, J. E. & Hollingshead, A. B. 1994. *Groups interacting with technology*. Thousand Oaks: Sage.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L. & Chervany, N. L. 1998. Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23, 473–490. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 7.5.2002].
- McLaughlin, M. L., Osborne, K. K. & Smith, C. B. 1995. Standards of conduct on Usenet. Teoksessa S. G. Jones (toim.), *CyberSociety: Computer-mediated communication and community*, 90–111. Thousand Oaks: Sage.
- Meyerson, D., Weick, K. W. & Kramer, R. M. 1996. Swift trust and temporary groups. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 166–195.
- Mishra, A. K. 1998. Explaining how survivors respond to downsizing: The role of trust, empowerment, justice, and work redesign. *Academy of Management Review*, 23, 567–588. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 7.5.2002].
- Mishra, J. & Morrissey, M. A. 1990. Trust in employee/employer relationships: A survey of West Michigan managers. *Public Personnel Management*, 19, 443–463. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa.com/pqdauto). [Viitattu 15.3.2002].
- Misztal, B. 1998. *Trust in modern societies*. Padtown: Polity Press.
- Morrill, J. H. 1999. When will I see you again? Exploring the role of anticipation in computer-mediated influence. Paper presented at the International Communication Association conference, San Francisco, 27.–30.5.
- Mühlfelder, M., Klein, U., Simon, S. & Luczak, H. 1999. Teams without trust? Investigations in the influence of video-mediated communication in the origin of trust among cooperative persons. *Behaviour & Information Technology*, 18, 349–360.

- Mäyrä, F. 2002. Yhteisö. *Mediumi* 1.1. Mediakulttuuriyhdistys m-cult ry. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.m-cult.net/mediumi/article.html?id=30>](http://www.m-cult.net/mediumi/article.html?id=30). [Viitattu 30.5.2002].
- Oehrle, A. A. & Welch Cline, R. J. 1993. The next best thing to being there: Differences in relational development between face-to-face and computer-mediated communication. Paper presented at the International Communication Association conference, Washington D. C.
- O'Hair, H. D. & Cody, M. J. 1994. Deception. Teoksessa W. R. Cupach & B. H. Spitzberg (toim.) *The dark side of interpersonal communication*, 181–241. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Olson, J. S. & Olson, G. M. 2000. i2i trust in e-commerce. *Communications of the ACM*, 43, 41–44. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.acm.org/pubs/periodicals/cacm/>](http://www.acm.org/pubs/periodicals/cacm/). [Viitattu 23.4.2002].
- Pagden, A. 1988. The destruction of trust and its economic consequences in the case of eighteenth-century Naples. Teoksessa D. Gambetta (toim.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 127–141. New York: Blackwell.
- Palmer 1998. The use of information technology in virtual organizations. Teoksessa M. Igarria & M. Tan (toim.), *The virtual workplace*, 71–85. Hershey: Idea Group Publishing.
- Parks, M. R. & Adelman, M. B. 1983. Communication networks and the development of romantic relationships: An expansion of uncertainty reduction theory. *Human Communication Research*, 10, 55–79.
- Parks, M. R. & Floyd, K. 1996. Making friends in cyberspace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/vol1no4.html>](http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/vol1no4.html). [Viitattu 11.6.2002].
- Parks, M. R. & Roberts, L. D. 1998. 'Making MOOsic': The development of personal relationships on line and a comparison to their off-line counterparts. *Journal of Social and Personal Relationships*, 15, 517–537.
- Pearce, W. B. 1974. Trust in interpersonal communication. *Speech Monographs*, 41, 236–244.
- Pearce, W. B. & Sharp, S. M. 1973. Self-disclosing communication. *Journal of Communication*, 23, 409–425.
- Peterson, J. 1999. Battle of the sexes: A comparison of men and women with breast cancer in on-line support group. Paper presented at the National Communication Association convention, Chicago, 4.–7.11.
- Peterson, J. 2000. Why am I here? On-line support groups from the members' point of view. Paper presented at the National Communication Association convention, Seattle, 8.–12.11.
- Petronio, S. 1991. Communication boundary management: A theoretical model of managing disclosure of private information between marital couples. *Communication Theory* 1, 311–335.
- Poole, M. S. & DeSanctis, G. 1990. Understanding the use of Group Decision Support Systems: The theory of adaptive structuration. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*, 173–193. Newbury Park: Sage.
- Powell, W. W. 1996. Trust-based forms of governance. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 51–67. Thousand Oaks: Sage.

- Preece, J. J. & Ghozati, K. 2001. Experiencing empathy online. Teoksessa R. E. Rice & J. E. Katz (toim.), *The Internet and health communication: Experience and expectations*, 237–260. Thousand Oaks: Sage.
- Putnam, R. D. 1994. *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. 5<sup>th</sup> ed. Princeton: Princeton University Press.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G. & Zanna, M. D. 1985. Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 95–112.
- Rheingold, H. 1993. *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading: Addison Wesley.
- Robson, D. & Robson, M. 1998. Intimacy and computer communication. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26, 33–41. Saatavilla www.muodossa: <<http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>>. [Viitattu 4.4.2002].
- Rocco, E. 1998. Trust breaks down in electronic contexts but can be repaired by some initial face-to-face contact. Conference proceedings on Human factors in computing systems, CHI'98, Los Angeles, 18.–23.4. Saatavilla www.muodossa: <<http://www.acm.org/sigchi/chi98/proceedings/>>. [Viitattu 23.4.2002].
- Rotter, J. B. 1967. A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651–665.
- Rubin, R. B., Rubin, A. M. & Piele, L. J. 2000. *Communication research: Strategies and sources*. 5<sup>th</sup> ed. Belmont: Wadsworth.
- Ruuskanen, P. 2001. *Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit*. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Seligman, A. 2001. Luottamus ja yleinen vaihto. Teoksessa K. Ilmonen (toim.), *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*, 39–54. Jyväskylä: SoPhi.
- Shapiro, D., Sheppard, B. H. & Cheraskin, L. 1992. Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8, 365–377.
- Sheppard, B. H. & Sherman, D. M. 1998. The grammars of trust: A model and general implications. *Academy of Management Review*, 23, 422–427. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.umi.com/pqdauto>>. [Viitattu 7.5.2002].
- Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S. & McGuire, T. W. 1986. Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 37, 157–187.
- Spears, R. & Lea, M. 1992. Social influence and the influence of the 'social' in computer-mediated communication. Teoksessa M. Lea (toim.), *Contexts of computer-mediated communication*, 89–112. New York: Harvester-Wheatsheaf.
- Staples, R. & Ratnasingham, P. 1998. Trust: The panacea of virtual management? Proceedings of the International Conference on Information Systems, Helsinki.
- Steuer, J. 1992. Defining virtual reality: Dimensions of determining telepresence. *Journal of Communication*, 42, 73–93.
- Sydow, J. 1998. Understanding the constitution of interorganizational trust. Teoksessa C. Lane & R. Bachmann (toim.), *Trust within and between organizations. Conceptual issues and empirical applications*, 31–63. Oxford: Oxford University Press.
- Sztompka, P. 1999. *Trust. A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tamminen, R. 1993. *Tiedettä tekemään!* Jyväskylä: Atena.

- Tan, H. H. & Tan, C. S. F. 2000. Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 126, 241–260. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>](http://www.muodossa.com/epnet.com/ehost/finland/login.html). [Viitattu 4.3.2002].
- Trevino, L. K., Daft, R. L. & Lengel, R. H. 1990. Understanding managers' media choices: A symbolic interactionist perspective. Teoksessa J. Fulk & C. Steinfield (toim.), *Organizations and communication technology*, 71–94. Newbury Park: Sage.
- Tsai, W. & Ghoshal, S. 1998. Social capital and value creation: The role of intrafirm networks. *Academy of Management Journal*, 41, 464–476. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.umi.com/pqdauto>](http://www.muodossa.com/umi.com/pqdauto). [Viitattu 7.5.2002].
- Turner, J. W. 2001. Telepsychiatry as a case study of presence: Do you know what you are missing? *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol6/issue4/turner.html>](http://www.muodossa.com/ascusc.org/jcmc/vol6/issue4/turner.html). [Viitattu 6.6.2002].
- Tutkielmien arvostelu 2002. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.jyu.fi/tdk/hum/arvostelu.htm>](http://www.muodossa.com/jyu.fi/tdk/hum/arvostelu.htm). [Viitattu 10.6.2002].
- Tyler, T. R. & Kramer, R. M. 1996. Whither trust? Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 1–15. Thousand Oaks: Sage.
- Uslaner, E. M. 2000. Social capital and the net. *Communications of the ACM*, 43, 60–64. [http://www.acm.org/pubs/periodicals/cacm/](http://www.muodossa.com/acm.org/pubs/periodicals/cacm/). [Viitattu 23.4.2002].
- Valo, M. 1994. *Käsitykset ja vaikutelmat äänestä. Kuuntelijoiden arviointia radiopuheen äänellisistä ominaisuuksista*. Studia Philologica Jyväskylän-sia 33. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Valo, M. 2000. Perceived effects of computer-mediatedness on interpersonal relationships. Paper presented at the National Communication Association, Seattle, 8.–12.11.
- Van Gelder, L. 1996. The strange case of the electronic lover. Teoksessa R. Kling (toim.), *Computerization and controversy: Value conflicts and social choices*, 533–546. 2<sup>nd</sup> ed. San Diego: Academic Press.
- Walther, J. B. 1993. Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381–398.
- Walther, J. B. 1994. Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 20, 473–501.
- Walther, J. B. 1995. Relational aspects of computer-mediated communication. Experimental observations over time. *Organization Science*, 6, 186–203.
- Walther, J. B. 1996. Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 1–43.
- Walther, J. B. 1997. Group and interpersonal effects in international computer-mediated collaboration. *Human Communication Research*, 23, 342–369.
- Walther, J. B., Anderson, J. F. & Park, D. 1994. Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A meta-analysis of social and antisocial communication. *Communication Research*, 21, 460–487.
- Walther, J. B. & Burgoon, J. K. 1992. Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19, 50–88.

- Walther, J. B. & Tidwell, L. C. 1995. Nonverbal cues in computer-mediated communication, and the effect of chronemics on relational communication. *Journal of Organizational Computing*, 5, 355–378.
- Weinberg, N. & Schmale, J. D. 1996. Online help: Cancer patients participate in a computer-mediated support group. *Health and Social Work*, 21, 24–29.
- Weisgerber, C. 1999. Studying initial interaction in computer-mediated and face-to-face communication. Paper presented at the National Communication Association, Chicago, 4.–7.11.
- Wellman, B. & Gulia, M. 1999. Net surfers don't ride alone: Virtual communities as communities. Teoksessa P. Kollock & M. Smith (toim.), *Communities and cyberspace*, 167–194. New York: Routledge. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://www.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/netsurfers/netsurfers.pdf>>. [Viitattu 28.5.2002].
- Wheless, L. R. & Grotz, J. 1977. The measurement of trust and its relationship to self-disclosure. *Human Communication Research*, 3, 250–257.
- Whittle, D. B. 1997. *Cyberspace: The human dimension*. New York: Freeman.
- Wilkins, H. 1991. Computer talk: Long-distance conversations by computer. *Written Communication*, 8, 56–78.
- Witmer, D. F. 1997. Risky business: Why people feel safe in sexually explicit on-line communication. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <<http://jcmc.huji.ac.il/vol2/issue4/>>. [Viitattu 6.6.2002].
- Zucker, L. G., Darby, M. R., Brewer, M. B. & Peng, Y. 1996. Collaboration structure and information dilemmas in biotechnology: Organizational boundaries as trust production. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 90–113. Thousand Oaks: Sage.
- Åhlberg, M. 2001. Käsittekartat tutkimusmenetelmänä. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*, 59–68. Jyväskylä: PS-kustannus.

## ESIMERKKEJÄ LUOTTAMUKSEN MÄÄRITELMISTÄ

Wheless & Grotz 1977, 251

”Interpersonal trust is probably more completely conceptualized as a *process* of holding certain relevant, favorable *perceptions* of another person which engender certain types of *dependent behaviors* in a *risky situation* where the expected outcomes that are dependent upon that other person(s) are *not known* with certainty. As a consequence, trust may be *measured* in research as certain *perceptions, behaviors, or situations.*”

Larzelere ja Huston 1980, 596

”Trust exists to the extent that a person believes another person (or persons) to be benevolent and honest.”

Lewis & Weigert 1985, 968

”Trust must be conceived as a property of *collective* units (ongoing dyads, groups, and collectivities), not of isolated individuals. Being a collective attribute, trust is applicable to the relations among people rather than to their psychological stakes taken individually.”

Rempel, Holmes ja Zanna 1985, 96

”We regard trust as a generalized expectation related to the subjective probability an individual assigns to the occurrence of some set of future events.”

Baier 1986

”Trust is accepted vulnerability to another’s possible but not expected ill will (or lack of good will) toward one.”

Dasgupta 1988, 51, 53

”I am using the word ‘trust’ in a sense of correct expectations about the *actions* of other people that have a bearing on one’s own choice of action when that action must be chosen before one can *monitor* the actions of those others. [--] Trust is based on *reputation* and that reputation has ultimately to be acquired through behaviour over time in well-understood circumstances”

Gambetta 1988, 217

”Trust (or, symmetrically, distrust) is a particular level of the subjective probability with which an agent assesses that another agent or group of agents will perform a particular action, both *before* he can monitor such action (or independently of his capacity ever to be able to monitor it) *and* in a context in which it affects *his own* action.”

Giddens 1990, 34

”Confidence in the reliability of a person or a system, regarding a given set of outcomes or event, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles (technical knowledge).”

Mayer, Davis & Schoorman 1995

“Trust is the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other party will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control the party.”

Fukuyama 1996, 26

“Trust is the expectation that arises within a community of regular, honest, and cooperative behavior, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community.”

Harisalo & Miettinen 1996, 21

”Luottamuspääoma on inhimillisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyvä vakaumus siitä, kuinka ihminen suhtautuu muihin ihmisiin, lähipiiriinsä ja yhteiskuntaan.”

Lewicki & Bunker 1996, 116

“Trust can be defined as the expectation of the other party in a transaction, the risks associated with assuming and acting on such expectations, and the contextual factors that serve to either enhance or inhibit the development and maintenance of that trust.”

Gustafsson 1997, 6

“Trust –would be the belief in the possibility of this goodness in somebody else –even, maybe, in everybody else– or the expectation of good acts. (In a different way, and maybe better, trust might be described as the non-belief in badness, the non-expectation of bad acts.)”

Iivonen & Harisalo 1997, 4

”Tässä työssä luottamuksella tarkoitetaan niitä oikeudenmukaisuuteen ja ennustettavuuteen liittyviä odotuksia, tuntemuksia ja tekoja, joita yhteisön jäsenet kohdistavat toisiinsa. Haluamme painottaa luottamuksen kokemuksellisuutta ja jatkuvaa kehittyvyyttä. Luottamus syntyy kokemuksen myötä ja liittyy työyhteisön jokapäiväisiin tapahtumiin.”

Doney, Cannon & Mullen 1998

“We define trust as a willingness to rely on another party and to take action in circumstances where such action makes one vulnerable to the other party. Our definition incorporates the notion of risk as a precondition for trust, and it includes both the belief and behavioural components of trust. In our view, expectations of a target’s trustworthiness drive a trustor’s behaviour, and both are necessary for trust to be present.”

Mühlfelder, Klein, Simon & Luczak 1999, 350

“Analysing the expression ‘trust’ more exactly, one can elicit that this term implies at least four aspects. One is the reduction of complexity, another the existence of uncertainty. A third feature is the orientation towards the future and a fourth the presence of risk.”

Sztompka 1999, 25

“Trust is a bet about the future contingent actions of others.”



Kotkavirta 2001, 57

“Luottamus on tunnepitoinen tapa nähdä toinen luottamuksen arvoisena. Kun luotamme toiseen, avaudumme hänelle ja päästämme hänet lähelle niitä asioita, jotka ovat meille tärkeitä.”

Harisalo & Stenvall 2001, 21

“Määrittelemme luottamuksen inhimillisen vuorovaikutuksen tuloksena syntyväksi tunteeksi, vaikutelmaksi, käsitykseksi tai vakaumukseksi siitä, kuinka ihminen suhtautuu toisiin ihmisiin ja asioihin organisaatiossaan.”

Cappella 2002, 230

”Social, or interpersonal, trust is an attitude toward other people who are not kin or intimates. By social trust I mean the perception that other people are, in general, fair, trustworthy, and helpful.”