

## **Psykologinen luottamus: riskinottoa ja odotuksia**

Luottamusta tutkitaan useilla tieteenaloilla. Viime vuosina luottamusta on tutkittu erityisesti yhteiskuntatieteissä ja taloustieteissä osana organisaatiotutkimusta. Psykologinen luottamusnäkökulma on saanut vaikutteita lähitieteistä. Esimerkiksi sosiologiassa ja sosiaalipsykologiassa luottamuksen ilmenemismuotoja tutkitaan erilaisissa ryhmissä, alkaen yhteiskunnan toiminnasta ja päätyen työtiimeihin ja epävirallisiin harrastuspiireihin. Psykologisena ilmiönä luottamusta on kuitenkin tutkittu varsin vähän. Tämän katsauksen tavoitteena on valottaa luottamukseen liittyvää tutkimusta.

Emmi Ignatius

Marja Kokkonen

### **Mitä luottamus on?**

Luottamus on pohjimmiltaan psykologinen tila riippumatta siitä, millaisia muita oleellisia piirteitä eri teoreetikot ja tutkijat siihen liittävät (Kramer, 1999). Lewicki ja Bunker (1995) tiivistävät lukuisille psykologisille luottamusmäärittelyille ominaisen kolmijaon: (1) luottamus interpersonaalisenä, sosiaaliselle toiminnalle tunnusmerkillisenä sosiaalipsykologisena ilmiönä; (2) luottamus yksilöllisenä piirreominaisuutena ja (3) luottamus institutionaalisenä organisaatiotason ilmiönä. Lisäksi luottamuskeskusteluun tuo oman vivahteensa itseluottamuksen käsite.

*Luottamus ihmisten välisenä ilmiönä* -lähestymistavan ytimenä on ajatus sen sosiaalisesta luonteesta: luottamus on jotain, joka tapahtuu minun ja muiden välillä sen myötä, että minä luotan toisiin ja/tai minuun luotetaan. Luottamus on ihmisen uskoa toisen rehelliseen aitouteen (Larzelere & Huston, 1980) tai yksilön uskoa siihen, että vastapuoli tulee

käyttäytymään tavoiteltujen päämäärien toteutumista edistävällä tavalla (Rempel, Ross & Holmes, 2001). Hoyn ja Tschannen-Moranin (1999, 189) määritelmän mukaan luottamus on ”yksilön tai ryhmän halukkuutta asettaa itsensä alttiiksi haavoittumiselle, joka perustuu luottamukselle toisen osapuolen hyvänsuopuudesta, luotettavuudesta, pätevyydestä, rehellisyydestä ja avoimuudesta”. Sillä kuten Tschannen-Moran ja Hoy (1998) ovat todenneet, siellä missä haavoittumisen tai loukatuksi tulemisen mahdollisuutta ei ole, ei ole myöskään tarvetta luottamukselle. Sosiaalipsykologisessa luottamuskirjallisuudessa erotetaan usein yleislaatusempi sosiaalisten toimijoiden toisiaan kohtaan tuntema interpersonaalinen eli ihmisten välinen luottamus ja ns. dyadinen luottamus, jolla tarkoitetaan nimenomaan läheissuhdeluottamusta, lähinnä siis parisuhteita (Willig, 1997).

Läheissuhdeluottamus viittaa asenteisiin, jotka heijastavat ihmisten abstrakteja myönteisiä odotuksia siitä, että he voivat luottaa kumppaneidensa huolenpitoon ja siihen, että kumppani vastaa heidän tarpeisiinsa nyt ja tulevaisuudessa (Holmes & Rempel, 1989).

Luottamuksen on ehdotettu lisäävän turvallisuutta suhteessa, vähentävän estoja ja puolustuskannalla oloa sekä vapauttavan kumppaneita jakamaan tuntemuksiaan ja haaveitaan (Stinnet & Walters, 1977). Rempel, Holmes ja Zanna (1985) kuvaavat läheissuhteessa ilmenevää luottamusta neljällä tunnusomaisella piirteellä: 1) Tällainen luottamus syntyy aikaisemman kokemuksen pohjalta ja kehittyy edelleen suhteen kypsyessä. 2) Kumppaniin sijoitetaan myönteisiä ominaisuuksia kuten luotettavuus ja halu vastata kokijan tarpeisiin. 3) Luottamukseen sisältyy halu asettaa itsensä alttiiksi esim. henkilökohtaisten paljastusten myötä, luottamalla toisen antamiin lupauksiin tai uhraamalla nykyhetken pieniä iloja paremman tulevaisuuden edestä. 4) Kumppanin huolenpitoon suhtaudutaan luottavaisesti ja turvallisuutta tuntien sekä uskotaan suhteen kestävyuteen. Läheisissä suhteissa väistämättä tapahtuva itsepaljastus edellyttää luottamusta (Altman & Taylor, 1973).

Dyadinen luottamus on läheisyyden tärkeä aspekti, joka liittyy voimakkaasti rakkauteen ja itsestä kertomiseen, etenkin vakiintuneemmilla pareilla, ja lisääntyy suhteessa

sitoutumisen asteeseen (Larzelere & Huston, 1980). Yleisesti toivottavana pidetyn, muuttumattoman ja mitattavan asenneilmiön sijasta läheissuhdeluottamus on käsitteellistetty myös tilannekohtaiseksi, neuvoteltavaksi ja tarkoitushakuiseksi sosiaalisesti toiminnaksi (Willig, 1997).

Miellettäessä *luottamus mitattavaksi piirreominaisuudeksi* siirrytään sosiaalipsykologiasta yhä selvemmin persoonallisuuspsykologian puolelle. Sosiaalisen oppimisen teorioista vaikutteita saaneen Rotterin (1967, 651) määritelmän mukaisesti interpersonaalinen luottamus merkitsee ”yksilön tai ryhmän odotusta siitä, että toisen yksilön tai ryhmän sanaan, lupaukseen tai suulliseen tai kirjalliseen lausumaan voi luottaa”. Sittemmin Rotter (1980) korostaa määritelmänsä koskevan nimenomaan yleistynyttä odotusta; luottamus ei kohdistu mihinkään tiettyyn ihmissuhteeseen, vaan on luonteenpiirteeksi yleistynyt mitattavan ominaisuuden kaltainen ajatusrakennelma ja kohdistuu ’yleistyneeseen toiseen’, eli henkilöön tai ryhmään, josta (luottamusta kokevalla) yksilöllä ei ole paljon henkilökohtaista kokemusta. Rotter (1967) perustelee eri ihmisten aste-erot yleistyneessä luottamuksessa eroavaisilla kielteisten ja myönteisten vahvistustapahtumien historioilla – siis sillä, että toisten kokemusten mukaan esim. muiden sanaan luottamisesta on yleensä seurannut hyvää, kun taas toisten kokemukset seuraamuksista ovat ristiriitaisempia. Myös Wrightsman (1974) on ollut yleistyneen, mitattavan luottamuspiirteen puolestapuhuja. Hänen mukaansa luottamuksessa on kysymys uskosta ihmisluonnon - ja ihmisten yleensä - luotettavuuteen, moraalisuuteen ja vastuuntuntoisuuteen.

Personallisuuspsykologian leirissä on kuultu myös soraääniä. Couch ja Jones (1997) ovat katsoneet jaon yleiseen ihmisten väliseen ’suhdeluottamukseen’ (’relational trust’) ja globaaliin, yleistyneeseen piirreluottamukseen riittämättömäksi kuvaamaan hienosyisten sosiaalisten suhteiden pohjalle rakentunutta luottamusta. He esittelevät lisäksi verkostoluottamuksen (’network trust’) käsitteen, jolla he tarkoittavat yksilön luottamusta omaan perheestä ja ystävistä koostuvaan tukiverkkoonsa.

*Luottamusta organisaatioissa* on tutkittu systemaattisesti yli 40 vuoden ajan (Lewicki, McAllister & Bies, 1998). Alkuvuosina tutkimus keskittyi yksilöllisen luottamuksen tai epäluottamuksen ilmaisuihin koskien toisten toimintaa motivoivia perusteita (Lewicki ym., 1998). Mellinger esimerkiksi (1956) määritteli luottamuksen yksilön luottamukseksi toisen henkilön aikomuksiin ja motiiveihin ja hänen antamansa sanan vilpittömyyteen. Deutschille (1960) luottamus puolestaan merkitsi luottamusta toisen suhdeosapuolen aikomuksiin ja kykyihin sekä uskoa, että hän käyttäytyisi toivotulla tavalla. Nykyisin mielenkiinnon kohteena on itse käyttäytyminen, jolle on leimallista optimistiset odotukset ja päätöksenteko koskien omaa toimintaa riskialttiissa olosuhteissa (Lewicki ym., 1998).

Useiden teoreetikkojen mukaan luottamus onkin osapuolen halukkuutta asettua alttiiksi toisen osapuolen, jonka käytöstä hän ei pysty hallitsemaan, toimille (ks. esim. Mayer, Davis & Schoorman, 1995; Zand, 1972). Interpersonaalinen luottamus on nähty organisatiivisen järjestyksen ja kontrollin ydinelementtinä (McAllister, 1995). Yritysten välisellä tasolla luottamusta on kuvailtu yhteistoimintasuhteiden avaintekijäksi (ks. esim. Ring & Van de Ven, 1992; Sydow, 1998). Eriteltyään organisaatioteorian ja taloustieteiden ristiriitaisiakin luottamusmäärittelyjä Hosmer (1995) toteaa, että alan kirjallisuus tarjoaa ainakin neljäntyyppisiä tulkintoja aiheesta. Luottamus voidaan nähdä 1) yksilöllisinä odotuksina, 2) ihmisten välisten suhteiden ominaisuutena, 3) ekonomisten liiketoimien (epä)elementtinä ja 4) sosiaalisena mekanismina.

Jotkut organisaatioteoretikot ovat puhuneet erityisen kyberneettisen luottamusnäkömyksen puolesta. Oliver ja Montgomery (2001) uskovat kyberneettisen viitekehyksensä tarjoavan ainutlaatuisia etuja, kun tutkitaan luottamusta organisatiivisena ilmiönä. Tällöin vältetään luottamuksen kaavamainen käsitteellistäminen eräänlaisena optimaalisena päämääränä ja organisaation kehityksen lopputilana, ja toisaalta luottamuksen dynaaminen, alinomaa informaation hankkimis-, tulkitsemis-, arviointi- ja

sopeutumisprosessin myötä kehittyvä luonne korostuu. Organisaation luottamus nähdään tässä lukuisten kahdenvälisen vuorovaikutussuhteiden muodostamien alajärjestelmien ja näiden verkostojen systeeminä eikä minään yksittäisenä, jakamattomana muuttujana.

## **Itseluottamus**

Useat tutkijat tuntuvat käyttävän käsitteitä itsetunto ('self-esteem', 'self-respect') sekä *itseluottamus*/itsevarmuus ('self-reliance', 'self-confidence', 'confidence') toistensa synonyymeinä. Self-teoriaa kehittäneet Jensen, Huber, Cundick ja Carlson (1991) tosin erottavat varhaisen itsetunnon kehityksellisesti myöhemmästä itseluottamuksesta. Varhainen itsetunto muodostuu 3. ikävuoteen mennessä ja sisältää varhaiset itseä koskevat tuntemukset ja emootiot. Itseluottamus muodostuu itsehallinnan kokemusten kautta ja muistuttaa minäpystyvyyttä ('self-efficacy'). Itsetunto, jota tässä käytämme samassa merkityksessä kuin itseluottamusta, on käsitteellistetty myönteistä minäkuvaa kasvattavaksi ja ylläpitäväksi sisäiseksi mekanismiksi (Harter, 1993) tai henkilökohtaiseksi yleistyneeksi myönteiseksi arvioksi itsestä (Heimpel, Wood, Marshall & Brown, 2002). Jo 1800-luvulla James (1983) määritteli itsetunnon ihmisen saavutusten ja tavoitteiden välisenä suhteena. Rosenberg (1979, 31) puolestaan määritteli itseluottamuksen ”myönteisenä tai kielteisenä arviona itsestä”. Stankov ja Crawford (1997) löysivät tutkimuksessaan näyttöä siitä, että olisi olemassa jonkinlainen itsenäinen mitattava itseluottamuksen piirre. Tämä piirre voidaan käsittää yhtäältä metakognitioksi, jolloin se käsitteellisesti lähestyy inhimillistä kyvykkyyttä, toisaalta taas egoon liittyviksi motivaatiovaikutuksiksi, jolloin se käsitteellisesti tulee osaksi kykyjen ja persoonallisuuden välistä rajapintaa (Stankov & Crawford, 1997).

Opiskelijoiden itsetuntoa, käsitteenmuodostusta ja vertailuja itsen, ystävien ja vertaistovereidensä kesken käsittelevässä tutkimuksessaan Suls, Lemos ja Lockett Stewart (2002) päätyivät kiintoisiin tuloksiin. Oli itseluottamuksen aste mikä hyvänsä, ihmiset

pyrkivät selittämään myönteiset asiat ja piirteet itselleen suopeasti ja edullisesti. Alhaisempi itsetunto puolestaan näytti olevan yhteydessä vastentahtoisuuteen selittää ikäviä asioita ja piirteitä itselleen yhtä armeliaasti. Vaikuttaisi siis, ettei yksilöiltä, joiden itsetunto on alhaisempi, sinänsä mielestään puutu myönteisiä ominaisuuksia, he vain hyvin helposti tunnustavat ikävät puolet itsessään. Heimpelin ym. (2002) tulosten mukaan ihmiset, joilla on huono itsetunto, eivät välttämättä ole motivoituneita parantamaan itselleen ominaisia kielteisiä mielialoja. Heillä kielteisiä tunteita säestää kaksi mielialan säätelymotivaatiolle erityisen vahingollista kokemusta: 1) energian loppuminen ja 2) itsekkriittisyys. Itsetunniltaan heikkojen ihmisten kielteisten mielialojen suhteellinen voimakkuus vaatisi enemmän energiaa säätelyprosesseihin ja toisaalta energian hupeneminen on sitäkin tuhoisampaa juuri henkilöille, jotka tarvitsisivat sitä ainoannoksen mielialaansa parantaakseen. Monet heistä kokevat lisäksi, etteivät ansaitse parempaa oloa (Heimpel ym., 2002).

Useat tutkimukset vertailevat tyttöjen ja poikien itseluottamusta koulukontekstissa. Tytöt näyttävät ilmaisevan poikia vähemmän luottamusta kykyihinsä luonnontieteessä, vaikkei arvosanoissa tai standardoiduissa koe- tai testipistemäärissä olekaan havaittavissa samansuuntaista eroa (ks. esim. Meece & Jones, 1996). Samantyyppisiä tuloksia on raportoitu tyttöjen itseluottamuksesta suhteessa matemaattisissa aineissa menestymiseen (ks. esim. Kimball, 1989; Meece & Courtney, 1992). Meece ja Jones (1996) toteavat, että sukupuoliero kykykäsityksissä on havaittavissa jo kolmannelta peruskoululuokalta. Tästä huolimatta vain tytöt, joiden kykytaso on alhainen, ilmaisevat vähemmän oppimismotivaatiota.

Tutkijat osoittavat nuoruusiässä tapahtuvan suuria itsetunnon muutoksia (Baldwin & Hoffman, 2002; Santrock, 1986). Baldwinin ja Hoffmanin mukaan dramaattisempia ailahteluja kokivat tytöt, joiden itsetunto heikkeni ratkaisevasti 12–17-vuotiaana, kun taas pojilla murrosiässä oli vain parin vuoden heikentymisen jakso, jota ennen ja jonka jälkeen itsetunto lisääntyi. Tutkijat selittivät eroja tyttöjen mahdollisella

kokemuksella epäsuotuisaan suuntaan muuttuvasta vartalostaan siinä, missä pojat kokevat lisääntyvän lihaksikkuutensa myönteisesti. Nuorten tyttöjen itsetunto näyttäisi myös olevan poikia alttiimpi stressin vaikutuksille, mutta nuorten hallitsemattomat vaikeat elämäntapahtumat vaarantavat heidän itsetuntoaan sukupuolesta riippumatta (Baldwin & Hoffmann, 2002). Yhtenäisistä ja tukea antavista perheistä tulevien nuorten ja varhaisaikuisten itsetunto on muita korkeampi.

Tutkiessaan syvähaastatteluin ja seurantaryhmin afroamerikkalaisten naisten itsetuntoa DeFrancisco ja Chatham-Carpenter (2000) päätyivät pohtimaan, onko itsetunnon käsite yleensä kattavasti määriteltävissä ihmisen arviona itsestään tai minästään yksilöllisenä. Afroamerikkalaisten naisten itsetunto nivoutui syvällisesti yhteisöön. Sosiaalista tukea naiset saivat perheeltään, joka oli paljon eurooppalais-amerikkalaista ydinperhettä laajempi, ja myös kirkolla oli sosiaalisen tuen lähteenä voimakas merkitys. Itseluottamus ei kehittynyt erottamaan omaa identiteettiä vanhemmista tai muusta sosiaalisesta tukiverkostosta, vaan se kehittyi kyseisten tukisysteemien sisällä. Ruiz, Roosa ja Gonzales (2002) ovat samansuuntaisesti pohtineet itsetunnon käsitteellistä yleistettävyyttä: he toteavat joitakin etnisiä vähemmistöryhmiä kuvatun ”toiseskeiseksi” siinä missä eurooppalais-amerikkalaiset ovat ”itsekeskeisiä”, ja viittaavat esimerkiksi Smallin (1998) huomioon siitä, ettei joissakin kulttuureissa edes ole sanaa itsetunnolle. Ruiz ym. (2002) havaitsivat, että kulttuuritausta tai sosiaaliluokka voivat yhdessä kasvatuskäytäntöjen kanssa vähentää vanhempien vaikutusvaltaa lastensa itsetuntoon - joillakin vanhemmilla on vähemmän vaikutusta jälkikasvunsa itsetuntoon kuin toisilla.

### **Mitä luottamuksesta seuraa?**

Tähänastisen empiirisen näytön perusteella luottamuksella vaikuttaisi olevan voittopuolisesti myönteisiä vaikutuksia. Rotter (1971, 1980) havaitsi tutkimuksissaan, että luottavaisemmat opiskelijat valehtelivat, varastivat ja petkuttivat vähemmän kuin epäluottavaisemmat

opiskelutoverinsa, mutteivät kuitenkaan olleet muita hyväuskoisempia tai helpommin puijattavissa. Luottavaiset opiskelijat antoivat myös todennäköisemmin muille toisen mahdollisuuden, erityisesti, jos aikaisemmasta virheestä oli esitetty anteeksipyyntö. Luottavaiset olivat onnellisempia, kärsivät vähemmän henkilökohtaisista ristiriidoista tai sopeutumattomuudesta sekä olivat pidettyjä ja haluttuja ystäviä. Myös Gurtman (1992) on havainnut luottavaisten ihmisten olevan onnellisempia kuin epäluottavaisten. Fairholm ja Fairholm (2000) toteavat luottamuksen olevan enemmänkin uskoa viestinnän, vuorovaikutuksen tai (ihmis)suhteen rehellisyyteen kuin sen täsmälliseen oikeuteen tai virheettömyyteen. Lipkus, Dalbert & Siegler (1996) ovat ehdottaneet, että uskomukset maailman reiluudesta toimisivat eräänlaisina positiivisina illuusioina, jotka altistavat ihmistä yhteistyöhakuiselle vuorovaikutuskäyttäytymiselle.

Tutkijat ovat yksimielisiä siitä, että luottamus hyödyttää organisaatioita monin tavoin. Yli 90 % luottamuksen seurauksia tutkineista empiirisistä tutkimuksista on tähän asti keskittynyt hypoteesien laatimiseen luottamuksen päävaikutuksista. Niissä luottamuksen oletetaan varsin suoraviivaisesti välittyvän muun muassa seuraavina seurannaisvaikutuksina: myönteisten asenteiden lisääntyminen henkilöstön keskuudessa, yhteistyöhaluisuuden kasvu ja ilmapiirin paraneminen. Epäsuorat luottamusvaikutukset tarkoittavat sitä, että luottamus tuottaa välillisesti olosuhteet, joissa tiettyjen myönteisten seurausten, kuten korkeamman tehokkuuden ja suorituskyvyn, toteutuminen todennäköistyy (Dirks & Ferrin, 2001).

Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995) integratiivisen mallin mukaan yksilön uskomukset toisen kyvyistä, hyvänsuopuudesta ja oikeudenmukaisuudesta johtavat organisaatioissa ensin halukkuuteen ottaa riskejä suhteessa tähän toiseen. Riskejä hyväksyvään vuorovaikutukseen sisältyy myös tiedon halukasta jakamista tai hedelmällistä yhteistyötä, mikä puolestaan johtaa organisaatiossa myönteisiin seurauksiin kuten yksilön kohonneeseen suorituskyvyn. Mallin mukaisesti tällainen yksilöiden yhteistyöasenne sosiaalisissa yksiköissä kuten työryhmissä tai tiimeissä puolestaan parantaa koko yksikön



suorituskykyä. On kuitenkin todettava, että luottamuksen myönteisiä seurauksia työpaikoilla kartoittavat tutkimukset ovat pystyneet osoittamaan ainoastaan asenteisiin ja muihin kognitiivisiin tekijöihin liittyviä muutoksia (Dirks & Ferrin, 2001). Sen sijaan näyttö luottamuksen vaikutuksista käyttäytymiseen, yksilö- ja ryhmäpanostukseen, neuvottelukäytäntöön ja kollektiiviseen suorituskykyyn on vähäistä.

Fukuyama (1995) on esittänyt yhden tärkeimmistä sosiaalisena pääomana käsitetyn luottamuksen eduista olevan sen synnyttämän spontaanin sosiaalisuuden, jolla voidaan nähdä olevan arvokkaita sivuvaikutuksia niin organisatiivisilla kuin muillakin yhteisöllisillä tasoilla. Tyler ja DeGoey (1996) ovat osoittaneet, että organisaation sisäinen luottamus helpottaa yritystason päivittäistä toimintaa: mikäli esimiesten ja johtoportaan olisi alinomaan oltava selittelemässä ja oikeuttamassa toimiaan alaistensa silmissä, johdon tehokkuus romahtaisi sen keskittyessä toissijaiseen toimintaan.

Yritysmailman lisäksi luottamus on merkittävä tekijä myös koulumaailmassa. Goddardin, Tschannen-Moranin ja Hoyn (2001) mukaan oppilaisiinsa luottavat opettajat luovat akateemista menestystä helpottavia oppimisympäristöjä, ja opettajiinsa luottavat oppilaat ovat todennäköisemmin halukkaita ottamaan myös uuden oppimisen mukanaan tuomia riskejä. Tutkimustulosten mukaan opettajien luottamuksen määrää oppilaisiin selittää oppilaiden sosioekonominen status. Kouluissa, joissa oli runsaasti huono-osaisia oppilaita, opettajat luottivat vähän oppilaisiinsa. Toisaalta tutkimus osoitti, että opettajien luottamus oppilaisiin ja perheisiin parantaa merkittävästi oppilaiden koulumenestystä ja suoritustasoa (Goddard ym., 2001).

Liialliseen luottamiseen liittyy kuitenkin myös vaaroja. Bentonin, Gelberin, Kelleyn ja Lieblingin (1969) havaintojen mukaan hyvin luottavaiset henkilöt luottivat motiiviristiriitilanteissa kumppaneihinsa edelleen, vaikka nämä olivat käyttäneet heitä petollisesti hyväkseen. Stevens (1997) puolestaan kuvaa seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten luottamusdilemmaa: hyväksikäytetty selviytyjä ei koskaan voi tietää, kuka on

turvallinen ja luottamuksen arvoinen ja kuka puolestaan epäluotettava. Osa uhreista ratkaisee epävarmuutensa päättämällä, ettei keneenkään lopulta kannata luottaa. Toiset yrittävät nähdä epäluotettavatkin ihmiset luotettavina. Tällainen strategia langettaa selviytyjälle suuren vaaran hyväksikäyttödynamiikan jatkumisesta (Stevens, 1997). Onkin ironista, että juuri luottamuksen pettäminen voi johtaa liialliseen luottamukseen. Monissa organisaatioissa ”väärin sijoitettu” luottamus voi tulla kalliiksi. Esimerkiksi poliittisissa organisaatioissa valppaus toisten luottamuksen puuttumisen suhteen saattaa olla viisasta ja adaptiivista (Kramer, 1994).

### **Mihin luottamus perustuu ja kariutuu?**

Luottamuksen myönteiset vaikutukset ovat motivoineet tutkijoita selvittämään, mille luottamus perustuu ja kuinka sitä voitaisiin lisätä ja tukea. Kramer (1999) jakaa luottamuksen sen organisaatioissa saaman perustan mukaan 1) yksilölliseksi luonteenpiirreluottamukseksi (’dispositional trust’), joka merkitsee Rotterin hengessä ihmisten luottamukseen liittyvien kokemusten perusteella yleistynyttä taipumusta luottaa tai olla luottamatta muihin; 2) yhteisen vuorovaikutushistorian tuotteeksi (’history-based trust’), jossa kahden tai useamman toisistaan riippuvaisen toimijan keskinäinen luottamus lisääntyy tai vähentyy heidän kasautuvien vuorovaikutuskokemustensa funktiona; 3) kuulopuhe-perustaiseksi (’third parties as conduits’), jossa kiertävät erinäisten tahojen luotettavuuteen liittyvät huhut ja ”toisen käden tieto” muokkaavat ihmisten mielikuvaa näiden tahojen todellisesta luotettavuudesta; 4) luokkaperustaiseksi (’category-based trust’), jossa henkilön kuuluminen sosiaaliseen tai organisatiiviseen luokkaan tai ryhmään vaikuttaa hänen havaitsemiseensa muiden taholta luotettavana tai epäluotettavana perustuen tähän jäsenyyteen; 5) rooliperustaiseksi (’role-based trust’), jossa henkilön rooli esim. organisaatiossa pikemmin kuin henkilökohtaiset arviot hänen kyvyistään tai aikomuksistaan vaikuttaa muiden hänestä tekemiin luotettavuusarvioihin ja 6) sääntöperustaiseksi (’rule-based trust’) luottamukseksi, jossa

luottamuksen arviointi esim. organisaatiossa perustuu sen havainnointiin, kuinka eri tahot yrityksen normien mukaisella tai vastaisella käyttäytymisellään ilmaisevat luotettavuuttaan tai epäluotettavuuttaan.

McAllister (1995) puolestaan erottelee toisistaan kognitioperustaisen ('cognition-based') ja tunneperustaisen ('affect-based') luottamuksen. Siinä, missä kognitioon perustuvassa luottamuksessa korostuvat uskomukset toisen luotettavuudesta ja pätevyyydestä, tunneperustainen luottamus liittyy enemmänkin yksilöiden keskinäiseen huolenpitoon ja toisistaan välittämiseen. McAllisterin mukaan huolenpitoon perustuva tunneperustainen luottamus on syvempää tai ainakin "vähemmän pinnallista" kuin lähinnä kognitiivisiin havaintoihin ennustettavasta ja luotettavasta käyttäytymisestä perustuva luottamus.

McAllisterin jako kuvaa luottamuksen tutkimuksessa vallitsevaa vastakkainasettelua. Kognitiiviset määritelmät korostavat luottamukseen liittyviä vaaroja. "Luottamus liittyy siihen havaitun haavoittuvuuden tai riskin tilaan, joka on peräisin yksilöiden epävarmuudesta mitä tulee niiden ihmisten, joihin he luottavat, motiiveihin, aikomuksiin ja odotettavissa oleviin toimiin", määrittelee Kramer (1999, 571). Tällainen riskin kokemus on siis peräisin yksilön niin itseensä kuin muihin kohdistuvasta havainnoinnista. Myös ns. "choice behavior" -näkökulman edustajat painottavat luottamussuhteen kognitiivisia ulottuvuuksia. He määrittelevät luottamuksen järkipohjaisena käyttäytymisvalintana, jota voidaan havainnoida käyttäytymisenä (Kramer, 1999).

Toiset tutkijat korostavat myös luottamuksen tunteenomaisia puolia. Finen ja Holyfieldin (1996, 25) mukaan ihminen ei ainoastaan ajattele luottamusta toiseen, vaan hän myös tuntee sitä: "One not only thinks trust, but feels trust." Williamsin (2001) mielestä affektiperustaisen luottamuksen käsite ei kuitenkaan kykene paljastamaan varsinaisia mekanismeja, joiden kautta tunne vaikuttaa luottamukseen, sillä affektiperustaisen luottamuksen käsite yhdistää luottamuksen ja huolenpidon (luottamuksen affektiivinen tekijä) käsitteet. Williams (2001) ehdottaakin kolmea mekanismia, joiden kautta tunne vaikuttaa

luottamuksen kehittymiseen. 1) Havaittu luottamus. Yleiset mielialat vaikuttavat arvioihin toisen ihmisen luotettavuudesta, ellei niitä selitetä johtuviksi epäoleellisista asioista kuten huonosta säästä tms. 2) Motivaatio luottaa. Halutessaan ylläpitää suhdetta toiseen, ihmiset ovat taipuvaisia näkemään hänet kyllin luotettavana. Ihmiset, jotka ovat motivoituneita luottamaan, tarvitsevat vähemmän informaatiota tulkitakseen kaksiselitteisen käyttäytymisen luotettavana. 3) Yhteistyökäyttäytyminen. Myönteinen tunnetila lisää yhteistyöhakuista käyttäytymistä, ja yhteistyöhakuinen käytös tulkitaan usein hyvänsuovaksi, mikä taas on omiaan kasvattamaan havaittua luotettavuutta. Tunne vaikuttaa siis interpersonaalisen luottamuksen kehittymiseen kognitiivisesti, motivationaalisesti ja behavioraalisesti (Williams, 2001).

Interpersonaaliselle ja erityisesti läheissuhdeluottamukselle on nähty tärkeiksi edellytyksiksi erityisesti havainnot kumppanin hyväntahtoisuudesta ja rehellisyydestä (Larzelere & Huston, 1980). Béguen (2002) tutkimuksen mukaan ihmiset, jotka uskoivat maailman oikeudenmukaisuuteen (sekä muiden että itsensä osalta), näkivät myös ihmiset rehellisinä, luotettavina, epäitsekkäinä ja muutenkin altruistisina. Bèguen mukaan myös uskonnollisuus oli yhteydessä luottamukseen maailman oikeudenmukaisuudesta. Kerr, Stattin ja Trost (1999) tutkivat luottamuksen kehittymistä. Tulosten mukaan lapsen spontaanit kuvaukset päivittäisistä toimistaan näyttävät tärkeimpänä tiedollisena tekijänä, joka synnyttää vanhemmissa luottamusta lapseensa.

Jotta luottamusesteitä voidaan poistaa esimerkiksi organisaatiossa, on tiedettävä, mihin asioihin luottamus tyypillisesti kariutuu. Fairholm ja Fairholm (2000) jakavat luottamuksen kehittymistä organisaatiossa estävät tekijät *yksilöllisiin* (kommunikaatio-ongelmat, apatia ja vieraantuminen, tehokkaiden vastuu- ja tilivelvollisuusmekanismien puute, hyväuskoiseksi leimautumisen riski, itsekkäät tarkoitusperät), *organisatiivisiin* (auktoriteettirakenteeseen liittyvät ongelmat kuten johdon epäluottamus, työoverisuhteisiin liittyvä kokempohjainen epäluottamus, liian jäykkä tai löyhä organisaatorakenne) ja

*yhteiskunnallisiin* (moraaliarvojen yleinen rappio). Lisäksi he nimeävät erityisiä kulturealisia luottamusjohtamista estäviä tekijöitä, jotka he jakavat *institutionaalisiin* (vanhentuneet organisaation toimintakäytännöt ja traditionalismi, kontrolloimaton kasvu, machiavellistinen työpaikkapolitiikka tai sisäiset skismat) ja *henkilökohtaisiin* (vallan keskittyminen, häiriintynyt sosiopaattinen käyttäytyminen, statuseste kuten liiallinen omaleimaisuuden tavoittelu, kyyninen käytös, ryhmän jäsenten ryhmää tai sen tavoitteita kohtaan suuntaama vihamielisyys joka ilmenee panetteluna, vihjailuna tai juorupuheina, loppuunpalaminen).

Luottamuksen esteistä poikkeaa tilanne, jossa luottamusta on kyllä ollut, mutta se on menetetty; petetty tai särkynyt. Tutkimus seksuaalisen hyväksikäytön pitkäaikaisista vaikutuksista lapsiin osoittaa kriittisen tekijän olevan uhrin hyväksikäyttäjään kohdistaman luottamuksen aste – juuri luottamuksen pettäminen traumatisoi uhreja jopa enemmän kuin varsinainen seksuaalinen kontakti (ks. Browne & Finkelhor, 1986; Rossetti, 1995). Mikä sitten johtaa luottamuksen särkymiseen? Epäluottamuksen syntymistä valottavassa katsauksessaan Kramer (1994) esittelee jakoa rationaaliseen ja irrationaaliseen epäluottamukseen. Rationaalinen epäluottamus syntyy, kun henkilön toisia koskevat luotettavuusodotukset vaurioituvat *systemaattisesti* tai *toistuvasti*. Irrationaalinen epäluottamus viittaa liioiteltuun epäluuloon, joka ei välttämättä pohjaa erityisiin epäilyyn oikeuttaviin kokemuksiin. Ross, Mirowsky ja Pribesh (2001) kuvaavat uhkan vahvistumiskierrettä köyhissä kaupunginosissa elävien ihmisten keskuudessa: Havaitessaan asuinympäristössään uhkaavia tekijöitä, kuten vandalismia, julkista juopottelua, rikollisuutta, melua, likaa, graffiteja ja rakennusten ränsistymistä, ihmiset päättelevät naapureidensa olevan yleisestä järjestyksestä piittaamattomia ja kunnioittamattomia ihmisiä. Seurauksena he alkavat suhtautua näihin yhä epäluuloisemmin. Vaikka ihminen pystyisi erottamaan aidosti vaaralliset ihmiset ja tilanteet harmittomista, asuinalueen levoton epäjärjestys synnyttää voimattomuuden tunnetta ja lisää yleisesti haavoittuvuuden kokemuksia. Ross ym. (2001) päättelevät, että ympäristön olosuhteiden vaikutus yksilölliseen epäluottamukseen selittyy yksilön

havainnoilla omasta itsestään ja lisääntyneillä muiden käyttäytymistä kohtaan tunnetuilla peloilla. Mooren ja Kleber (2001) kuvaavat Bosnia-Herzegovinan asukkaiden murskautunutta luottamusta sodan jälkeen. Traumaattiset kokemukset ilmenivät usein epämiellyttäviä muistoja välttelevinä, lisääntyneeseen epäluottamukseen liittyvinä käyttäytymistäipumuksina, jotka olivat yhteydessä pessimismiin ja maailman mieltämiseen epätarkoituksenmukaisena. Siinä missä pakolaiset näyttäytyivät luottavaisempina, luottamus liittyi voimakkaasti kokemukseen ihmisten hyvántahtoisuudesta eikä suinkaan persoonattoman, kasvottoman maailman sinänsä hyvänsuovaksi kokemiseen. Kuten Kramer, Hanna, Su ja Wei (2001) toteavat, toisia kohtaan koetun luottamuksen eroosiolla, joka ilmenee kokemuksessa väärin perustein asetetusta (ja petetystä) luottamuksesta ('misplaced trust'), voi olla voimakkaita ja pitkäaikaisia kielteisiä vaikutuksia. Sen psykologiset jäänteet voivat esim. ehkäistä yksilön halukkuutta hakeutua yhteistoimintaan tulevaisuudessa, varsinkin tilanteissa, jotka muistuttavat petetystä luottamuksesta.

### **Luottamustutkimuksen tulevaisuudennäkymistä**

Organisaatiopsykologit ovat kiinnostuneet luottamuksen ilmenemisestä ja ehdoista. Kun työelämässä tapahtuu rakenteellisia murroksia, luottamuksella on merkittävä painoarvo. Organisaatiot toimivat usein maailmanlaajuisesti ja yrityseettisiä sääntöjä on noudatettava ryhmissä, jotka eivät ole fyysisessä kosketuksessa toisiinsa. Teoreetikot ovat kiinnittäneet niukasti huomiota niiden mekanismien ymmärtämiseen, joiden kautta sosiaalinen ryhmähenki vaikuttaa interpersonaalisen luottamuksen kehittymiseen (Williams, 2001). Organisatiiviselta luottamustutkimukselta puuttuu myös integratiivinen kokonaisteoria (Kramer, 1999). Tulevaisuuden organisaatiotutkimuksen tulisi myös paneutua luottamuksen epäsuorien vaikutusten hienopiirteisempään selvittämiseen (Dirks & Ferrin, 2001).

Couchin ja Jonesin (1997) ehdottama verkostoluottamus-käsite saattaisi olla hyödyllinen empiirisessä tutkimuksessa. Käsitteen soveltuvuutta parisuhdeluottamuksen ja

yleistyneen luottamuksen sekä alueen analysoimiseen voisi tutkia. Couch ja Jones (1997) pohtivat, pitääkö luottamusta lähestyä henkilökohtaisena luonteenpiirteenä vai interaktioiden pohjalta muodostuvana arviona. He kaipaavat siis myös sosiaalisen ja piirreltuottamuksen välille siltaa.

## LÄHTEET

- Altman, I. & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Baldwin, S. A. & Hoffmann, J. P. (2002). The dynamics of self-esteem: A growth-curve analysis. *Journal of Youth and Adolescence*, 31, 101-113.
- Bègue, L. (2002). Beliefs in justice and faith in people: Just world, religiosity and interpersonal trust. *Personality and Individual Differences*, 32, 375-382.
- Benton, A., Gelber, E., Kelley, H. & Liebling, B. (1969). Reactions to various degrees of deceit in a mixed-motive relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 12, 170-180.
- Browne, A. & Finkelhor, D. (1986). Impact of child sexual abuse: A review of the research. *Psychological Bulletin*, 99, 66-77.
- Couch, L. L. & Jones, W. H. (1997). Measuring levels of trust. *Journal of Research in Personality*, 31, 319-336.
- DeFrancisco, V. L. & Chatham-Carpenter, A. (2000). Self in community: African American women's view of self-esteem. *The Howard Journal of Communications*, 11, 73-92.
- Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, 13, 123-139.
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2001). Trust in organizational settings. *Organization Science*, 12, 450-467.
- Fairholm, M. R. & Fairholm, G. (2000). Leadership amid the constraints of trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 21, 102-109.
- Fine, G. A. & Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: Generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59, 22-38.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. London: Penguin.
- Goddard, R. D., Tschannen-Moran, M. & Hoy, W. K. (2001). A multilevel examination of the distribution and effects of teacher trust in students and parents in urban elementary schools. *The Elementary School Journal*, 102, 3-17.
- Gurtman, M. B. (1992). Trust, distrust and interpersonal problems: A circumplex analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 989-1002.



- Harter, S. (1993). Causes and consequences of low self-esteem in children and adolescents. Teoksessa Baumeister, R. F. (toim.), *Self-esteem: The puzzle of low self-regard* (s. 87-111). New York: Plenum Press
- Heimpel, S. A., Wood, J. V., Marshall, M. A. & Brown, J. D. (2002). Do people with low self-esteem really want to feel better? Self-esteem differences in motivation to repair negative moods. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 128-147.
- Holmes, J. G. & Rempel, J. K. (1989). Trust in close relationships. Teoksessa Hendrick, C. (toim.), *Review of personality and social psychology: Close relationships* (s. 187-219). Newbury Park, CA: Sage.
- Hosmer, L.T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20, 379-403.
- Hoy, W. K. & Tschannen-Moran, M. (1999). Five faces of trust: An empirical confirmation in urban elementary schools. *Journal of School Leadership*, 9, 184-208.
- James, W. (1983). *The principles of psychology*. Cambridge, MA: Harvard University Press (alkuperäisteos julkaistu 1890).
- Jensen, L., Huber, C., Cundick, B. & Carlson, J. (1991). Development of a self-theory and measurement scale. *Journal of Personality Assessment*, 57, 521-530.
- Kerr, M., Stattin, H. & Trost, K. (1999). To know you is to trust you: Parents' trust is rooted in child disclosure of information. *Journal of Adolescence*, 22, 737-752.
- Kimball, M. M. (1989). A new perspective on women's math achievement. *Psychological Bulletin*, 105, 198-214.
- Kramer, R. M. (1994). The sinister attribution error: Paranoid cognition and collective distrust in organizations. *Motivation and Emotion*, 18, 199-230.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.
- Kramer, R. M., Hanna, B. A., Su, S. & Wei, J. (2001). Collective identity, collective trust and social capital: Linking group identification and group cooperation. Teoksessa Turner, M. E. (toim.), *Groups at Work: Theory and Research* (s.173-196). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- 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.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. (1995). Trust in relationships: A model of trust development and decline. Teoksessa Bunker, B. & Rubin, J. (toim.), *Conflict, cooperation and justice* (s. 133-173). San Francisco: Jossey-Bass.

- Lewicki, R. J., McAllister, D. J. & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23, 438-458.
- Lipkus, I. M., Dalbert, C. & Siegler, I. C. (1996). The importance of distinguishing the belief in a just world, willingness to accommodate and marital well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 666-677.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.
- Meece, J. L. & Courtney, D. P. (1992). Gender differences in students' perceptions: Consequences for achievement-related choices. Teoksessa Schunk, D. H. & Meece, J. L. (toim.), *Student perceptions in the classroom* (s. 209-228). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Meece, J. L. & Jones, M. G. (1996). Gender differences in motivation and strategy use in science: Are girls rote learners? *Journal of Research in Science Teaching*, 33, 393-406.
- Mellinger, G. D. (1956). Interpersonal trust as a factor in communication. *Journal of Abnormal Social Psychology*, 52, 304-309.
- Mooren, G. T. M. & Kleber, R. J. (2001). The impact of war in Bosnia and Herzegovina. *International Journal of Mental Health*, 30, 6-21.
- Oliver, A. L. & Montgomery, K. (2001). A system cybernetic approach to the dynamics of individual- and organizational-level trust. *Human Relations*, 54, 1045-1063.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G. & Zanna M. P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 95-112.
- Rempel, J. K., Ross, M. & Holmes, J. G. (2001). Trust and communicated attributions in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 57-64.
- Ring, P. S. & Van de Ven, A. H. (1992). Structuring cooperative relationships between organizations. *Strategic Management Journal*, 13, 483-498.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.
- Ross, C. E., Mirowsky, J. & Pribesh, S. (2001). Powerlessness and the amplification of threat: Neighborhood disadvantage, disorder and mistrust. *American Sociological Review*, 66, 568-591.
- Rossetti, S. J. (1995). The impact of child sexual abuse on attitudes toward God and the catholic church. *Child Abuse & Neglect*, 19, 1469-1481.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651-665.

- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26, 443-452.
- Rotter, J. B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness and gullibility. *American Psychologist*, 35, 1-7
- Ruiz, S. Y., Roosa, M. W. & Gonzales, N. A. (2002). Predictors of self-esteem for Mexican American and European American youths: A reexamination of the influence of parenting. *Journal of Family Psychology*, 16, 70-80.
- Santrock, J. W. (1986). Life-span development. Dubuque, IA: Brown Publishers.
- Small, M. F. (1998). Our babies, ourselves: How biology and culture shape the way we parent. New York: Anchor Books.
- Stankov, L. & Crawford, J. D. (1997). Self-confidence and performance on tests of cognitive abilities. *Intelligence*, 25, 93-109.
- Stevens, L. (1997). Bringing order to chaos. A framework for understanding and treating female sexual abuse survivors. *Violence Against Women*, 3, 27-46.
- Stinnet, N. & Walters, J. (1977). Relationships in marriage and family. New York: Macmillan.
- Suls, J., Lemos, K. & Lockett Stewart, H. (2002). Self-esteem, construal, and comparisons with the self, friends and peers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 252-261.
- Sydow, J. (1998). Understanding the constitution of interorganizational trust. Teoksessa Lane, C. & Bachmann, R. (toim.), Trust within and between organizations. Conceptual issues and empirical applications (s. 31-63). Oxford: Oxford University Press.
- Tschannen-Moran, M. & Hoy, W. K. (1998). A conceptual and empirical analysis of trust in schools. *Journal of Educational Administration*, 36, 334-352.
- Tyler, T. R. & DeGoey, P. (1996). Trust in organizational authorities: The influence of motive attributions on willingness to accept decisions. Teoksessa Kramer, R. M. & Tyler, T. R. (toim.), Trust in organizations (s. 331-357). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Williams, M. (2001). In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development. *Academy of Management Review*, 26, 377-396.
- Willig, C. (1997). The limitations of trust in intimate relationships: Constructions of trust and sexual risk taking. *British Journal of Social Psychology*, 36, 211-221.
- Wrightsmann, L. S. (1974). Assumptions about human nature: A social-psychological approach. Monterey, CA: Brooks Cole.
- Zand, D. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229-239.