

TAMPEREEN YLIOPISTO

LUOTTAMUS KULTTUURIEN VÄLILLÄ
Tarkastelussa ranskalaisten muodostama luottamus
suomalaista yhteistyökumppania kohtaan

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Hallintotiede
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2019
Ohjaaja: Jari Stenvall

Maarit Diridollou

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto: Johtamisen ja talouden tiedekunta, hallintotiede
Tekijä: DIRIDOLLOU, MAARIT
Tutkielman nimi: Luottamus kulttuurien välillä – Tarkastelussa ranskalaisten muodostama luottamus suomalaista yhteistyökumppania kohtaan
Pro gradu -tutkielma: 104 sivua, 2 liitesivua
Aika: Toukokuu 2019
Tutkielman ohjaaja: Jari Stenvall

Tässä tutkielmassa on tutkittu luottamusta ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä Ranskassa. Tarkastelukulma rajoittui ranskalaisten muodostamaan luottamukseen suomalaista yhteistyökumppania kohtaan. Tutkielmassa on myös pyritty ymmärtämään, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla. Luottamuksella on suuri merkitys yhteistyön kehittymisessä, tehokkuudessa sekä jatkuvuudessa. Kansainvälinen konteksti tuo lisähaastetta luottamussuhteeseen, sillä mikäli toisen toimintatavat tuntuvat merkittävästi eroavan omista, ne saattavat estää luottamuksen muodostumista ja sitä kautta hidastaa yhteistyön kehitystä.

Tutkielman aineisto on kerätty teemahaastatteluilla ja se on analysoitu kahdessa osassa. Ensimmäisessä käytettiin teorialähtöistä sisällönanalyysiä ja siinä pyrittiin selvittämään, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla. Toisessa analyysivaiheessa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä ja siinä oli tarkoituksena selvittää, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan. Molemmat sisällönanalyysit pohjautuvat Doneyn, Cannonin ja Mullenin (1998) esittelemään viiteen kognitiiviseen luottamuksen rakentamisen prosessiin, jotka ovat arvioiva prosessi (rationaalisuus), ennustamisen prosessi (johdonmukaisuus), tarkoituksellisuuden prosessi (arvot ja motiivit), kyvyt huomioon ottava prosessi (kyvyt yhteistyön edellytyksenä) sekä transferenssin prosessi (luotettavammasta lähteestä välittyvä luottamus).

Tutkielman tulokset osoittavat, että ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla herkemmin arvioivan, ennustavan sekä tarkoituksellisuuden prosessien mukaisesti. Ranskalaiset ovat taipuvaisia muodostamaan luottamuksen suomalaisia kohtaan kaikkien viiden kognitiivisen luottamuksen rakentamisen prosessien mukaan, mutta suhteen edetessä erityisesti ennustamisen prosessi ja tarkoituksellisuuden prosessi korostuivat. Huomionarvoista kuitenkin on, että suhteen alussa nämä prosessit korostuivat negatiivisesti suomalaisia kohtaan. Tämä viittaa siihen, että vaikka suomalaisia pidetään rehellisinä ja johdonmukaisina yhteistyökumppaneina, arvo- ja käyttäytymiserot vähentävät luottamusta suhteen alussa, kun toisen toimintatapoja ei vielä tunneta. Vaikka ranskalaiset eivät yleisesti ottaen kokeneet luottamuksen välittyvän yhteiskunnan rakenteista, suomalaisia kohtaan koetussa luottamuksessa transferenssin prosessi säilyi vahvana koko suhteen ajan, mikä viittaa siihen, että luottamuksen nähdään siirtyvän suomalaisesta yhteiskunnasta suomalaiseen yhteistyökumppaniin.

Avainsanat: luottamus, kognitiiviset luottamuksen rakentamisen prosessit, ranskalainen, ranskalais-suomalaisuus, kulttuurienvälisyys

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimuksen tavoitteet	7
1.2 Teoreettinen viitekehys	8
1.3 Aikaisempi tutkimus	9
2 LUOTTAMUS	13
2.1 Luottamus-sanan käänös ja alkuperää	13
2.2 Luottamuksen määrittelyä	14
2.2.1 Tieteenalan mukaan	16
2.2.2 Kohteen laadun mukaan	17
2.2.3 Suhteen vaiheiden mukaan	20
2.3 Luottamuksen muodostuminen	22
2.3.1 Luottamuksen muodostuminen kognitiivisten prosessien kautta	23
2.3.2 Luottamuksen kehittymisen vaiheet	26
2.4 Yhteenveto	28
3 TOIMINTAA KULTTUURIEN VÄLILLÄ	29
3.1 Kulttuurin käsitteestä	29
3.2 Kulttuurienvälisyys	30
3.2.1 Kommunikaatio, kieli ja konflikti	31
3.2.2 Kulttuuriset dimensiot	32
3.3 Luottamus eri kulttuureissa	35
3.4 Yhteenveto	38
4 TUTKIMUSOTE JA -MENETELMÄT	40
4.1 Laadullinen tapaustutkimus	40
4.1.1 Sisällönanalysillä merkitysten ymmärtämiseen ihmistieteissä	41
4.1.2 Tapaustutkimuksen kohde	42
4.2 Aineistonkeruu	46
4.2.1 Teemahaastattelut	46
4.2.2 Haastatteluiden kieli	48
5 AINEISTON ANALYSOINTI	50
5.1 Aineiston kuvaus ja rajaaminen	50
5.2 Teorian hyödyntäminen sisällönanalysissä	51
5.3 Aineiston analyysin vaiheet	53
5.3.1 Aineiston teemoittelu ennen analyysiä	54
5.3.2 Ensimmäinen analyysi – teorialähtöisyys	56
5.3.3 Toinen analyysi – teoriaohjautuvuus	58

6 TUTKIMUSTULOKSET	62
6.1 Yleisiä huomioita	62
6.2 Luottamus	63
6.2.1 Luottamusta rakenteissa	63
6.2.2 Luottamuksen kohteen ominaisuudet	65
6.2.3 Luottamuksen muodostuminen	67
6.3 Toimintaa kulttuurien välillä	70
6.3.1 Suomalainen yhteistyökumppanina	70
6.3.2 Luottamuksen muodostuminen kulttuurien välillä	73
6.4 Yhteenveto	77
7 POHDINTA	80
7.1 Johtopäätökset tutkimustuloksista	80
7.1.1 Luottamus	80
7.1.2 Kulttuurienvälinen luottamus	83
7.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja anti	87
7.3 Tutkielman luotettavuus ja kriittinen tarkastelu	91
7.3.1 Aineistonkeruu, kielihaasteet ja tutkielman aikataulu	91
7.3.2 Tutkimusmetodin valinta ja analyysin toteutus	93
7.4 Jatkotutkimusaiheita	96
LÄHTEET	98
LIITE 1 Havainnollistus teorialähtöisen analyysin analyysiyksiköiden sijoittamisesta taulukkoon ennustamisen prosessin osalta, kun tarkastelussa olivat luottamusta lisäävät tekijät	105
LIITE 2 Havainnollistus teoriaohjaavan analyysin analyysiyksiköiden ryhmittelystä ja vertaamisesta teoriaan ennustamisen prosessin osalta, kun tarkastelussa olivat luottamusta lisäävät tekijät	106

Taulukot

Taulukko 1. Hofsteden ulottuvuuksien vertailussa Suomi ja Ranska (Hofstede ym. 2010)	44
Taulukko 2. Haastateltavien tiedot	50
Taulukko 3. Teemoittelun koodaukset	55
Taulukko 4. Teorialähtöisen sisällönanalyysin analyysirunko ennen analyysiyksiköitä	57
Taulukko 5. Alaluokat aineistolähtöisesti, positiiviset syyt	59
Taulukko 6. Alaluokat aineistolähtöisesti, negatiiviset syyt	60

Taulukko 7. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin alaluokkien kategorisointi teorian mukaan	61
Taulukko 8. Yhteenveto kognitiivisista luottamuksen rakentumisen prosesseista.....	69
Taulukko 9. Yhteenveto kognitiivisista luottamuksen rakentumisen prosesseista suomalaisia kohtaan koetussa luottamuksessa	73
Taulukko 10. Ranskalaisten luottamus suomalaisia kohtaan suhteen alussa ja edetessä	75
Taulukko 11. Tutkimustulokset kognitiivisten luottamuksen rakentumisen prosessien (CTB-prosessien) mukaan.....	78
Taulukko 12. Ranskalaisten muodostama yleinen luottamus tutkielman perusteella verraten Doneyn ym. (1998) havaintoihin	89

Kuviot

Kuvio 1. Rationaalisuus ja relationaalisuus Rouseaun ym. (1998) mukaan	21
Kuvio 2. Kognitiiviset luottamuksen rakentumisen prosessit (Doney ym. 1998).....	24
Kuvio 3. Suhteen vaiheet Lewickin ja Bunkerin (1996) mukaan (Lewicki ym. 2006)...	26
Kuvio 4. Luottamuksen muodostuminen suhteen edetessä Lewickin ja Bunkerin (1996) (Lewicki ym. 2006) ja Doneyn ym. (1998) mukaan	27
Kuvio 5. Kognitiivisten luottamuksen prosessien määräytyminen Hofsteden (1980) kulttuuristen dimensioiden mukaan (Doney ym. 1998, 609).....	36
Kuvio 6. Kognitiivisten luottamuksen rakentumisen prosessien määräytyminen ranskalaisen kulttuurin mukaan (yhdistettynä Doney ym. 1998 ja Hofstede ym. 2010)	45
Kuvio 7. Aineiston eri analyysivaiheet (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018).....	53
Kuvio 8. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin eteneminen (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018).....	58
Kuvio 9. Tutkimustulokset päätutkimuskysymyksen osalta	86
Kuvio 10. Ranskalaisten taipumus muodostaa luottamus yleisellä tasolla tutkielman analyysin perusteella. Kuvio rakennettu Hofsteden ym. (2010) sekä Doneyn ym. (1998) teorioiden avulla.	88
Kuvio 11. Havainnollistus luottamuksen rakentumisen prosessien mahdollisesta kehityksestä aikajanalla ranskalaisten näkökulmasta, kun luottamuksen kohteena on suomalainen.	90

1 JOHDANTO

Tarkastelen tutkielmassani luottamusta ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä Ranskassa. Idea tämän aiheen tutkimiseen sai alkunsa kiinnostuksestani ranskalaisen ja suomalaisen kulttuurin eroihin ja yhtäläisyyksiin. Vaikka molemmat maat edustavat länsimaalaista kulttuuria, voivat erot neuvottelukäytännöissä ja yhteistoiminnassa vaihdella hyvinkin paljon maiden välillä. Suomalaisten voi olla vaikeata sopeutua ranskalaiseen liiketoimintakulttuuriin kielihaasteiden sekä erilaisten kommunikointityylien vuoksi. Mielenkiintoista on selvittää, mitä mieltä ranskalaiset ovat suomalaisten varautuneemmasta ja harkitummasta käyttäytymisestä. Yritän ymmärtää, kasvattaako hillitympi yhteistyökumppani luottamuksen tunnetta vai tuntuuko ranskalaisista siltä, että käsiteltävästä asiasta pitäisi käydä kiivaampi keskustelu yhteisymmärryksen saamiseksi.

Kahden eri kulttuurin edustajan ei aina ole helppoa löytää keskusteluun yhteistä säveltä, vaikka asioista oltaisiinkin samaa mieltä. Kiivaalla kommunikoinnilla ei välttämättä yritetä haastaa riitaa ranskalaisten näkökulmasta; päinvastoin, he haluavat löytää kaikkia miellyttävän ratkaisun debatin kautta. Suomalaisten mielestä napakka keskustelu voi tuntua hyökkävältä, minkä avulla ei päästä ketään tyydyttävään ratkaisuun. Miten luottamus sitten nähdään yhteistyössä, jossa osapuolet edustavat eri kulttuureita? Ranskalaiset ja suomalaiset ovat pohjimmiltaan hyvinkin samanlaisia kulttuurieroista huolimatta. Eroja kuitenkin myös löytyy ja niiden havaitseminen onkin tärkeää yrittäessä ymmärtää ja kehittää kulttuurienvälistä toimintaa.

Nykypäivänä organisaatioiden on sopeuduttava yhä dynaamisempaan ja muuttuvaan toimintaympäristöön. Neuvottelutilanteet usean eri henkilön kanssa samanaikaisesti eri mantereilta ja eri kielillä ovat nykypäivää. Työskentelemme yhä useammin eri kulttuurien edustajien kanssa. Tämä korostaa inhimillisten arvojen, sosiaalisen kanssakäymisen sekä toiseen luottamisen merkitystä, eikä näiden arvojen perään voikaan liikaa kuuluttaa. Kun tarkasteluun otetaan kahden eri kulttuurin edustajan keskinäinen luottamus yhteistyömahdollisuuksien kannalta, päädyimme tarkastelemaan yhä laajempaa ja moniulotteisempaa luottamuksen käsitettä.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimukseni tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään, mitkä asiat vaikuttavat luottamuksen muodostumiseen ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä ranskalaisten näkökulmasta. Tätä edellyttää myös tarkastelu siitä, kuinka taipuvaisia ranskalaiset ovat ylipäänsä luottamaan. Luottamuksella on todettu olevan merkittävä rooli yhteistyön rakentumisessa (Dirks & Ferrin 2001, 450) ja se muodostaakin näin tärkeän teoreettisen viitekehysten tutkielmalleni. Tarkastelen luottamuksen käsitettä sekä kulttuurienvälistä tutkimusta lähemmin seuraavissa luvuissa. Tutkimukseni kiinnittyy ranskalais-suomalaiseen kontekstiin, joten päädyn tarkastelemaan luottamusta tapaustutkimuksen keinoin ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä Ranskassa. Rajaan tutkimustehtävän tarkoituksellisesti koskemaan vain ranskalaisten näkemystä luottamuksesta suomalaisia kohtaan.

Tutkimuskysymykseni on seuraava:

Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan?

Tähän tutkimuskysymykseen vastaaminen edellyttää myös alatutkimuskysymyksen asettamista:

Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen?

Tutkimuksen tarkoituksena on saada lisää tietoa ja lisätä tietoisuutta luottamuksen merkityksestä ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä. Samalla pyrin tuottamaan lisätietoa luottamuksen käsitteestä kansainvälisessä kontekstissa. Käytän tutkielman aineiston analyysin apuna jo valmista teoriaa. Teoriaksi olen valinnut Doneyn, Cannonin ja Mullenin (1998) yhteen kokoamat viisi kognitiivista luottamuksen rakentumisen prosessia (*cognitive trust building processes*). Näistä prosesseista muun muassa Borit, Vanhée ja Olsen (2014) ovat käyttäneet englanninkielistä lyhennettä CTBP's, joten tutkielmassani käytän lyhennettä CTB-prosessi tarkoittaessani kognitiivista luottamuksen rakentamisen prosessia. Doney ja Cannon (1997) esittelivät nämä viisi CTB-prosessia artikkelissaan jo vuonna 1997 ja Doney ym. (1998) julkaisivatkin artikkelin, jossa tutkittiin kulttuurin vaikutusta näihin viiteen luottamuksen rakentamisen prosessiin. Käytän aineistoni analyysissä hyödyksi myös heidän vuonna 1998 julkaisemiaan havaintoja kulttuurin yhteydestä luottamuspäätökseen. Koska

Doney ym. (1998) erittelivät uudelleen kaikki viisi CTB-prosessia, viittaa useasti tässä tutkielmassa heidän uudempaan artikkeliinsa, vaikka tosiaan vuonna 1997 Doney ja Cannon ovatkin jo julkaisseet nämä viisi CTB-prosessia. Doneyn ym. (1998) viiden CTB-prosessin ja kulttuurin vaikutuksen yhdistämisessä on kuitenkin tieteellisessä piirissä havaittu ongelmakohtia. Tutkielmani avulla pyrin lisäämään käsitteellistä ymmärrystä CTB-prosessien ympärillä olevaan keskusteluun.

Tutkimustuloksien avulla on toivottavasti mahdollista löytää toimintatapoja, joita suomalaiset voivat hyödyntää ranskalaisessa kulttuurissa toimiessaan. Koen mielekkääksi tutkielman teon ajatellen, että tutkimustuloksista voi olla käytännön hyötyä.

1.2 Teorettinen viitekehys

Tutkimukseni teorettinen viitekehys muodostuu luottamuksesta sekä kulttuurienvälisyydestä. Pyrin tarkastelemaan luottamuksen käsitettä yleisellä tasolla käyttäen hyväksi suomalaista, ranskalaista sekä kansainvälistä tutkimusta. Keskustelu luottamuksen käsitteestä on hyvin laajaa, ja halusinkin erotella määrittelyn tieteenalan, kohteen laadun sekä suhteen vaiheiden mukaan. Tämän jaottelun tarkoituksena oli selventää käsitteen määrittelyä. Tarkastelen myös luottamuksen muodostumista subjektiivisesti ottaen huomioon luottamuksen rakentumisen ajallisen aspektin.

Luottamuskeskustelussa tärkeinä teorettisina lähteinä pidän Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995) luottamuksen prosessia, jossa on huomioitu luottamuksen kohteen ominaisuudet (kyvyt, hyväntahtoisuus, rehellisyys) sekä luottajan taipumus luottaa. Myös luottamuksen kehittyminen ajan saatossa on tutkimukselleni tärkeä teorettinen näkökulma. Lewickin ja Bunkerin (1996) mukaan luottamuksen suhde kehittyy ajan myötä arvioivasta luottamuksesta tietoon perustuvaksi ja siitä aina edelleen yhdenmukaisuuteen perustuvaksi luottamukseksi (Lewicki, Tomlinson & Gillespie 2006). Olen hyödyntänyt tutkielmani sisällönanalyseissä Doneyn ym. (1998) viittä CTB-prosessia (arvioiva prosessi, ennustamisen prosessi, tarkoituksellisuuden prosessi, kyvyt huomioon ottava prosessi sekä transferenssinprosessi) sekä heidän päätelmiään siitä, miten kulttuuri vaikuttaa näiden prosessien valikoitumiseen.

Toinen tutkimukselleni tärkeä teorettinen lähestymiskulma on kulttuurienvälisyys. Kulttuurin käsitettä on tutkittu laajasti ja yritän hahmottaa käsitettä melko yleisellä tasolla. Maiden

väliset kulttuurierot ja myös kulttuuriset yhtäläisyydet ovat laajasti tutkittu aihe, jota lähestyn Geert Hofsteden (2010) eri dimensioiden (valtaetäisyyden asteen, individualismin suhteen kollektivismiin, maskuliinisuuden suhteen feminiinisyyteen, epävarmuuden välttämisen asteen, pitkän aikatahtäimen orientaationeisuuden asteen sekä hemmottelun suhteen hillintään) avulla. Keskityn aineiston analyysivaiheessa lähinnä neljään ensimmäiseen ulottuvuuteen. Tarkoituksena on myös selvittää, kuinka tärkeä osa kommunikaatiolla, konfliktilla ja kielellä on kulttuurienvälisessä kanssakäymisessä.

Teoriaosuuden jälkeen Tutkimusote ja -menetelmät -luvussa esittelen myös tutkimukseni tapauksen kohteen eli ranskalais-suomalaisen yhteistyön Ranskassa. Kuvio 1 kokoaa yhteen tutkielman teoreettisen viitekehyksen.

1.3 Aikaisempi tutkimus

Luottamuksen tutkimus on ollut osallisena ihmistieteissä jo 1950-luvulta lähtien, vaikka käsitteen epäselvyys on vaikeuttanut ilmiön ympärillä käytyä keskustelua (Blomqvist 1997, 271). Tutkimus on tihentynyt entisestään 1990-luvulta lähtien (Dirks & Ferrin 1998, 1) ja luottamus onkin nähty yhtenä organisaation kehittämisen tärkeimmistä elementeistä. Mlaiki ja Kefi (2013, 211) huomauttavat, että luottamusta ei kuitenkaan aina ole pidetty oleellisena tutkimuskohteenä esimerkiksi johtamistieteissä. Tayloristinen katsantotapa keskittyi lähinnä tehokkuuteen ja ei-ihmisyyteen. Osallistavan johtamisen tultua muodikkaammaksi luottamus on saanut myös osakseen kiinnostusta. (Mt. 211.)

Luottamus ymmärretään perinteisesti psykologisena sekä sosiaalipsykologisena käsitteenä (Lewis & Weigert 1985; Blomqvist 1997; Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer 1998; Evans & Krueger 2009), sillä sen nähdään muotoutuvan yksilöllisesti subjektiivisella tasolla. Luottamuksella on kuitenkin oltava sen lähde ja kohde, mikä tekee siitä osittain myös sosiaalisen käsitteen. Sosiologian puolelta luottamusta on tutkittu laajasti (ks. Luhmann 1990; Lewis & Weigert 1985). Misztalin (1996) mukaan luottamus on tärkeää globaaleissa yhteiskunnissa, jotka vaativat jäseniltään lähes jatkuvaa riskinottoa ja refleksiivisyyttä (Ilmonen & Jokinen 2000, 10). Kuitenkin sen mittaamista pidetään hyvin vaikeana, sillä luottamusta ei voi laittaa hetkeksi tauolle sen tarkkaa määrittelemistä varten (Wright & Enhert 2010, 109).

Tarkastelun lähtökohtina luottamuskeskustelussa on pidetty usein määrittelemistä sen kognitiivisen ja emotionaalisen ominaisuuden mukaan (ks. Lewis & Wright 1985; McAllister 1998). Tutkielmani kannalta mielenkiintoinen on Doneyn ja Cannonin vuonna 1997 tekemä kirjallisuuskatsaus luottamuskeskustelusta. Heidän mukaansa luottamuksen rakentumisessa liike-elämäkontekstissa painottui viisi kognitiivista prosessia, jotka ovat arvioiva prosessi (*calculative process*), ennustamisen prosessi (*prediction process*), tarkoituksellisuuden prosessi (*intentionality process*), kyvyt huomioon ottava prosessi (*capability process*) sekä transferenssinprosessi (*transference process*). Näitä nimitän tutkielmassani CTB-prosesseiksi, eli kognitiivisiksi luottamuksen rakentumisen prosesseiksi (*cognitive trust building processes*). Czernek ja Czakon (2016, 383) huomauttavat, että kognitiivisen luottamuksen muodostumiselle olisi eriteltävissä vielä kaksi prosessia; sosiaalisen verkoston sulautuneisuuden (*social network embeddedness*) prosessi ja psykologiset piirteet (*psychological features*) huomioon ottava prosessi, sekä esittävät vielä kahdeksantena prosessina erikseen affektiivisen (*affection*) prosessin. Tässä työssä keskitytään tarkastelemaan Doneyn ja Cannonin (1997) erittelemää viittä kognitiivista prosessia, jotka Doney ym. (1998) ovat ottaneet uudelleen käsittelyyn tutkiessaan kulttuurin vaikutusta näihin viiteen prosessiin.

Kun pyrimme tarkastelemaan luottamusta kulttuurien välillä, on otettava huomioon kulttuurin käsite ja siitä löytyvä aikaisempi tutkimus. Kuten luottamus, myös kulttuurin käsitteen määrittely on ollut ajan saatossa yllättävän vaikeaa. Adler (2010, 16) on huomionnut antropologien Kroeberin ja Kluckhohnin (1952) kattavan työn kulttuurin määrittelemiseksi. Kroeber ja Kluckhohn (1952) kävivät läpi yli 100 kulttuurin määritelmää, joiden perusteella he kokosivat käsitekeskusteluun määritelmän kulttuurista "implisiittisinä ja eksplisiittisinä käyttäytymisen malleina, jotka saadaan ja jotka välittyvät symbolien kautta – –" (Adler 2010, 16). Vuonna 1980 Hofstede määritteli kulttuurin tarkoittamaan "kollektiivista mielen ohjelmointia (*programming of mind*), joka erottaa ryhmät toisistaan" (Fang 2003, 347). Hofsteden, Hofsteden ja Minkovin (2010, 346) mukaan kulttuuri on siis mentaalista ohjelmointia (*mental software*), jonka opimme elämämme ensimmäisinä vuosina. Chao ja Moon (2005, 1130) ovat tuoneet keskusteluun määritelmän kulttuurisesta mosaiikista, jolla he tarkoittavat sitä, että jokaisen kohdalla muodostuu omanlainen kulttuurinen mosaiikkitaulu, joka koostuu esimerkiksi professiosta, kansallisuudesta ja harrastuksista. Dietzin, Gillespien ja Chaon (2010, 6) mukaan kulttuurienvälinen toiminta tarkoittaa muutakin, kuin vain maiden välistä toimintaa, sillä esimerkiksi yritysfuusiot muodostavat omia organisatorisia kulttuureitaan.

Hofsteden kulttuuriset dimensiot mainitaan usein tutkimuksissa, jotka liittyvät kulttuurienvälisyyteen (ks. mm. Cyr, Bonanni, Bowes & Ilsever 2005; Gefen & Heart 2006; Schoorman, Mayer & Davis 2007; Hallikainen & Laukkanen 2018). Alunperin Hofstede (1980) erotteli neljä ulottuvuutta, eli valtaetäisyyden asteen (*power distance*), individualismin suhteen kollektivismiin (*individualism versus collectivism*), maskuliinisuuden suhteen feminiinisyteen (*masculinity versus femininity*) sekä epävarmuuden välttämisen asteen (*uncertainty avoidance*), joihin hän lisäsi vuonna 1991 viidennen ulottuvuuden eli pitkän aikatahtaimen orientoituneisuuden (*long-term orientation*) (Fang 2003, 347) ja myöhemmin hemmottelun suhteen hiltintään (*indugence versus restraint*) (Hosftede ym. 2010, 281). Viidennestä ulottuvuudesta tieteellinen piiri oli aluksi hämillään, eikä sen julkistamisen jälkeen sitä heti edes mainittu osana neljää muuta (Fang 2003, 350) ja kuudetta ulottuvuutta Hofsteden ym. (2010, 281) mukaan ei olla tutkittu akateemisesti vielä paljoakaan. Kulttuurisia ulottuvuuksia on myös kritisoitu stereotypisoiviksi (Wright & Erhert 2000, 111), mutta niitä on myös pidetty tärkeinä kulttuuristen erojen tutkimisessa (Adler 2002, 81).

Vuonna 1998 ilmestyneessä *Academy of Management Review* -lehden numerossa 23(3) oli aiheena luottamus. Doney ym. kirjoittivat tuolloin artikkelin kulttuurin piirteiden vaikutuksesta luottamukseen Hofsteden neljän ensimmäisen kulttuurisen ulottuvuuden kautta. Noorderhaven (1999, 9) mainitseekin, että artikkeli oli siinä numerossa yksi harvoista julkaisuista, jotka käsittelevät kulttuurin vaikutusta luottamuksen muodostamiseen. Doneyn ym. (1998) artikkeli ei kuitenkaan välttynyt kritiikiltä, sillä esimerkiksi juuri Noorderhaven (1999, 9) kritisoi heidän tapaansa ymmärtää Hofsteden kulttuurisia ulottuvuuksia. Hänen mukaansa näiden kulttuuristen dimensioiden ja viiden eri luottamuksen rakentumisen prosessin erottelu sekä niiden vertaaminen yksi ulottuvuus yhtä prosessia kohden ei tuottanut luotettavia tutkimustuloksia, eikä kulttuurin vaikutusta luottamuksen muodostumiseen voida päätellä vain teoreettisesti. Hänen mukaansa tieteellinen yhteisö tarvitsisi myös kerättyä aineistoa teorian rinnalle. (Mt. 9.) Cannon, Doney ja Mullen (1999, 10–11) vastasivat Noorderhavenille kuitenkin pyrkivänsä nimenomaan kasvattamaan keskustelua kulttuurin vaikutuksesta luottamuksen muodostumiseen, sillä käsitekeskustelu oli tuolloin vielä hyvin vähäistä.

Nykyään kansainvälinen näkökulma painottuu luottamusta käsittelevässä tutkimuskirjallisuudessa, ja luottamuksen muodostumiselle onkin pyritty löytämään selityksiä kulttuurisista eroista. Schoorman, Mayer ja Davis (2007) ovat päivittäneet vuonna 1995 (Mayer ym.) julkaistua luottamuskeskustelussa keskeisessä osassa olevaa artikkeliaan juurikin kansainväli-

syöttä silmällä pitäen. Heidän mukaansa kulttuurienvälisesti luottamusta tutkittaessa kannattaisi keskittyä nimenomaan yksilön taipuneisuuteen luottaa. Kulttuureissa, joissa tehtäväorientoituneisuus korostuu suhdeorientoituneisuuden nähden, on suurempi taipumus luottaa tuntemattomaan henkilöön, eikä niissä tarvitse niin sanotusti lämmitellä suhdetta. (Mt. 351.) Hallikainen ja Laukkanen (2018) ovat myös etsineet syitä luottamuksen muodostumiseen kulttuuri huomioon ottaen. Heidän mukaansa maskuliinisuuden aste sekä pitkän aikatahtäimen orientoituneisuuden aste vaikuttavat taipumukseen luottaa enemmän kuin muut Hofsteden määrittelemät ulottuvuudet (mt. 102).

Kulttuurienvälisyyteen liittyvä luottamuksen tutkimus on kuitenkin usein painottunut eri maiden vertailuun (ks. esimerkiksi Yamagishi & Yamagishi 1994; Yousfi 2010; Borit ym. 2014). Huomioon ei välttämättä aina ole otettu sitä, miten luottamus koetaan eri kulttuureissa ja onko näissä kulttuureissa luottamuksen käsite ymmärretty samalla tavalla. Tätä polemiikkaa on kylä tuotu esiin, esimerkiksi Noorderhaven (1999, 9) mainitsi siitä vuonna 1999. Zaheer ja Zaheer (2006) sekä Wright ja Ehnert (2010) mainitsevat emic- ja etic-käsitteet, joiden avulla luottamuksen yleisluontoisia sekä kulttuuri-spesifejä käsitteitä on mahdollista erotella. Kulttuurin emic-tyylistä eli sen yleistä käsitettä käytetään usein vertailevassa tutkimuksessa, unohtaen etic-tyylisen eli kulttuurille nimenomaisen tyylin määrittellä luottamus. Tästä aiheesta ei ole kovinkaan paljon tutkimusta, joten senkin vuoksi onkin mielenkiintoista yrittää ymmärtää luottamuksen käsitteen määrittelyä nimenomaan ranskalaisten näkökulmasta.

2 LUOTTAMUS

2.1 Luottamus-sanan käänös ja alkuperää

Luottamuksen subjektiivinen ymmärtäminen eri kulttuureissa ja kielissä tuntuu hieman vaihtelevan, sillä käsitteelle on hieman eri käyttösanoina tutkimuskirjallisuudessa riippuen kirjoituksesta kielestä. Haluan aloittaa tämän luvun pohtimalla luottamus-sanoin käänösvaltoehtoja, sillä työssäni esiintyy useamman kielien lähdeaineistoa. Koska aiheeni liittyy vahvasti ranskalaisuuteen, aion avata ranskankielisen sanoin *confiance* taustaa. Ranskalaisessa kirjallisuudessa sanaa *confiance* verrataan usein englannin kielien sanoihin *confidence* ja *trust*, joita niitäkin on mielestäni hyvä tarkastella hieman ennen itse käsitteen määrittelyä.

Suomen kielessä luottaa-verbien voidaan uskoa johtuvan luoda-verbistä tai luo-sanasta (Kankainen 2008). Jälkimmäinen viittaa läheisyyteen, mikä on omiaan selittämään luottamuksen merkitystä. Johdos edellä mainituista sanoista ei kuitenkaan täysin kerro luottamus-sanoin alkuperää, joka onkin Kankaisen (2008) mukaan epäselvä. Kuitenkin luottaa-verbi on hyvin selkeästi määritelty Kielitoimiston sanakirjan (2018) mukaan seuraavanlaisesti: "pitää jotakin varmana, taattuna, olla epäilemättä jotakin, uskoa johonkin". Luottamus-sana taas määritellään Kielitoimiston sanakirjan mukaan (mt.) tunteena tai varmuutena siitä, että "johonkin voi luottaa, että joku ei petä toiveita".

Luottamus kääntyy MOT Pro Englanti -sanakirjan (2019) mukaan englanniksi sanoiksi *confidence* ja *trust*. Näitä sanoja käytetään lähes synonyymeinä, mutta niillä on myös merkityseroja. Mäkipeskan ja Niemelän (2005, 27) mukaan *trust* merkitsee luottamusta ihmisten välillä ja *confidence* taas luottavaisuutta, jonka kohteena voi olla instituutio. Näin on myös kuvailut Luhmann (1990, 97), jonka mukaan *trust* eli luottamus voidaan ensisijaisesti liittää tiedostettuun riskin ottamiseen ja luottajan sitoutumiseen luottaa, kun taas *confidence* eli luottavaisuus sen sijaan yleiseen luottamukseen, jota ei helposti kyseenalaisteta.

Ranskaksi luottamus kääntyy sanaksi *la confiance* (MOT Ranska -sanakirja 2019). Nykyrassassa on myös sana *la confidence*, joka suomentuu 1) salaisuuden uskomiseksi tai 2) luottamukselliseksi tiedoksi (mt.), ei niinkään luottamukseksi. Etymologisesti tarkasteltuna ranskan

kielen sana *confiance* ja verbi *confier* juontavat juurensa latinan verbistä *confidere*, joka muodostuu sanoista *cum* (*with*) ja *fidere* (*to trust*) (Marzanon 2010, 53).

Ranskaksi luottamuksen ilmaiseminen on mahdollista muodostaa usealla tavalla, joko suoraan refleksiiviverbillä *se fier* (luottaa, uskoutua), olla-apuverbin eli *avoir*-apuverbin avulla (*avoir confiance*) tai tehdä-verbin eli *faire*-verbin (*faire confiance*) avulla (Kempas 2011). ”Minä luotan sinuun” eli ”I trust you” kääntyy ranskaksi refleksiiviverbin avulla lauseeksi ”Je me fie à toi” (mt. 77), olla-apuverbin avulla lauseeksi ”J’ai confiance en toi” (mt. 33) ja tehdä-verbin avulla lauseeksi ”Je te fais confiance” (mt. 34). Eli voimme *luottaa*, *omistaa luottamusta* sekä *tehdä luottamusta*. Ranskassa käytetään sanapareja ”*faire confiance*” (tehdä luottamusta) tai ”*avoir confiance*” (olla luottamusta) sekä henkilöön että instituutioon. Laurent (2012, 19) tuo esiin sen, että englannin kielen sana *confidence* olisi ranskaksi *confiance assurée* eli ”taattu luottamus” ja *trust* olisi *confiance décidée* eli ”päätetty luottamus”.

Koska tätä tutkielmaa varten tehdyissä haastatteluissa, niiden litteroimisessa sekä niiden kääntämisessä suomen kielelle poukkoilen suomen ja ranskan kielen välillä, oikeiden käännosten löytäminen oikeaan kohtaan voi tuntua hieman haastavalta. Kuitenkin lauserakenteiden sekä intonaatioiden avulla rivien välistä on luettavissa haastateltavan tarkoittama merkitys asialle.

2.2 Luottamuksen määrittelyä

Luottamuksen käsitteen määrittelyn voisi typistää Mayerin ym. (1995, 712) mukaan seuraavalla tavalla: ”*Luottamus on halukkuutta olla haavoittuvainen toisen osapuolen päätökselle perustuen oletukselle, että toinen osapuoli toimii luottajalle tärkeällä tavalla, vaikka toisen tekoja ei voi kontrolloida*”. Rousseau ym. (1998, 395) lisäävät määritelmään riskin ja keskinäisen riippuvuuden. Heidän mukaansa luottamus on psykologinen tila, jossa korostuu haavoittuvaisuuden hyväksyminen ja positiiviset odotukset toisen osapuolen käyttäytymisestä. Mayerin ym. (1995) ja Rousseau ym. (1998) määritelmässä korostuu luottamuksen merkitys yksilön kannalta. Myös Luhmann (1990, 97–98) pitää riskiä osana luottamuksen määritelmää, sillä tilanne, jossa huono lopputulos olisi mahdollista hyvää lopputulosta merkittävämpi, tarvitsee tapahtuakseen luottamusta.

Luottamuksen määrittelemistä hankaloittaa käsitteen dynaamisuus, kompleksisuus (Laine 2008, 17) sekä tilannesidonaisuus (Blomqvist 1997, 283). Luottamuksen dynaamisuudella

viitataan sen muuttuvaan luonteeseen ja kompleksisuudella sen määritelmien erilaisuuteen (Laine 2008, 17). Luottamus on abstrakti käsite ja yksilöt kokevat sen eri tavalla. Sen mittaaminen on varsin hankalaa, mutta sitä esiintyy väistämättä vuorovaikutussuhteissa. Harisalo ja Miettinen (2010, 29) mainitsevat, että luottamusta on kuvailtu vertaamalla ajan määrittelemiseen seuraavanlaisesti: ”Ennen kuin asiaa minulta kysyttiin, tiesin mitä aika on. Nyt, kun sitä minulta on kysytty, en osaa sanoa mitä aika on.”

Dirksin ja Ferrinin (2001, 462) mukaan olisi kuitenkin tärkeää ottaa huomioon myös ne luottamuksen edut, jotka eivät välttämättä välity suoraan luottamustapahtumasta sekä se, että seuraukset olisivat samanlaiset kontekstista riippumatta. Heidän mukaansa luottamus näyttäytyy moderaattorina ja fasilitaattorina (mt. 455–456). Luottamus vahvistaa itseään, sillä se edistää yhteistoimintaa, joka puolestaan lisää luottamusta (Wilén 2008, 55). Se myös tehostaa työskentelyä ja lisää viihtyvyyttä yhteisöissä (Stenvall & Virtanen 2009, 31). Luottamuksella on siis positiivisia vaikutuksia organisaatioihin ja tämän vuoksi sen tutkiminen ja ymmärtäminen työyhteisöjen osana onkin saanut paljon kiinnostusta osakseen.

Myös epäluottamusta esiintyy vuorovaikutussuhteissa. Lewick, McAllister ja Bies (1998, 440) ovat huomioineet, että luottamusta ja epäluottamusta voi esiintyä samaan aikaan. Lewicki ym. (2006, 996) kuitenkin esittävät kaksiulotteisuuden mallin ohella myös luottamuksen ja epäluottamuksen yksiulotteisuuden. Tämän mukaan luottamus alkaa joko nollassa, positiivisesta tai negatiivisesta tasosta. Nollassa alkavan luottamussuhteen alussa osapuolet joutuvat pian päättämään, mikäli luottamusta muodostuu. Institutionaalisen luottamuksen ansiosta taas on mahdollista, että luottamus alkaa positiivisesta tasosta. Negatiivisen luottamuskäsityksen mukaan taas konteksti, tieto toisen epärehellisestä käytöksestä tai kulttuuriset piirteet saattavat aiheuttaa sen, että osapuoleen suhtaudutaan lähtökohtaisesti negatiivisesti. (Mt. 999–1000.)

Koska luottamuksen määrittelyssä huomioidaan usein sen vaikeus, olen koonnut tämän luvun alaluvuiksi muutamia luottamuskirjallisuudessa eteen tulleita määritelmiä. Seuraavaksi pyrin määrittelemään luottamusta tieteenalan, kohteen laadun sekä suhteen vaiheiden mukaan.

2.2.1 Tieteenalan mukaan

Luottamuksen käsitteen määrittelyä hankaloittaa sen kuulumattomuus selkeästi yhteenkään tieteenalaan (Laine 2008, 17) ja tutkijoiden mukaan määritelmä laineileekin hieman eri tieteenaloilla. Kun kyseessä on esimerkiksi tuloksellisuusnäkökulma tai hyöty, tarkastelu on taloustieteellinen, sosiologiassa taas tarkastellaan yhteisönäkökulmaa (Doney ym. 1998, 603). *Henkilöiden välistä luottamusta* voisi kuvailla sosiologiseksi käsitteeksi, sillä se pohjautuu osapuolien jakamille arvoille ja normeille. Luottamus voidaan nähdä tämän käsityksen mukaan myös niin, että omat intressit laitetaan hetkeksi tauolle yhteisen kollektiivisen hyvän vuoksi. (Pate & Martin 2004, 76.)

Lewicki ym. (2006, 992) näkevät luottamuksen tutkimuksessa käyttäytymistä kuvaavan määritelmän sekä psykologisen määritelmän kahtena vallitsevana traditiona. Käyttäytymistä kuvaava määritelmä keskittyy rationaaliseen päätöksentekoon esimerkiksi pelitilanteissa.¹ Psykologinen määritelmä taas pyrkii kuvaamaan yksilön päätöksentekoa, esimerkiksi odotukset ja aikomukset huomioon ottaen. Jonesin ja Georgen (1998, 531) mukaan luottamusta on tutkittava psykologisesti ennen kuin sen vaikutusta behavioristisiin odotuksiin ja tuloksiin voidaan tutkia. He ovat tutkineet luottamuksen muodostumista yksilötasolla koetuista arvoista, asenteista ja emootioista (Jones & George 1998). Luottamuksen voidaan siis nähdä kumpuaavan yksilön ominaisuuksista, mutta henkilöiden välisessä luottamuksessa se joko vahvistuu tai heikkenee luottamuksen kohteesta riippuen.

Luottamuskeskustelussa on vaikea välttyä sosiaalisen pääoman käsitteeltä (ks. esim. Wilén 2008). Harisalo ja Miettinen (2010) avaavatkin tätä keskustelua pohtimalla, mitä eroa luottamuspääomalla ja sosiaalisella pääomalla on. Heidän mukaansa sosiaalinen pääoma näkyy yhteisössä yleisinä ohjeina käyttäytymiselle ja tukena toiminnalle. Luottamuspääomalla on tärkeä rooli sosiaalisen pääoman kehittämisessä tekemällä siitä ihmisille uskottavan. (Harisalo & Miettinen, 2010, 118–119.) Harisalon ja Miettisen (mt. 18) mukaan luottamuspääoma on "pääomien pääoma".

Usein luottamusta on kategorisoitu sen mukaan, onko katsontakulma sosiologinen vai taloustieteellinen (Pate & Martin 2004, 75). Taloustieteellinen näkökulma sisältää laskennallisen ot-

¹ Pelitilanteilla tarkoitetaan mm. Prisoner's Dilemma -teorioita, joiden avulla pyritään kuvaamaan fiktiivissä tilanteissa osapuolten käyttäytymistä oman hyödyn tavoittelun sekä yhteistyön suhteen mukaan (ks. esim. Harisalo & Miettinen 2010, 26–28.)

teen muihin tieteisiin verrattuna (Williamson 1993, 453). Se tähtää määritelmään luottamuksesta, jonka avulla epävarmuutta voidaan neutralisoida, kun taas sosiologian mukaan luottamuksen tutkiminen kohdistuu ihmisten välisen toiminnan ristiriitoihin (Karpik 2004, 10). Organisaatiotutkimuksessa luottamuksen nähdään vaikuttavan transaktiokustannusten alenemiseen, konfliktien sekä riskien välttämiseen. Sitä pidetään jopa koordinointi- ja kontrollimekanismina. Kontrolli auttaa sääntöjen asettamisessa taaten käyttäytymisen, joka helpottaa ihmisten johtamista. (Mlaiki & Kefi 2013, 213.) Harisalon ja Miettisen (2010, 40) mukaan asioiden alulle saattaminen helpottuu, mikäli ihmisiin voisi luottaa pelkäämättä koko ajan petosta. Heidänkin (mt. 40) mukaan luottamus vähentää siis transaktiokustannuksia.

Blomqvist (1997) on eritellyt luottamuksen määritelmiä sosiaalipsykologian ja taloustieteen ohella myös filosofiasta, oikeustieteistä sekä markkinoinnin alalta. Tämä osoittaa, että luottamusta on mahdollista määritellä usean tieteenalan kriteerien mukaisesti. Luottamus on olennainen tutkimuskohde siis kaikissa ihmistieteissä, joiden osa hallintotiede myös on.

2.2.2 Kohteen laadun mukaan

Usein luottamuksen tarkastelu tyypitellään luottamuksen kohteen mukaan joko niin sanottuun *relaationaaliseen* luottamukseen tai *institutionaaliseen* luottamukseen (mm. de Virville & Mignon 2003). Tässä tyypittelyssä relationaalinen luottamus kohdistuu ihmisiin ja yleensä lähipiiriin, kun taas institutionaalinen luottamus kohdistuu järjestelmiin ja yleisesti yhteiskuntaan. Blomqvist (1997, 283) tuo esiin luottamuksen eri muodot kategorisoimalla sen *henkilöityvään* (personal trust) ja *ei-henkilöityvään* (impersonal trust) luottamukseen. Henkilöityvällä luottamuksella hän tarkoittaa ihmisiin kohdistuvaa luottamusta, kun taas ei-henkilöityvä luottamus kohdistuu esimerkiksi organisaatioon tai instituutioon (mt. 283). Tätä jaottelutapaa käytetään usein luottamusta määrittäessä (Karpik 2004; Laurent 2012).

Ihmisiin kohdistuvaa ja ihmisten välistä luottamusta kuvataan myös käsitteellä *henkilöiden välinen luottamus* (interpersonal trust) (mm. Lewis & Weigert 1985, Dirks & Ferrin 1998). Ellonen, Blomqvist ja Puumalainen (2008, 161–162) jakavat ihmisten välisen luottamuksen edelleen *lateraaliseen* sekä *vertikaaliseen* luottamukseen riippuen siitä, luotammeko esimerkiksi työpaikalla kollegoihin vai esimiehiin. *Organisatorinen* luottamus taas perustuu sen jäsenten kollektiiviselle luottamukselle (Huff & Kelley 2003, 83). Ellonen ym. (2008, 161–162)

erottavat organisatorisen luottamuksen sisällä sekä ihmisten välistä että impersonaalista luottamusta.

Institutionaalisesta luottamuksesta puhutaan paljon. Esimerkiksi lääkäreihin ja yleisesti terveydenhoitoon voi luottaa ilman ihmiskontaktia, sillä tällöin luottamuksen kohteena on terveydenhuollon instituutio. De Virvillen ja Mignonin (2013, luku Identifier et revaloriser le rôle de la confiance relationnelle) mukaan meidän ei tarvitse tietää yhteistyökumppanin tai esimerkiksi juuri lääkärin moraalisia tarkoituksia voidaksemme luottaa heihin institutionaalisen luottamuksen ansiosta. Heidän mukaansa esimerkiksi työoikeus tuo tasa-arvoa työntekijän sekä työnantajan välille, mikä edesauttaa luottamuksen syntyä (mt.). Luhmannin (1979) mukaan tätä voi kutsua myös *systemiluottamukseksi* (Lewis ja Weigert 1985, 973). Menettelytavat vaikuttavat luotettavilta, kun niitä kontrolloidaan säännöin ja sopimuksin. Tämä lisää luottamusta systeemeihin Paten ja Martinin mukaan (2004, 76).

De Virvillen ja Mignonin (2013, luku Identifier et revaloriser le rôle de la confiance relationnelle) mukaan institutionaalinen luottamus ei ole yhtä perustavanlaatuista kuin suhdekeskeinen eli relationaalinen luottamus, jonka syntymiseen tarvitaan usein enemmän aikaa, sillä se perustuu ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. Lewis ja Weigert (1985, 974) toteavat, että institutionaalinen luottamus takaa ihmisten välisen luottamuksen onnistumisen, sillä mikäli luottamuksemme instituutioihin katoaa, katoaa myös luottamus ihmisiin. Päätelmiä on myös erilaisia. Nykyään yhä globalisoituvassa maailmassa olemme yhä enemmän tekemisissä toisten ihmisten kanssa laitteiden ja verkon välityksellä, mikä altistaa meidät yhä vähenevissä määrin vuorovaikutukselle. Tämä siis vähentää ihmisten välistä luottamusta ja lisää institutionaalista luottamusta (Laurent 2012, 10).

Relationaaliseen luottamukseen ei de Virvillen ja Mignonin (2013, luku Identifier et revaloriser le rôle de la confiance relationnelle) mukaan liity intressejä, eikä rationaalista laskentaa, mutta sen sijaan kaikkiin suhteisiin, olivat ne sitten taloudellisia, sosiaalisia tai poliittisia, tarvitaan relationaalista luottamusta. Luottamusta pidetäänkin esimerkiksi verkkokaupassa (e-commerce) tärkeänä tutkimuskohteena, sillä sen kuvitellaan korostuvan ostajien ja kuluttajien päätöksissä, kun ihmiskontakti puuttuu (Järvenpää, Tractinsky & Saarinen 1999; Gefen & Heart 2006; Hallikainen & Laukkanen 2018).

Harisalo ja Miettinen (2010, 30) pohtivat luottamuksen määrittelyä *yleistävän* luottamuksen (generalized trust) ja perinteisten yhteiskuntien *rajaavan* luottamuksen (particularized trust) välillä. Heidän mukaansa modernissa yhteiskunnassa voi luottaa myös ventovieraisiin, koska ihmiset ovat oppineet luottamaan toisiinsa. Yleistävä luottamus ulottuu tuntemattomiin ihmisiin asti ilman, että heidän täytyisi edes todistaa luotettavuuttaan. Perinteisten yhteiskuntien ominaisuus on rajaava luottamus, joka kohdistuu läheisiin, joiden tiedetään toimivan luotettavasti. (Harisalo & Miettinen 2010, 29–30.)

Vaikka luottamuksen tyypittely ja kategorisointi tässä luvussa esitetyillä tavoilla on hyvin yleistä, esitetään siitä usein myös yksi yleispätevä käsite erittelemättä sen enempää sen dimensioita. Dirks ja Ferrin (1998, 2) puhuvat tutkimuksessaan luottamuksesta sanoilla *interpersonal trust* perustellen sen niin, että luottamuksen eri tyypit ovat kuitenkin hyvin lähellä toisiaan ja ne korreloivat läheisesti keskenään. Luottamuksen muodostuminen ja sen määrittelyt ovat verrattavissa keskenään tieteenalojen kesken, vaikkakin esimerkiksi organisaatioiden välinen luottamus ja ihmisten välinen luottamus on perinteisesti tutkijoiden mukaan erotettu toisistaan (Rousseau ym. 1998, 395).

Kuten luvussa 2.1. käy ilmi, englanninkielisiä sanoja *trust* ja *confidence* käytetään lähes synonyymeinä, mutta niillä on myös merkityseroja juurikin siinä mielessä, mitä luottamuksen kohteella tarkoitetaan. *Trust* eli luottamus voidaan ensisijaisesti liittää ihmisten väliseen luottamukseen ja *confidence* eli luottavaisuus sen sijaan luottamukseen esineitä, organisaatioita ja instituutioita kohtaan. Suomeksi molemmissa tapauksissa puhumme *luottamuksesta*, ranskaksi molemmissa tapauksissa on tapana käyttää sanaa *confiance*. Näiden erona on kuitenkin se, että ihmisten välisessä luottamuksessa korostuu luottajan päätös luottaa, kun taas yleisessä luottamuksessa luottamus niin sanotusti vallitsee taustalla, eikä sitä välttämättä kyseenalaisteta. Luottavaisuus (*confidence*) eli yleinen luottamus vallitsevaan asiantilaan, esimerkiksi yhteiskunnan järjestelmiin, ei aina edellytä luottajalta sitoutumista, sillä luottavaisuutta ei kyseenalaisteta ja mikäli sen kyseenalaistaisi, joutuisi silloin Luhmannin (1990) mukaan elämään jatkuvassa epävarmuuden tilassa. Luottamus (*trust*) esimerkiksi automyyjää kohtaan taas on selkeä päätös, jonka voi hyvin jättää tekemättä. (Luhmann 1990, 97).

Tässä tutkielmassa tarkastelen sitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen määrittelemättä sen tarkemmin kohdetta eli yleisellä tasolla sekä sitä, miten he muodostavat luottamuk-

sen suomalaisia kohtaan. Tutkimuksessa tarkastellaan siis sekä interpersonaalista että institutionaalista luottamusta.

2.2.3 Suhteen vaiheiden mukaan

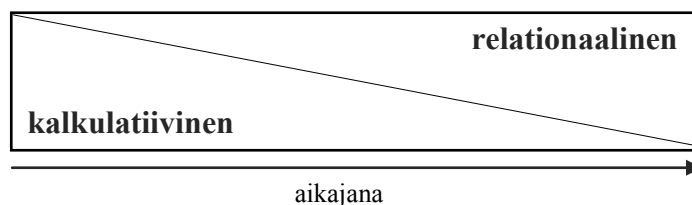
Luottamusta on mahdollista tyypitellä myös luottamusprosessin vaiheiden mukaan. Shapiro, Sheppard ja Cheraskin (1992) ovat erotelleet tutkimuksessaan psykologiselta katsannolta luottamuksen prosessissa kolme vaihetta; pelotevaikutukseen perustuvan luottamuksen (*deterrence-based trust, DBT*), tietoon perustuvan luottamuksen (*knowledge-based trust, KBT*) ja yhdenmukaisuusvaiheen (*identification based trust, IBT*) (Lewicki ym. 2006, 1007). Tätä Lewicki ja Bunker (1996) ovat myöhemmin täydentäneet muuttaen pelotevaikutukseen perustuvan luottamuksen arvioivaksi vaiheeksi (*calculus-based trust, CBT*), mutta pitäen kuitenkin tietämiseen perustuvan luottamuksen vaiheen ja yhdenmukaisuusvaiheen prosessin osana (mt. 1009-1010).

Nämä luottamuksen tasot eivät päde vain henkilöiden väliseen luottamukseen, vaan myös luottamukseen instituutioita kohtaan. Luottamuksen muodostumisen ensimmäistä vaihetta on kuvailtu laskennalliseksi ja peloteperusteiseksi, sillä esimerkiksi instituutioiden rangaistusmekanismit epärehelliselle käytökselle toimivat juuri tämän pelotevaikutuksen mukaisesti (Sheppard & Sherman 1998, 428). Sheppardin ja Shermanin (mt. 428) mukaan pelotevaikutus kehittyy toki myös yksilöiden välille, mikäli siinä vallitsee keskinäinen riippuvuus ja pelko toisen perääntymisestä tulevaisuudessa. Lewickin ym. (2006, 1010) mukaan jokainen luottamussuhde alkaa vaiheesta, jossa punnitaan mahdollisten menetyksien ja pelkojen ohella myös hyötyjä. Tässä vaiheessa kanssakäymisen hyötyjä arvioidaan, eikä luottamusta toiseen osapuoleen vielä täysin ole (mt. 1010).

Harisalon ja Miettisen (2010, 36) mukaan ensimmäisestä vaiheesta eli arvioivasta vaiheesta (CBT) toiseen vaiheeseen siirtyminen tapahtuu, kun tieto toisen luotettavasta käyttäytymisestä määrittää luottamussuhtetta. Tässä tietoon perustuvassa vaiheessa (KBT) korostuu toiseen tutustuminen, toisen intressien ja toiveiden sekä ajattelutavan ymmärtäminen (Lewicki ym. 2006, 1011). Suhteen muuttuessa kolmannelle tasolle eli yhdenmukaisuusvaiheeseen (IBT) osapuolten välillä vallitsee yhteisymmärrys (Harisalo & Miettinen 2010, 36–37). Tähän ei päädy kuin pieni joukko suhteista (Lewicki ym. 2006, 1011).

Doney ja Cannon (1997, 37) ovat eritelleet viisi eri prosessia kognitiivisen luottamuksen rakentamiselle. Nämä kognitiiviset prosessit eroavat emotionaalisesta eli affektiivisestä prosessista siinä mielessä, että luottamus perustuu jollain lailla kognitiivisille syille, eli päätökselle luottaa, ei vain sokeaan luottamukseen. Nämä viisi kognitiivista luottamuksen rakentumisen prosessia eli CTB-prosessia ovat arvioiva prosessi, ennustamisen prosessi, tarkoituksellisuuden prosessi, kyvyt huomioon ottava prosessi sekä transferenssinprosessi. Doneyn ym. (1998, 607) mukaan kulttuuriset arvot ja ominaisuudet vaikuttavat luottamusprosessin muodostumiseen.

Luottamuksen määrittelemisen suhteen vaiheiden mukaan sisältää aina aikakäsityksen, sillä suhde muuttuu ajan kanssa joko tiiviimmäksi tai heikommaksi. Rousseau ym. (1998) näkevät luottamuksen kehittyvän kalkulatiivisesta (*calculus-based trust*) relationaaliseen (*relational trust*) luottamukseen. Heidän mukaansa keskinäinen suhde muuttuu kuvion 1 mukaisesti (mt. 401). Luottamus syntyy kalkulatiivisesti, kun luottamuksen kohteen toimet nähdään hyödyllisinä (mt. 399). Luottamuksen näkeminen kalkulatiivisena eli rationaalisin perustein lasketuksi juontaa juurensa usein taloudellisesta näkökulmasta, jolloin huomioon joudutaan ottamaan erinäiset toiminnan kustannukset (Karpik 2004, 10).



Kuvio 1. Rationaalisuus ja relationaalisuus Rousseau ym. (1998) mukaan

Toistuvasta kanssakäymisestä toisen osapuolen kanssa kehittyy relationaalista luottamusta, jonka osuus kasvaa suhteessa kalkulatiiviseen luottamukseen ajan kuluessa. Näin myös syntyvät emotiot luottamuksen osapuolten välille, sillä pitkään jatkuneet vastavuoroiset suhteet lisäävät toisesta huolehtimista. Tätä luonnehditaan Rousseau ym. (1998, 399) mukaan myös tunnepitoiseksi luottamukseksi (*affective trust*), kuten he ilmaisevat McAllisterin (1995) todenneen, sekä yhdenmukaisuuden luottamukseksi (*identity-based trust*), kuten he mainitsevan Colemanin (1990) sanoneen.

Luottamusta on mahdollista ymmärtää myös joko järjen tai tunteen kautta. Myös Lewis ja Weigert (1985) erottavat luottamuksessa kognitiivisen ja emotionaalisen ulottuvuuden. Kog-

nitiiivinen luottamus kumpuaa tiedostetusta päätöksestä luottaa, päätöksestä, joka perustuu rationaalisuudelle. Emotionaalista luottamusta taas ohjaa kiintymys ja tunnereaktio. Se näkyy etenkin niissä suhteissa, jotka ovat meille tärkeitä ja läheisiä. Williamsonin mukaan kalkulaatiivinen luottamus on ristiriitainen käsite (1993, 463), sillä luottamus itsessään on vaikeasti mitattavissa. Abstraktia käsitettä on siis vaikea ymmärtää rationaalisesti. Luottamus nähdään kuitenkin usein rakentuvan järkiperaisille päätelmille (Lewicki ym. 2006; Shapiro ym. 1992; Doney ym. 1998) ainakin suhteen alkumetreillä, sillä silloin on usein punnittava suhteen hyötyjä ja haittoja. Janowicz-Panjaitan ja Noorderhaven (2009, 1025) kuitenkin toteavat, että luottamus on aina osaltaan ei-kalkulatiivista.

Suhteet voivat myös sahata tiiviin ja heikon välillä. Luottamus on dynaaminen käsite, eli sitä ei pystytä pysäyttämään voidaksemme tutkia sitä tarkemmin. Tämän vuoksi onkin mielenkiintoista pohtia niitä syitä, jotka vaikuttavat luottamuksen syntymiseen eri suhteissa ja suhteen vaiheissa. Luottamuksen muodostumista pohdin lisää seuraavassa luvussa, jossa palaan uudelleen muun muassa edellä mainittuihin Doneyn ym. (1998) kognitiivisiin luottamusprosesseihin.

2.3 Luottamuksen muodostuminen

Tässä luvussa keskitytään pohtimaan luottamuksen muodostumista subjektiivisella tasolla. Tarkoituksena on pohtia, mitkä piirteet luottajassa edesauttavat luottamuksen muodostumista ja mitkä ympäristölliset tekijät saavat lopulta luottamuksen aikaiseksi.

Luottamusedynamiikan tärkeinä osina ovat luottaja ja luottamuksen kohde. Englanniksi näitä nimitetään sanoilla "trustor" ja "trustee" (mm. Mayer ym. 1995, Huff & Kelley 2003). Luottajan (*trustor*) on määriteltävä, kuinka paljon yhteistyötä hän on valmis tekemään luottamuksen kohteen (*trustee*) kanssa. Luottaja tekee johtopäätöksen sen mukaan, kuinka toistuvaa ja minkä tasoista yhteistyötä luottamuksen kohteen kanssa on tapahtunut. Nämä luottajan kokemukset yhteistyöstä kumpuavat luottamuksen kohteen näyttämistä aikomuksista, motiiveista ja uskottavuudesta. (Lewicki ym. 2006, 995.)

Tanin ja Limin mukaan (2009, 46) luottamus kumpuaa henkilön persoonallisista ominaisuuksista, jotka ovat hyvin vakaita. Mayer ym. (1995, 715) ottavat huomioon luottajan taipumuksen luottaa (*propensity to trust*), joka selittää sen, kuinka todennäköistä on, että

luottaja luottaa. Taipumus vaihtelee ihmisillä ja se riippuu esimerkiksi kokemuksesta (mt. 715) ja henkilön sosiaalisuudesta (Tan & Lim 2009, 46). Jonesin ja Georgen (1998, 531) mukaan luottamus määräytyy ihmisten arvojen, asenteiden, mielialojen ja emootioiden vuorovaikutuksena sekä niiden taustalla olevien tunteiden, uskomusten ja tarkoitusten kautta. Jokaiseen kognitiiviseen luottamispäätökseen vaikuttaa kulttuuri, sillä eri kulttuurien arvot ja normit eroavat toisistaan (Doney ym. 1998, 615).

Mayerin ym. (1995, 717) mukaan luottaja arvioi luottamuksen kohteen luotettavuutta kohteen kolmen piirteen, eli kyvykkyyden, hyväntahtoisuuden ja rehellisyyden, mukaan unohtamatta vallitsevan tilanteen ja kontekstin vaikutusta. Kyvykkyydellä tarkoitetaan kompetensseja ja tietämystä omasta toimialastaan ja hyväntahtoisuus viittaa luottamuksen kohteen halukkuuteen tehdä hyvää luottajalle (Mayer ym. 1995, 717–718). Rehellisyyteen vaikuttavat Tanin ja Limin (2009, 50) mukaan hyväksyttävyyys ja uskollisuus, jotka kumpuavat jaetuista arvoista. Mayer ym. (1995, 721) huomauttavat, että luotettavuuden arviointia ei pitäisi ajatella niin, että jokaisen piirteen pitäisi korostua mahdollisimman paljon tai että luottamuksen kohde on joko luotettava tai epäluotettava.

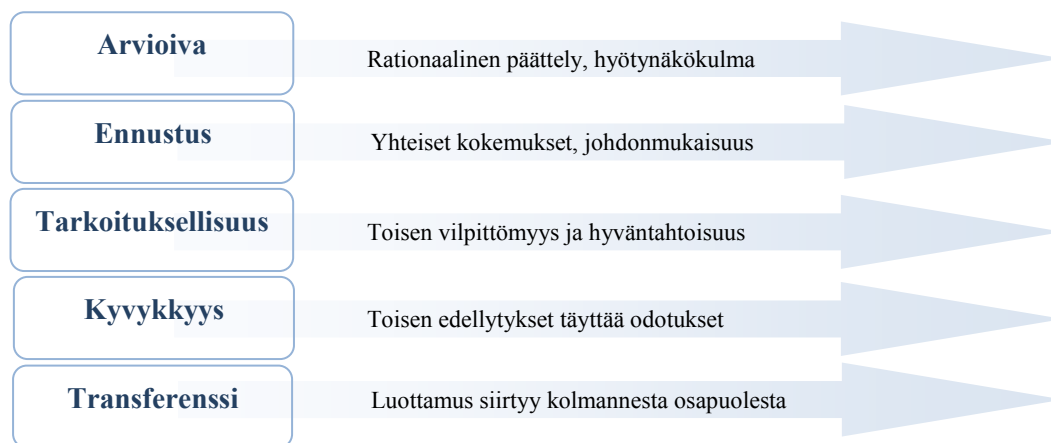
Wright ja Ehrent (2010, 109) ottavat huomioon sen, että luottamukseen vaikuttaa aina tilanne ja konteksti. Luottajan ja luottamuksen kohteen lisäksi kolmannen osapuolen vaikutus luottamussuhteen muodostumiseen on olennaista myös sen vuoksi, että luottaja ja luottamuksen kohteena oleva ymmärtäisivät kolmannen osapuolen vaikutuksen. Esimerkiksi olennaista on ymmärtää, ottivatko osapuolet neuvoja tietyltä taholta vai jättivät tarkoituksella kuuntelematta toista tahoja. (Mt. 109.) Mayer ym. (1995, 721) huomioivat myös, että luottamuksen kohteen piirteet vaihtelevat ajan mukaan ja kontekstista riippuen (mt. 721). Luottamus on siis riippuvainen monesta tekijästä ja eniten siihen vaikuttavat luottajan taipumus luottaa, luottamuksen kohteen ominaisuudet sekä konteksti, jossa luottaminen tapahtuu.

2.3.1 Luottamuksen muodostuminen kognitiivisten prosessien kautta

Kun luottamusta muodostuu liiketoimintakontekstissa, luottajan voidaan olettaa sitoutuvan yhteen tai useampaan kognitiiviseen luottamuksen rakentumisen prosessiin (CTB-prosessiin). Tätä edeltää luottajan havaittu oletus kohteen luotettavuudesta. (Doney ym. 1998, 604.) Kuviosta 2 on nähtävissä viisi CTB-prosessia, joita olen hyödyntänyt myös aineistoni analyysissä.

Luottajalla on mallin mukaan siis jonkinlainen alkukäsitys, jonka perusteella luottamisen muodostamisen prosessi valikoituu.

Arvioivassa luottamuksessa luottaja arvioi ja laskee kustannuksia ja hyötyjä luottamuksen kohteen käytöksestä (Doney ym. 1998, 604–605). Luottamussuhteen alussa luottamuksen uskotaan usein olevan laskennallista ja rationaalista (Rousseau ym. 1998; Williamson 1993; Doney ym. 1998; Lewicki ym. 2006), ellei kyseessä ole täysin sokea luottamus. Luottajan voi olla mahdollista laskea, että vastapuolelle pettämisestä saatu hyöty ei olisi suurempi kuin kiinni jäämisen kustannukset, jolloin vastapuoleen olisi mahdollista rationaalisin perustein luottaa (Doney & Cannon 1997, 37).



Kuvio 2. Kognitiiviset luottamuksen rakentumisen prosessit (Doney ym. 1998)

Ennustamisen prosessissa luottaja kehittää ymmärrystä kohteen luotettavuudesta pyrkimällä ennustamaan vastapuolen käyttäytymistä kokemusten perusteella. Mitä enemmän yhteisiä hetkiä osapuolilla on jo ennestään, sitä paremmin käyttäytymistä voi ennustaa. Luottamus tämän prosessin mukaan perustuu toistoon ja johdonmukaisuuteen jo tapahtuneista asioista ja tietoon, jota on saatavilla vastapuolesta. (Doney ym. 1998, 605.) Lewicki ym. (2006, 1011) erottavat tietämiseen perustuvan luottamuksen arvioivasta luottamuksesta siinä mielessä, että edellä mainittu seuraa jälkimmäistä aikajanalla, kuten heidän esittämässään luottamuksen prosessissa käy ilmi. Czernek ja Czakon (2016, 383) huomauttavat, että tässä vaiheessa luottamus perustuu luottamuksen kohteen vakaaseen ja muuttumattomaan käyttäytymiseen.

Tarkoituksellisuuden prosessissa luottaja arvioi luotettavan kohteen motiiveja. Tässä metodis- sa arvioidaan toisen osapuolen tekojen perusteella hänen aikomuksiaan ja sitä, onko hän oike-

asti kiinnostunut vastapuolen hyvinvoinnista. (Doney & Cannon 1997, 37.) Itsekkäät teot tuskin synnyttävät luottamusta, altruistiset teot taas lisäävät luottamusta. Samojen arvojen jakaminen helpottaa luottamuksen muodostumista. (Doney ym. 1998, 606.) Tämän prosessin tarkoitusperässä on Doneyn ym. (mt. 606) mukaan yhtäläisyyksiä Mayerin ym. (1995) hyvántahtoisuuden luottamuksen piirteeseen. Mikäli toinen osapuoli osoittautuu avuliaaksi, koetaan hänet myös luotettavaksi.

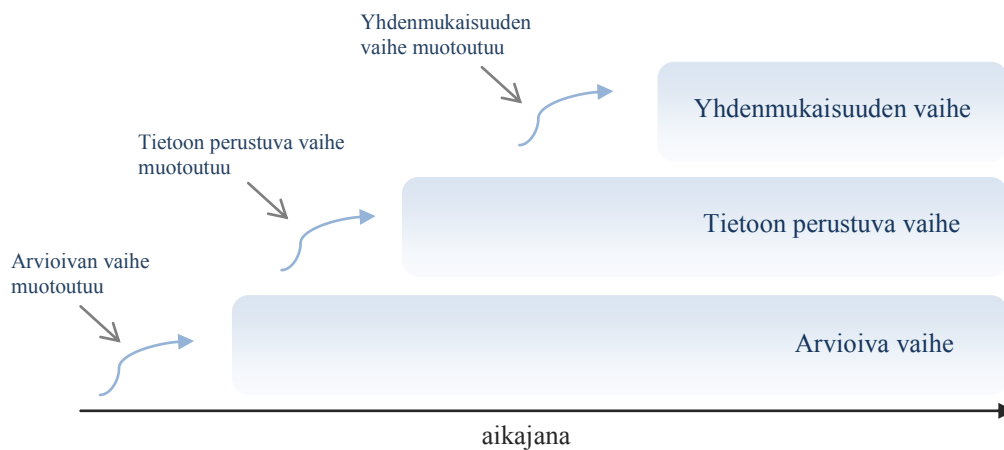
Neljännessä prosessissa eli *kykyjen huomioon ottamisessa* luottaja arvioi luotettavan kohteen kykyjä tavoitteiden onnistumisen kannalta (Doney ym. 1998, 606; Czernek & Czakon 2016, 383). Doney ym. (mt. 606) tarkoittavat tällä lähes samaa kuin Mayer ym. (1995) tarkoittaessaan ensimmäistä luotettavuuden piirrettä eli kyvykkyyttä. Koska jokainen eroaa paljon kykujensä, pätevyytensä ja kompetenssiensa perusteella, jokaisella on siis erilainen kapasiteetti toimia eri tilanteissa (Doney ym. 1998, 606; Mayer ym. 1995, 717).

Transferenssinprosessin mukaan luottamus siirtyy esimerkiksi institutionaalisista arvoista luottamuksen kohteeseen, vaikka kohdetta ei välttämättä tunsikaan. Esimerkiksi institutionaalinen luottamus voi hyvinkin muodostaa jaettuina odotuksia, jotka taas lisäävät luottamusta (Ajmal, Helo & Kassem 2016, 1105). Institutionaalista luottamuksesta löytyy paljon tutkimustietoa, sillä se nähdään vallitsevana ei-henkilöityvänä luottamuksen kohteena henkilöityvän persoonallisen luottamuksen ohella (ks. mm. Ellonen ym. 2008). Czernekin ja Czakonin (2016, 383) mukaan tämän prosessin kautta luottamus siirtyy luotettavammasta kohteesta vähemmän luotettavaan.

Kognitiiviset luottamuksen rakentumisen prosessit kumpuavat luottajan taipumuksesta luottaa, luottamuksen kohteen ominaisuuksista sekä ympäristöllisistä tekijöistä. Näihin vaikuttavat nimenomaan kulttuuri, jossa luottamustapahtuma toimii, sillä eri kulttuureissa suhde valtaan, itseensä, perheeseen tai epävarmuuteen vaihtelee. Kulttuurin vaikutusta luottamuspäätökseen tarkastelen luvussa 3.

2.3.2 Luottamuksen kehittymisen vaiheet

Kuten luvussa 2.2.3. käy ilmi, luottamusprosessi muotoutuu Lewickin ja Bunkerin (1996) mukaan kolmesta eri vaiheesta (Lewicki ym. 2006, 1008), jotka on esitetty kuviossa 3. Luottamuksen ensimmäisessä vaiheessa keskinäistä suhdetta arvioidaan ja hyötyjä ja menetyksiä punnitaan. Wright ja Ehrent (2010, 109) mukaan tämä tapa ymmärtää luottamusta on hyvin yksinkertaistettu versio luottamuksen kuvaamisesta, sillä dynaamisuutensa vuoksi luottamusta on hyvin vaikea muuten kuvailla tai kaavioin selittää.



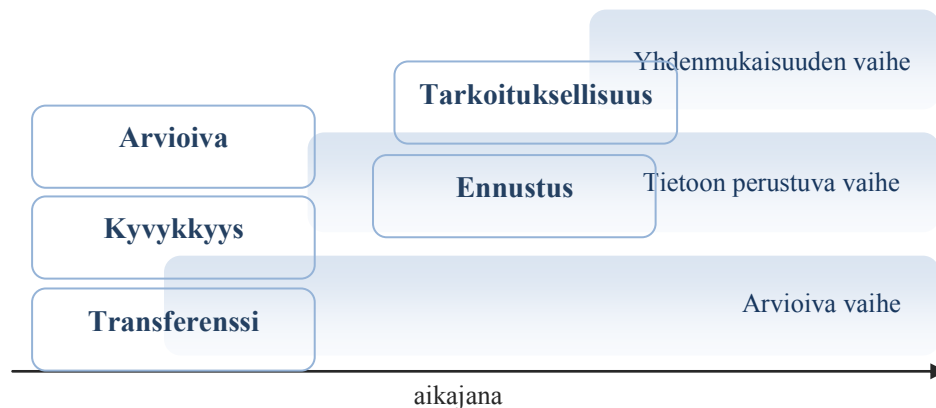
Kuvio 3. Suhteen vaiheet Lewickin ja Bunkerin (1996) mukaan (Lewicki ym. 2006)

Tämä ensimmäinen vaihe on sama kuin Rousseau'n ym. (1998, 399) mallissa kalkulaatiivinen vaihe. Tässä vaiheessa voisi päätellä, että kun toisesta osapuolesta tiedämme esimerkiksi hänen kompetenssinsa ja kykynsä, voisi luottamus muodostua jo sen perusteella ainakin vain tälle ensimmäiselle tasolle. Myös Doneyn ym. (1998) transferenssiluottamus saattaa kehittyä suhteen alussa, sillä luottamus siirtyy esimerkiksi säännöistä ja laeista käsillä olevaan hetkeen ja ihmiseen.

Suhteen syventyessä on luonnollista, että luottamus kehittyy seuraavalle tasolle. Lewickin ja Bunkerin (1996) mallissa tämä taso on tietoon perustuva taso (Lewicki ym. 2006). Kaikki suhteet eivät kuitenkaan kehity tälle tasolle, johtuen esimerkiksi siitä, että tarvetta syvemmälle luottamussuhteelle ei ole; esimerkiksi luottamuksen lähipesulaan ei tarvitse syventyä arvioivaa tai tietoon perustuvaa luottamusta syvemmälle. Tämä pätee myös vahvasti säännösteltyihin suhteisiin, kuten esimerkiksi asuntokauppoja tehdessä, sillä luottamus kumpuaa säännöistä. On myös mahdollista, että osapuolet eivät tarkoituksella jatka

luottamussuhteen edistämistä, sillä heillä on jo tarpeeksi näyttöä luottamussuhteen kehittymisen vaikeuksista. (Lewicki ym. 2006, 1011.) Wright ja Ehrent (2010, 109) huomioivat, että siirtyminen seuraavalle tasolle edellyttää edellisen tason vaatimusten täyttymistä. Tässä voimme huomata yhtäläisyyden Doney ym. (1998) ennustamisen prosessiin, sillä jos olemme saaneet vastapuolesta näyttöä hänen epärehellisyydestään, luottamusta tuskin rakentuu pidemmällä tähtäimellä.

Luottamuksen kohteen intentiot ja hyväntahtoisuus vaikuttavat luottamuksen muodostumiseen (Vlaar, Van den Bosch & Volberda 2007, 410). Siirtyminen edelleen kolmannelle tasolle edellyttäisi, että osapuolet pyrkivät yhteiseen etuun oman edun sijasta (Lewicki ym. 2006, 1011). Doneyn ym. (1998, 606) mukaan tarkoituksellisuuden prosessissa arvioidaan toisen osapuolen arvoja, aikoja ja hyväntahtoisuutta.



Kuvio 4. Luottamuksen muodostuminen suhteen edetessä Lewickin ja Bunkerin (1996) (Lewicki ym. 2006) ja Doneyn ym. (1998) mukaan

Kuviossa 4 olen koonnut yhteen Doneyn ym. (1998) ja Lewickin ja Bunkerin (1996) (Lewicki ym. 2006) päätelmät luottamuksen muodostumisesta ajallinen konteksti huomioiden. Vaikka Doney ym. (1998, 602) kuvaavat nimenomaan kognitiivista luottamusprosessia luottamussuhdetta muodostaessa, voidaan olettaa, että esimerkiksi yhteisten arvojen tunnistaminen ja toisen osapuolen johdonmukaisen toiminnan ymmärtäminen ei välttämättä ole mahdollisia suhteen alussa. Niinpä Doney ym. (1998) prosessit on mahdollista sijoittaa aikajanelle.

2.4 Yhteenveto

Tässä luvussa on ensiksi pyritty määrittelemään luottamuksen käsitettä. Luottamus voi olla relationaalista tai institutionaalista riippuen, onko kohteena toinen ihminen vai instituutiot tai yhteiskunta. Luottamuskeskustelussa saatetaan puhua interpersonalisesta luottamuksesta sen enempää erottelematta sitä institutionaalisesta luottamuksesta. Mikäli luottamuksella on selkeä kohde, esimerkiksi juuri toinen ihminen, on todennäköistä, että silloin tapahtuu luottamis päätös, johon liittyy valinnan mahdollisuus.

Luottamuksen aste muuttuu usein suhteen vaiheiden mukaan, jolloin ajallinen aspekti on välttämätön luottamuksen tarkastelussa. Tämä vaikuttaa myös luottamuksen määrittelyyn, sillä suhteen eri vaiheissa luottamusta voidaan kuvata eri termein. Kun kyseessä on ajallisesti vasta lyhyt suhde, on luottamus usein arvioivaa. Suhteen alussa painottuu siis laskennallisuus ja hyötynäkökulma. Kolmannesta osapuolesta kumpuava luottamus ajoittuu myös suhteen alkuvaiheeseen, sillä se ei edellytä suhteelta syvyyttä.

Suhteen edetessä luottamus syventyy ja muuttuu tietoon ja kokemuksiin perustuvaksi. Tällöin toisen käyttäytymistä on helpompi ennustaa, eikä ikäviä yllätyksiä pääse syntymään. Yhteiset kokemukset – hyvät ja huonot – tiivistävät suhdetta entisestään. Suhteen edetessä luottamus perustuu entistä enemmän esimerkiksi jaetuille arvoille. Suhteille, jotka ovat kehittyneet pidemmällä aikavälillä ja jotka olemme muodostaneet usein lähipiiriimme, ominaista on emotionaalinen latautuminen.

Luottamuksen muodostumiseen vaikuttaa luottajan taipumus luottaa, hänen näkemyksensä luottamuksen kohteen piirteistä sekä kontekstisidonnaisuus. Luottamus kumpuaa luottajan sosiaalisuudesta ja aikaisemmista henkilökohtaisista kokemuksista, mutta myös asenteista, arvoista ja hetkellisistä tunnetiloista. Luottamuksen kohteen piirteet eivät toisaalta pysy stabiileina, vaan ne saattavat muuttua kontekstista riippuen. Tämän vuoksi luottamuskokemus voi muuttua saman interpersonaalisen suhteen sisällä.

Luottamuksen rakentaminen ei välttämättä ole itsestään selvää edes kulttuurin sisällä. Toiminnassa, joka ylittää organisaatioiden sekä kulttuurien rajat, voi piillä arvaamattomia haasteita luottamukselle. Seuraavassa luvussa esittelen kulttuurienvälisen toiminnan piirteitä sekä luottamuksen muodostumista kulttuurien välillä.

3 TOIMINTAA KULTTUURIEN VÄLILLÄ

3.1 Kulttuurin käsitteestä

Kulttuurin käsitettä on melkein pä yhta vaikea määritellä kuin luottamuksenkin käsitettä. Adlerin mukaan (2002, 16) kulttuuri on sosiaalisen ryhmän yhteisesti jaettu asia, joka siirtyy yhteisön vanhemmilta jäseniltä nuoremmille. Kulttuurissa sekoittuvat arvot ja normit, jotka jaetaan tietyn ihmisryhmän kesken. Tälle ihmisryhmälle kehittyy kulttuurin myötä ominainen elämäntapa. (Doney ym. 1998, 607.) Kulttuuri yhdistää ihmisiä ja ihmisryhmiä jakamalla heidän kirjoittamattomia käyttäytymismallejaan.

Chaon ja Moonin (2005, 1129) mukaan kulttuurin käsitettä voidaan käyttää erottelemaan ihmisiä toisistaan sekä ryhmittelemään ihmisiä keskenään. Heidän mukaansa kuitenkin yksilö kuuluu useampaan ryhmään, jotka määrittävät hänen kulttuuriaan. Kansallisuus, etnisyys, professio, harrastus ja toimiala muodostavat yksilöissä "mosaiikkitaiteilitalun", joka on yksilöllinen. (Mt. 1130.) Kulttuuri voidaan määritellä myös tarkoittamaan samanlaisella taustalla, koulutuksella ja elämäkokemuksella varustettuja ihmisiä, mutta se ei välttämättä tarkoita, että kaikki maan kansalaiset kuuluisivat saman kulttuurin alle. Usein valtiota käytetään kulttuurin synonyyminä, vaikka maiden maantieteelliset rajat eivät suoraan tarkoita tietyn toimintatavan pysymistä vain niiden sisällä. (Doney ym. 1998, 607.)

Kulttuurin määritellään myös olevan ryhmän kollektiivinen ymmärrys, ja ryhmien omat käsitykset ja ymmärrykset erottavat ne toisista ryhmistä (Hofstede 1993, 89). Kassis Henderson (2005, 361) kuitenkin pohtii, että kulttuurin käsitteen staattisuudesta pitäisi pyrkiä pääsemään eroon ja että nykyään kulttuurien ymmärtäminen pitäisi kohdistaa kulttuurien rajat ylittävään toimintaan, ei jo valmiiksi tiedostettuihin kulttuurieroihin. Tietyn kulttuurin sisällä kaikki ryhmittymät eivät käyttäydy samalla tavalla tai samojen normien ja arvojen suhteen (Doney ym. 1998, 607).

Adler tuo keskusteluun käsitteen parokialismista (*parochialism*), niin sanotusta nurkkakuntaisuudesta, joka vaikuttaa osaltaan siihen, miten muita kuin omaa kulttuuria ymmärretään. Parokialismissa maailma nähdään lähinnä oman perspektiivin mukaan, eikä välttämättä ymmärretä muiden ajattelutapoja. Hänen mukaansa kaikkien kulttuurien edustajissa on jonkin verran

parokialismia. (Adler 2002, 11–12.) Parokialismi saattaa ehkäistä kulttuurienvälistä toimintaa, mikäli toisen osapuolen edustaja nähdään käyttäytyvän epätavallisella tavalla.

Tutkielmani myöhemmässä vaiheessa olen pyrkinyt käyttämään kulttuurin käsitettä kuvaamaan ranskalaista kulttuuria Ranskassa. Se perustuu Ranskassa vallitseviin arvoihin, asenteisiin, tieteeseen ja ylipäätään yhteiskunnan luonteeseen. Seuraavassa luvussa pohdin kulttuurienvälisyyttä ja esittelen myös Hofsteden (2010) kulttuuriset ulottuvuudet. Näiden avulla on mielenkiintoista pohtia ranskalaisen kulttuurille ominaisia piirteitä.

3.2 Kulttuurienvälisyys

Eri kulttuurien edustajat kokevat kulttuurinsa ja sen ominaisuudet arvojen kautta, jotka vaikuttavat sitten asenteisiin, jotka taas määrittävät kullekin tilanteelle parhaan ja sopivan käyttäytymismallin (Adler 2002, 17). Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa on mahdollista, että toisen osapuolen kulttuurin arvoja oudoksutaan (Tjosvold & Leung 2016, 5). Kunnioitus ja suvaitsevaisuus on kuitenkin joskus vaikeaa, sillä ihmiset ovat taipuvaisia hakeutumaan kaltaistensa seuraan (mt. 6).

Eri kulttuuritaustaiset ihmiset joutuvat nykypäivänä usein työskentelemään yhdessä, sillä yhteistoiminta ylittää usein valtioiden ja organisaatioiden rajat (Dietz ym. 2010, 4). Hofstede (2016, 29) tuo esiin kulttuurienvälisessä keskustelussa myös käsityksen johtamisen muuttumisesta – tai muuttumattomuudesta – vuosien saatossa. Hänen mukaansa kulttuurien väliset arvot vaikuttavat johtamisen erilaisuuteen maiden välillä paljon enemmän kuin ajansaotossa muuttuneet johtamiskäytännöt (mt. 30). Tämä edesauttaa tutkimusta siitä, miten juurtuneita eri kulttuurien käytännöt, arvot ja asenteet ovat, ja kuinka vaikeita niitä on muuttaa. Tosin tavoitteena ei ole niiden muuttaminen, vaan pikemminkin niiden ymmärtäminen ja niihin sopeutuminen.

Tässä luvussa tarkastelen kulttuurienvälisyyttä kommunikaation, kielen ja konfliktin kautta sekä erittelemällä Hofsteden kulttuuriset dimensiot, joita on käytetty ymmärtämään kulttuurin vaikutusta ihmisten käyttäytymiseen (ks. Adler 2002, 52).

3.2.1 Kommunikaatio, kieli ja konflikti

Kielimuuri, erilaiset tiedot, taustat ja arvot saattavat tulla esteeksi kommunikaatiolle kansainvälisissä ryhmissä (García & Cañado 2005, 87). Kun puhumme kulttuurienvälisestä viestinnästä, "kieli" ja "kulttuuri" sekoittuvat usein yhteen (Kassis Hendersen 2010, 360). Kanssakäyminen toisen kulttuurin edustajan kanssa voi tuntua yllättävän vaikealta juurikin siitä syystä, että täysin yhteistä kieltä ei ole. Kassis Hendersonin (2010, 360) mukaan Mayerin ym. (1995) listaamat luottamuksen kohteen piirteet – kyvykkyys, hyväntahtoisuus ja rehellisyys – saattavat vääristyä, jolloin toisen käyttäytyminen ja motivaatiot saatetaan ymmärtää väärin.

Mockaitis, Rose ja Zettinig (2012, 193) huomioivat, että ryhmässä vallitsevat asenteet ja käyttäytymiset lisääntyvät, mitä enemmän eri kulttuuritaustaisia ryhmässä on. Kassis Henderson (2010, 372) näkee, että luottamus saattaa heikentyä kulttuurienvälisessä kommunikaatiossa natiivipuhujia kohtaan sen vuoksi, että heillä ei nähdä olevan *kykyä* (vrt. Mayerin ym. 1995 luottamuksen kohteen kyvykkyys-piirteeseen) kohdata ulkomaalainen. Ryhmässä, jossa on sekä natiivipuhujia että ei-natiivipuhujia, ei-natiivipuhujat keskenään näkevät toisensa luotettavina ja rehellisinä, sillä he jakavat samat kyvyt, eli kyvyt tulla toimeen ulkomailla vieraassa kulttuurissa. He kasvattavat molemminpuolista luottamusta, sillä molemmat joutuvat tuntemattomassa kulttuurissa ollessaan ottamaan ainakin jonkinlaisia riskejä. Samaistuminen toisen asemaan kasvattaa luottamusta. (Kassis Henderson 2010, 372–373.)

Natiivipuhujat saatetaan myös jättää ryhmässä ulkopuolelle, sillä he eivät välttämättä ymmärrä, että toinen, joka puhuu kieltä toisena kielenään, ei ole ymmärtänyt täysin sanomaa (Kassis Hendrickon 2010, 370–371). Woo ja Giles (2017, 40) huomioivat, että vieraalta kuulostava aksentti voi helposti eristää tiimijäsenen, sillä ihmisillä on taipumusta suosia omaa äidinkieltään kommunikaatiossa.

Marschanin ym. (1997, 595) mukaan kielelliset haasteet vaikeuttavat yhteistyötä niin sanotusti suodatuksen sekä vääristymisen kautta. Suodatuksessa viesti on mennyt vain osittain perille ja taas vääristyessä viestin alkuperäinen merkitys on muuttunut (mt. 595). Kassis Hendersen huomioikin, että vieraan kielen käyttämiseen vaadittu tekninen kompetenssi eroaa sosiolingvistikompetenssista (Kassis Henderson 2010, 362). Kommunikaatiossa korostuvat kielelliset rutiinit ja tutut puhekaavat, vaikka puhuisi vierasta kieltä. Kun puhuu vierasta kieltä, saattavat he, jotka omaavat puhujan kanssa saman natiivikielen, ymmärtää puhujaa paremmin

kuin puhutun kielen natiivipuhujat, sillä puhekaava noudattaa enemmänkin puhujan omaa natiivikieltä. Toisaalta taas tuntemattomassa ympäristössä saattaa kohdata paljon itselle vieraita puhetapoja, jotka voivat johtaa väärinymmärryksiin ja vaikeuttaa luottamuksen luomista. (Kassis Henderson 2010, 364.)

Marschan, Welch ja Welch (1997, 594) huomauttavat, että kielimuurilla on suuri vaikutus henkilöstön työn mielekkyyteen. Joskus tiimin ainoa englantia, tai jotain muuta kieltä, jota tarvitaan tiimin työn raportoimiseen, osaava joutuu usein toimimaan ikään kuin viestin välittäjänä tiimin ulkopuolelle, jolloin työaika itse työstä meneekin muiden tekojen raportoimiseen (mt. 594). Vaarana on myös se, että työpaikalle muodostuu niin sanottuja portinvartijoita (gatekeepers), joiden on helpompi olla yhteydessä esimerkiksi yrityksen päämajaan yhteisen puhutun kielen vuoksi ja tämän vuoksi he toimivat fasilitaattoreina keskustelun edistämiseksi. Tämä voi antaa heille mahdollisuuden omatoimiselle tiedon suodattamiselle tai tiedonkulun estämiselle (Marschan ym. 1997, 596.)

Kulttuurienvälisessä toiminnassa maantieteellinen etäisyys ja kielelliset erot vaikuttavat yhteistyön kehittämiseen sekä mahdollisiin konflikteihin (Mlaiki & Kefi 2013, 217). Du Plessis'n (2011, 51–52) mukaan kahden eri kulttuurin edustajan välillä voi syntyä kulttuurinen konflikti yksilötasolla koetuista paradokseista. Niitä ovat esimerkiksi se, että jollain on vahva itsenäisyyden tarve, mutta hän on myös vahva tiimipelaaja, tai se, että ryhmät tarvitsevat vapautta ja luovuutta, mutta myös ohjeita ja sääntöjä. Ryhmät myös kamppailevat informaatiotulvan kanssa, mutta eivät kommunikoi tarpeeksi. Paradoksina pidetään myös esimerkiksi sitä, että kyvyt ja kapasiteetti ovat tärkeitä, mutta tunneälyä edellytetään. Näiden ratkaisemiseksi du Plessis (mt. 67) on esittänyt, että on ymmärrettävä yhteiset tavoitteet sekä valittava oikeat henkilöt oikeisiin tehtäviin, rakennettava kulttuurista älykkyyttä ja pidettävä kommunikaatiota yllä.

3.2.2 Kulttuuriset dimensiot

Hofsteden kulttuuristen dimensioiden avulla on mahdollista havainnollistaa eri kulttuureille tyypillisiä piirteitä (Adler 2002, 52). Alun perin nämä dimensiot löydettiin vertailemalla eroja ison kansainvälisen yrityksen työntekijöiden arvonäkemyksissä (Hofstede 1993, 89). Dimensioita oli aluksi neljä; valtaetäisyys (*power distance*), individualismi suhteessa kollektivismiin (*individualism/collectivism*), maskuliinisuus suhteessa feminiinisyyteen (*mascu-*

lanity/femininity) ja epävarmuuden välttäminen (*uncertainty avoidance*). Vuonna 1991 Hofstede esitteli näiden neljän dimension lisäksi viidennen eli pitkän aikatahtaimen orientoituneisuuden (*long-term orientation*). (Fang 2003, 347–348.) Sittenkin mukaan on liitetty vielä kuudes ulottuvuus, hemmottelun suhde hillintään (*indulgence/restraint*) (Hofstede ym. 2010, 281).

Ensimmäinen ulottuvuus on käsitys valtaetäisyydestä. Sen mukaan on mahdollista päätellä, mikä on ihmisten käsitys "normaalista" epätasa-arvosta kulttuurissaan. Matalan valtaetäisyyden maissa vallitsee käsitys mahdollisimman hyvästä tasa-arvosta kansalaisten kesken. Korkean valtaetäisyyden maissa taas koetaan epätasa-arvo normaaliksi. (Hofstede 1993, 89–90.) Tätä asteikkoa katsotaan itse asiassa niiden, joilla on vähemmän valtaa, puolelta; ulottuvuus kertoo, mihin pisteeseen asti yksilöt, joilla on vähemmän valtaa hyväksyvät sen, että valta on jaettu epätasaisesti (Pillay & Dorasamy 2010, 370).

Toisen kulttuurisen dimension tarkoitus on tutkia individualismia eli sitä, toimivatko ihmiset enemmänkin itsenäisesti ja kuinka herkästi he haluavat toimia ryhmissä. Kollektivistisissä maissa opitaan arvostamaan ryhmää, johon kuuluu ja erottamaan oman ryhmän sisällä ja ulkopuolella olevat jäsenet. Individualistisissa kulttuureissa lapsi oppii ymmärtämään maailman itsensä kautta, ei ryhmänsä. Lapsi opetetaan näin itsenäistymään aikaisemmin. (Hofstede 1993, 89–90.) Kollektivistisissä kulttuureissa yksilöillä on tiiviimpi yhteys tai jopa riippuvuus instituutioita ja organisaatioita kohtaan, sillä yksilöillä on taipumusta halukkuuteen olla osana ryhmää (Papamarcos, Latshaw & Watson 2007, 256).

Kolmantena ulottuvuutena tunnetaan maskuliinisuuden aste, jonka vähentyessä kulttuurin feminiininen aste korostuu. Tässä dimensiossa määritellään, kuinka usein maskuliinisina pidetyt arvot, kuten kilpailu, menestys ja suorittaminen hallitsevat feminiinisinä pidettyihin arvoihin, kuten elämänlaatuun, ihmissuhteisiin, heikko-osaisten hoitoon ja solidaarisuuteen, nähden. (Hofstede 1993, 89–90.) Feminiinisissä kulttuureissa yhteistyön nähdään olevan tärkeää ja siinä siedetään vähemmän epäeettistä käyttäytymistä vuorovaikutuksessa (Pillay & Dorasamy 2010, 373).

Neljäs dimensio on epävarmuuden välttäminen, joka viittaa siihen, kuinka paljon kulttuurissa suositaan järjestelmällisiä ja organisoituja tilanteita epäorganisoituihin verrattuna (Hofstede 1993, 90). Adlerin (2002, 59) mukaan tämä ulottuvuus kertoo siitä, miten asioiden monimer-

kityksellisyys tulkitaan. Mikäli kulttuurissa koetaan monitulkintaiset ja epäselvät asiat uhkak-
si, kulttuuri on korkealla epävarmuuden välttämisen asteikolla. Hofsteden (1990, 90) mukaan
korkean epävarmuuden välttämisen maissa ihmiset tупpaavat olemaan hieman hermos-
tuneempia. Korkean epävarmuuden välttämisen maissa työpaikoilla hierarkia on usein selvää
(Adler 2002, 59) ja esimerkiksi valtion virkamiehillä odotetaan olevan juridinen koulutus
(Hofstede ym. 2010, 223). Alhaista epävarmuuden välttämisen maata taas kuvataan joustava-
vaksi ja niissä erilaisuus nähdään mielenkiintoisena, ei uhkana (Hofstede 1993, 90). Epävar-
muuden välttämisen astetta ei pitäisi sekoittaa riskin välttämiseen. Riskissä korostuu kohteen
tiedostaminen, epävarmuudessa kohdetta ei tunneta. Korkean epävarmuuden välttämisen kult-
tuurit onkin usein luokiteltu riskiä sietäviksi. (Minkov & Hofstede 2014, 164.)

Viides dimensio kuvastaa pitkän ja lyhyen aikatahtäimen orientaatiota. Tulevaisuus ja esimer-
kiksi säästäminen korostuvat pitkän aikatahtäimen maiden arvoissa, kun lyhyen aikatahtäimen
maissa menneisyys, nykyhetki sekä perinteisyys ja sosiaaliset velvollisuudet korostuvat.
(Hofstede 1993, 90.) Pitkän aikatahtäimen orientaatio sai hieman epäilevää palautetta osake-
seen sen ilmestymisen aikaan, sillä ulottuvuuden ääripäitä ei koettu selkeiksi (Fang 2003,
350).

Kuudes ulottuvuus eli hemmottelun suhde hillintään kuvastaa sitä, kuinka taipuvaisia kulttuu-
rissa ollaan kontrolloimaan omia haluja ja impulsseja. Hemmottelun aste on määritelty onnel-
lisuuden, elämän kontrollin sekä vapaa-ajan tärkeyden kautta. Hemmottelun määritelmä sisäl-
tää yksilön vapauden esimerkiksi käyttää rahaa itselleen mieluisella tavalla tai pitää hauskaa
ystäviensä tai perheensä kanssa. Toinen ääripää, hillintä, kuvastaa sitä, kuinka yksilö kokee,
että hänen tekemiinsä vaikuttavat sosiaaliset normit tai ajatus siitä, että itsensä hemmottelu
olisi sosiaalisesti väärin. (Hofstede ym. 2010, 280–281.)

Hofsteden kulttuuriset dimensiot ovat hyvin paljon tutkittuja ja käytettyjä tieteellisissä artik-
keissa (Fang 2003, 347). Osland ja Bird (2000, 66–67) huomioivat myös, että kulttuurienvä-
lisessä tutkimuksessa käytetään hyvin usein näitä Hofsteden dimensioita kategorisoiden maita
ja kulttuureita tietyntylaisiin lokeroihin. Tällä saadaan kulttuurienvälisestä tutkimuksesta hie-
man selkeämpi ja vähemmän kompleksisempi kuva (mt. 66). Minkään kulttuurin olemuksen
määrittelemine ei kuitenkaan ole näin helppoa ja tyypittely voi helposti johtaa stereotyyppi-
den luomiseen. Adler (2002, 81) puolestaan puolustaa stereotyyppioita ajatellen, että niiden

avulla uusia tilanteita voi ennakoida ja omaa käyttäytymistä voi harkita sekä soveltaa tilanteeseen paremmin.

3.3 Luottamus eri kulttuureissa

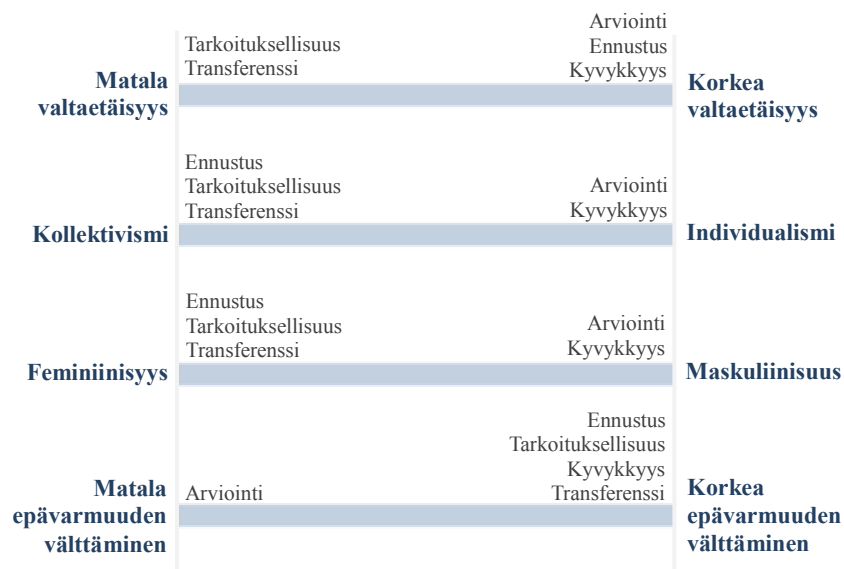
Kulttuurienvälisen luottamuksen tutkimus on olennaisesti saanut vaikutteita kulttuurienvälisen toiminnan haasteista. Henkilökohtaisten suhteiden muodostamisen on todettu olevan tärkeää kansainvälisessä yhteistoiminnassa. Suhteiden luominen edellyttää luottamusta. (Kassis Hendersen 2010, 361.) On siis huomioitava kulttuuriset erot luottamuksen muodostamisessa, sillä luottamus ei rakennu kaikkialla samalla tavalla (Ajmal ym. 2016, 1106). On kulttuureita, joissa taipumus luottaa toiseen on herkempää kuin toisissa (Blomqvist 1997, 280; Schoorman ym. 2007, 351).

Zaheerin ja Zaheerin (2006, 21–22) mukaan luottamuksen kokeminen ja ymmärtäminen vaihtelee eri kulttuureissa. Ensinnäkin luottamus voidaan nähdä yleisenä käsitteenä eli etic-tyylisesti, joka ylittää kulttuurien rajat. Tällöin luottamus mielletään yhdeksi vallitsevaksi käsitteeksi. Wrightin ja Ehnertin (2010, 111–112) mukaan etic-tyylinen katsontakulma hallitsee luottamuskeskustelua ja Zaheer ja Zaheer (2006, 22) huomauttavat, että etic-tyylisesti katsottuna luottamus perustuu ajatukselle, että sen mittaamiseen voidaan käyttää yhtäläisiä mittareita eri kulttuureissa. Luottamus voidaan myös nähdä kulttuuriin sidottuna käsitteenä eli emic-tyylisesti, jolloin sen ymmärtäminen vaihtelee kulttuureista toiseen (Zaheer ja Zaheer 2006, 21–22). Emic-tyylisen katsonnan mukaan luottamuksen tasoja, astetta ja luonnetta tarkasteltaessa niissä on eroja eri kulttuurienvälillä (Wright & Ehnert 2010, 111–112).

Doney ym. (1998) ovatkin ottaneet huomioon myös kulttuurin vaikutuksen CTB-prosessien valikoitumiseen. Kulttuuriset arvot vaikuttavat luottamusprosessin valikoitumiseen, sillä se, miten ryhmässä asiat koetaan ja kuinka hyväksyttävänä tietyt käyttäytymistavat nähdään, riippuu usein kulttuurista (Doney ym. 1998, 604). Luvussa 2.3.1. käsitteelin Doneyn ym. (1998) viittä eri kognitiivista prosessia (arvioiva prosessi, ennustamisen prosessi, tarkoituksellisuuden prosessi, kyvyt huomioon ottava prosessi ja transferenssinprosessi) luottamuksen rakentumiselle. He ovat pohtineet Hofsteden kulttuuristen dimensioiden avulla, mikä prosessi luottamuksen muodostumiselle valikoituu kulttuuritaustasta riippuen. Doney ym. (1998) hyödynsivät Hofsteden kulttuurisista dimensioista valtaetäisyyden astetta, individualismin suhdetta kollektivismiin, maskuliinisuuden suhdetta feminiinisyteen sekä epävarmuuden välttämisen

astetta kuvaamaan eri kulttuureille niitä sopivasti kuvaavia ulottuvuuksia. Artikkelin ilmestymisen aikaan Hofsteden kulttuurisia ulottuvuuksia oli ilmestynyt neljä.

Kuten kuvioista 5 näemme, Doney ym. (1998, 612–613) näkevät mallissaan korkean valtaetäisyyden lisäävän kalkuloivaa ja arvioivaa käytöstä, säännönmukaisuutta sekä osaamisen ja kykyjen tärkeyttä. Korkean epävarmuuden välttelyn kulttuureissa taas vältetään Doneyn ym. (1998) mukaan opportunistista käytöstä, jolloin ennustavuus ja arvot korostuvat. Kykyjä arvostetaan, sillä niiden nähdään välittävän varmuutta sekä myös luottamuksen välittymistä rakenteista, sillä sen nähdään lisäävän stabiilisuutta. (Mt. 614–615.)



Kuvio 5. Kognitiivisten luottamuksen prosessien määräytyminen Hofsteden (1980) kulttuuristen dimensioiden mukaan (Doney ym. 1998, 609)

Hofstede ym. (2010, 146) huomauttavat, että useissa tutkimuksissa individualismia ja maskuliinisuutta tarkastellaan samana ulottuvuutena. Doney ym. (1998) ovatkin päättelleet individualististen ja maskuliinisten kulttuurien korostavat samoja luottamuksen prosesseja, kuten kuvioista 5 näemme. Nämä he liittivät "koviin" arvoihin ja kykyjen tärkeyteen ja päättelivät, että kollektivistisissä ja feminiinisissä kulttuureissa opportunistinen käyttäytyminen ei olisi yhtä merkille pantavaa kuin individualistisissä ja maskuliinisissä kulttuureissa. Kollektivistisissä ja feminiinisissä kulttuureissa toisaalta arvostettaisiin ennustettavaa käyttäytymistä ja ar-

voja sekä koettiin luottamuksen siirtyminen kolmannesta osapuolesta todennäköisempänä. (mt. 610–612.)

Hofstede ym. (2010, 146) tuovat kuitenkin esiin tutkimuksen, jossa kulttuurisena ulottuvuutena löytyi hyvinvointi suhteessa selviytymiseen (*well-being/survival*), joka liitettiin korkeaan individualistiseen kulttuuriin ja matalaan maskuliiniseen kulttuuriin. Hyvinvointia painottavat kulttuurit olivat korkealla tasolla individualistisessa ulottuvuudessa ja matalalla tasolla maskuliinisessa kulttuurissa, kun taas selviytymiseen painottuvat kulttuurit taas päinvastaisesti samoilla ulottuvuuksilla. (Mt. 146.) Tällöin individualistisen ja maskuliinisen ulottuvuuden näkeminen samana ei tietenkään onnistuisi. Hofsteden ym. (mt. 146) mukaan individualismi ja maskuliinisuus ovat itsenäisiä ulottuvuuksia, sillä kun he tutkivat näitä kahta ulottuvuutta ristikkäin kaksiulotteisella kuvaajalla, kaikki neljä mahdollisuutta (individualismi ja maskuliinisuus, individualismi ja feminiinisyys, kollektivismi ja maskuliinisuus sekä kollektivismi ja feminiinisyys) ilmenivät lähes yhtäläisellä toistuvuudella.

Maissa, joissa maskuliinisuus on korkea ja individualismi matala, tai toisin päin, nämä CTB-prosessit ikään kuin kumoaisivat toisensa Doneyn ym. (1998) päätelmien perusteella. Tästä he ovatkin saaneet kritiikkiä osakseen (ks. Noorderhaven 1999, 9). Gefen ja Heart (2006, 4) kysyvätkin osuvasti, kumpaa kulttuurista ulottuvuutta, individualismia vai maskuliinisuutta, olisi tällöin korostettava. Doney ym. (1998, 614) ovat myös maininneet epävarmuuden välttämisen ulottuvuudessa riskin välttämisen, vaikka Hofstede itse mainitsee, että riskiä ja epävarmuutta ei voi sekoittaa (ks. tässä tutkielmassa luku 3.2.2 sekä Monkov & Hofstede 2014; Noorderhaven 1999).

Hallikainen ja Laukkanen (2018, 98) toteavat, että esimerkiksi verkkoympäristössä tutkimuksia kaikista Hofsteden kulttuurisista ulottuvuuksista luottamuspäätökseen ei ole hirveästi, vaan yleensä vain kahta ulottuvuutta on verrattu keskenään. Tämä osoittaa sen, että ilmiön vähäisestä aiemmasta tutkimuksesta johtuen selkeitä johtopäätöksiä on vaikea tehdä. Hallikainen ja Laukkanen ovat tutkineet (2018) kulttuurin vaikutusta luottamukseen online-kaupassa Hofsteden viiden ensimmäisen ulottuvuuden avulla. Heidän (mt. 102) mukaansa vain 23 prosenttia taipumuksesta luottaa selittyy kulttuurin perusteella, ja tämä näkyy eniten kollektivismin ja pitkän aikatahtäimen orientaation ulottuvuuksissa. Kolmella muulla ulottuvuudella eli valtaetäisyydellä, maskuliinisuudella tai epävarmuuden välttämisellä ei ollut erityistä vaikutusta luottamuksen muodostumiseen.

Gefen ja Heart (2006, 4) myös toteavat, että nimenomaan individualistisessa kulttuurissa yksilöt muodostavat helpommin luottamussuhteita kuin kollektivististen kulttuurien edustajat, vaikka Doney ym. kuvaavatkin kollektivististen kulttuurien edustajien muodostavan luottamusta helpommin. Huff ja Kelly (2003, 87) päättelivät, että kollektivistisen kulttuurin edustajille luottaminen oman ryhmän ulkopuolisiin henkilöihin oli vaikeampaa. Mockaitisin, Rosen ja Zettinigin (2012, 205) mukaan kollektivistisesti orientoituneilla tiimityöntekijöillä on kuitenkin parempi kärsivällisyyskyky, joten he joutuvat epätodennäköisemmin konfliktitilanteisiin individualistisesti orientoituneihin työntekijöihin verrattuna ja he näkevät ryhmän menettelytavat suotuisammassa valossa kuin individualistisen kulttuurin edustajat.

Doneyn ym. (1998) tutkimus kulttuuristen ulottuvuuksien yhdistämisestä CTB-prosesseihin ei täysin kestänyt tieteen piirissä päivänvaloa. Hyödynnän tutkielmani aineiston analyysissä heidän CTB-prosessejaan, mutta yritän ymmärtää aineistoni pohjalta kulttuurin vaikutusta näihin prosesseihin verraten sitä heidän havaintoihinsa.

3.4 Yhteenveto

Tässä luvussa olen eritellyt kulttuurin käsitettä ottaen huomioon kulttuurienvälisyyden sekä kommunikaation, kielen ja konfliktin sen osana. Tarkastelu kulttuurienvälisyydestä huipentui Hofsteden kulttuurisiin dimensioihin, jotka pyrkivät selittämään käyttäytymis- ja arvoeroja eri kulttuureissa. Luvussa on myös yhdistetty luottamus sekä kulttuurienvälisyys tarkastelemalla sitä, kuinka luottamus koetaan eri kulttuureissa sekä hakemalla vastauksia siihen, miten kulttuurienvälistä luottamusta on tutkittu.

Kulttuurit ymmärretään jaettujen arvojen ja kokemusten systeemiksi, jossa nämä arvot jaetaan tietyn ihmisryhmän kesken. Tietyn kulttuurin ominaispiirteet eivät suinkaan rajoitu valtioiden rajojen mukaisesti, vaikka niiden mukaan sitä on usein tutkittu. Kulttuuri ohjaa yksilön ajatusmaailmaa ja tekemisiä ja se sitoo yhteen kielen merkityksen, mikä näkyy käytöksessä muun muassa sosiolingvivistisesti. Konflikti voi syntyä, vaikka molemmat osapuolet pyrkisivätkin yhteistyöhön, sillä heillä ei vain saata olla tarpeeksi tietoa yhteistyökumppanin toimintatavoista. Usein kielimuuri ja kielelliset vaikeudet haittaavat yhteistyötä ja luottamuksen muodostumista, sillä ihmiset pyrkivät hakeutumaan samaa kieltä puhuvien seuraan.

Kulttuurienvälisiä eroja onkin pyritty tulkitsemaan erilaisten kulttuuristen dimensioiden avulla. Näistä eittämättä tunnetuimpina voidaan pitää Hofsteden (ks. esim. Hofstede ym. 2010) kulttuuriset ulottuvuudet, jotka mittaavat kulttuureja kuudella eri tasolla; valtaetäisyydellä, individualismin ja kollektivismien asteella, maskuliinisuuden ja feminiinisuuden asteella, epävarmuuden välttämisen asteella, pitkän aikatahtaimen orientaationeisuudella sekä itsensä hemmottelun asteella. Kulttuuriset dimensiot saavat aikaan myös kritiikkiä, sillä liian stereotyyppistä kulttuurien kategorisointia tulisi välttää, vaikkakin stereotypioihin perustuva sopeutuminen voidaan myös nähdä kulttuurienvälisen toiminnan ymmärtämisen kannalta hyödyllisenä.

Luottamuksen tarkastelu kulttuurien välillä saa osakseen kahdenlaista pohdintaa. Ensinnäkin se, miten taipuvaisia yksilöt ovat luottamaan, eroaa eri kulttuureissa. Luottamus on mahdollista muodostaa usealla eri tavalla ja kulttuuri vaikuttaa yksilöiden kognitiiviseen luottamuksen rakentumisen prosessiin. Toiseksi se, miten luottamus muodostuu kulttuurienvälisessä toiminnassa, on myös mielenkiintoinen aihe. Tähän vaikuttavat edellä mainitusti se, miten kussakin kulttuurissa yksilöt ovat taipuvaisia luottamuksen muodostamaan, mutta myös osaltaan luottamustapahtuman kontekstisidonnaisuus ja se, miten yhteistyökumppanin kulttuuritausta koetaan. Kommunikaation vaikeus korostuu joidenkin kulttuurien välillä enemmän kuin toisten. Eri kulttuurien välillä luottamuksen muodostumista on katsottava tilanteen mukaan. Oleellista on ymmärtää luottamussuhteen ajallinen aspekti, sillä joskus ennakkoluulot vaikeuttavat tarpeettomasti suhteiden muodostamista. Tärkeää on pyrkiä ymmärtämään ja sopeuttamaan oma toiminta toisesta kulttuurista tulevan yhteistyökumppanin kulttuuriin nähden niissä rajoissa, kun se yhteistyön kannalta on mielekästä ja järkevää.

4 TUTKIMUSOTE JA -MENETELMÄT

4.1 Laadullinen tapaustutkimus

Tutkielmani edustaa laadullista tutkimusta. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 23) mainitsevat, että laadullista tutkimusta käytetään suomen kielessä usein synonyyminä ymmärtävän tutkimuksen sekä ihmistutkimuksen kanssa. Se, että etsittäisiin tutkittavasta asiasta totuutta, ei ole laadullisille tutkimusmenetelmille ominaista. Tavoitteena on pikemminkin pyrkiä tulkitsemaan aineistoa ja tehdä havaintoja niitä asioista, jotka eivät ensisilmäyksellä näy. (Vilka 2015, 76.) On tyypillistä, että laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineistona pientä määrää tapauksia, jolloin korostuu tutkimuksen laadullisuus suhteessa määrällisyyteen (Eskola & Suoranta 1998, 15). Aineistona voi olla esimerkiksi haastatteluita (mt. 12).

Tutkielmassani on hyödynnetty myös tapaustutkimuksen periaatteita, sillä tarkastelen luottamusta nimenomaan ranskalaisten näkökulmasta Ranskassa. Laine, Bamberg ja Jokinen (2007, 26) ovatkin huomioineet, että aikaisempi tietämys tutkittavasta ilmiöstä saattaa vaikuttaa tutkijan tutkimusongelman määrittymiseen tapaustutkimuksessa. Eskola ja Suoranta (1998, 15-16) muistuttavat, että tutkimustulosten ennako-olettamukset, tai niiden puuttuminen, kuuluvat olennaisesti laadulliseen tutkimukseen, sillä vaikka hypoteesittomuus on kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirre, ei ennako-odotuksilta aina pystytä välttymään. Olennaista on, että tutkija ymmärtää kokemuksiansa ja aikaisempien käsitteiden vaikutuksen aineiston tulkinnaissa (mt. 15-16). Laadullisen tapaustutkimuksen analyysimenetelminä voidaan käyttää kaikkia laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä (Eriksson & Koistinen 2005, 30).

Tapaukset kuuluvat empiiriseen tutkimukseen (Laine ym. 2007, 9) ja Eskola ja Suoranta (1998, 49) luonnehtivatkin kaikkia laadullisia tutkimuksia tapaustutkimuksiksi. Kun puhumme tapaustutkimuksesta, kohteena voi olla tapahtumakulku, yksilö tai organisaatio (Laine ym. 2007, 9), ja tapauksen ominaispiirteenä on sen kiinnittyminen paikalliseen tai sosiaaliseen kontekstiin (Mäkelä 2007, 82). "Tutkimuksen kohde viittaa asiaan, jota tapaus ilmentää", Laine ym. (2007, 10) korostavat. Tutkimuksen kohde ei siis ole sama asia kuin tapaus. Ilmiönä tutkimuksessani on luottamus ja tapaus kohdistuu ranskalaisten taipumukseen muodostaa luottamus suomalaisia kohtaan. Tapaustutkimuksessa on mahdollista kohdistaa tutkimus tiet-

tyyn ryhmään, joka voi olla yhteiskunnassa vähemmän äänessä oleva ryhmä (Häikiö & Niemmaa 2007, 45–46), ja näin vielä tutkimaton kohde.

4.1.1 Sisällönanalyysillä merkitysten ymmärtämiseen ihmistieteissä

Tutkin työssäni ranskalaisten luottamuksen muodostumista, jolloin työni liittyy ihmistieteisiin. Ihmistieteiden ala kattaa eri tieteenaloja käsitteensä alle, esimerkiksi humanistiset tieteet sekä yhteiskuntatieteet (Tuomi & Sarajärvi 2018, 28). Kuten mainitsin aikaisemmin luvun 2.2.1. lopussa, hallintotiedekin on ihmistiedettä (ks. Virtanen 2011, 356). Hallintotieteissä tutkimuksen kohteena voidaan sanoa olevan johtaminen ja organisaatiot. Organisaatiokäsitteet ovat perua klassisten organisaatiokoulukuntien tutkimuksesta 1950-luvulta lähtien. Näihin voidaan lukea mm. tehokkuus ja valvonta, työnjako ja koordinointi sekä tutkimukselleni olennaiset vuorovaikutussuhteet, ryhmät ja ihmissuhteet. (Salminen 2011, 311–312.) Ihmistieteille nimittäjänä voisi pitää "mielen konstruoimaa maailmaa – –, joka rakentuu ja välittyy aina merkityssisältöinä" (Tuomi & Sarajärvi 2018, 28).

Ihmistieteissä teoretisoidut käsitteet ovat toisen asteen konstruktioista, ja niissä tutkitaan ensimmäisen asteen konstruktioita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 28). Myös organisaatiot ovat inhimillisiä konstruktioita (Ropo 2011, 203), ja koska ne ovat ihmistieteiden tutkimuskohteena, niihin liittyy inhimillisiä arvoja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 29). Vilka (2015, 75) on osuvasti todennut, että laadullisilla tutkimusmenetelmillä "tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen", joten kun pyrimme tulkitsemaan ihmisten välisen maailman merkityksiä, on tutkimusotteena ymmärtäminen selittämisen sijaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 29).

Olen valinnut tutkielmalleni aineiston analyysimetodiksi sisällönanalyysin, sillä sen avulla on mahdollista tutkia merkityksiä (Vilka 2015, 105). Tuomen ja Sarajärven (2018, 78) mukaan se sopii laadullisen tutkimuksen perinteeseen. Sisällönanalyysillä pyritään tiivistämään aineistoa, jotta tutkittavasta ilmiöstä saataisiin kuvaus yleisessä muodossa. Sen avulla on mahdollista tarkastella inhimillisiä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Tuomi ja Sarajärvi ovat erottaneet sisällönanalyysistä selkeästi sisällön erittelyn. *Sisällönanalyysillä* pyritään kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti, *sisällön erittelyä* voidaan käyttää aineiston kvantifioimiseen eli esittämiseen määrällisesti. Kvantifiointia voidaan käyttää sisällönanalyysin apuna,

mutta kvantifiointiin on otettava mukaan *kontekstianalyysi*, jotta sisällönanalyysin tarkoitus merkitysten ymmärtämisessä toteutuisi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 89.)

4.1.2 Tapaustutkimuksen kohde

Tutkielmani aiheena on luottamus ranskalais-suomalaisessa kontekstissa Ranskassa. Tapaustutkimus kohdistuu ranskalais-suomalaiseen yhteistyöhön Ranskassa. Kohteen määritelmässä ilmenee jo muutamia rajoituksia. Olen pyrkinyt ymmärtämään teoriaosuudessa, mitä luottamus ja kulttuurienvälisyys ovat. Nämä määrittävät työlleni viitekehyksen. Tarkoitukseni on ymmärtää, miten luottamus nähdään ranskalaisten näkökulmasta suomalaista yhteistyökumppania kohtaan Ranskassa. Tällöin tutkimuksen kohde kiinnittyy paikallisesti Ranskaan ja sosiaalisesti ranskalaisiin, heidän kokemuksiinsa ja sitä kautta myös ranskalais-suomalaiseen yhteistyöhön. Tässä luvussa tarkoitukseni on kuvata Ranskaa paikallisena kontekstina sekä ranskalaisia ja ranskalais-suomalaista yhteistyötä sosiaalisena kontekstina tutkielmani tapauksena.

Paikallinen konteksti

Kun puhumme Ranskasta, mieleen tulevat kulinarismi, taide, ranska opiskelukielenä sekä turistikohde, sillä onhan Ranska maana vuosittain yksi maailman suosituimmista turistikohdeista (Ranskan Suomen-suurlähetystö 2018). Suomen Pariisin-suurlähetystön (2018) mukaan suomalaisia asuu Ranskassa eniten Pariisissa ja Etelä-Ranskassa, kuten Nizzassa. Meillä suomalaisilla saattaa olla hyvin kapea kuva siitä, minkälainen maa Ranska todella on. Ranska on hyvin elinvoimainen liikeympäristö esimerkiksi rakennus-, kuljetus- ja terveystalouselämyksen alalla. Tiheät ja nopeasti uudistuvat säädökset pakottavat esimerkiksi rakennusalan pysymään tiiviisti säädösten ajan tasalla, mikä vaikuttaa siihen, että rakennus- ja korjaustöitä tehdään asuntoihin jatkuvasti. Team Finland (2018) on kutsunut suomalaisyrityksiä tutustumaan Ranskan rakennussektoriin tavoitteenaan nimenomaan rakennusalan informaatioteknologiayritysten kiinnostuksen herättäminen. Ranska on ulkomaalaisille yritykselle mielenkiintoinen sijoituskohte, mutta sitä usein kartetaan jäykän byrokratian ja kielimuurin takia.

Kun pohdimme luottamusta, Ranska ei sijoitu kovin korkealle kansainvälisillä mittareilla. OECD:n How's Life? -raportin (2015, 126) mukaan 24 Euroopan unionin maata tarkasteltaessa Ranska on sijalla 24, kun mitattiin yleistä luottamustasoa². Vertailun vuoksi mainittakoon,

² Kyselyssä oli kysytty kysymys "Would you say that most people can be trusted?" eli "Voiko suureen osaan ihmisistä luottaa?"

että Suomi on samaisessa raportissa sijalla 2. Kun mitattiin luottamusta julkisiin instituutioihin, Ranska on sijalla 20, Suomi sijalla 2. On mahdollista, että vuonna 2018 syntynyt mielenosoituksia järjestävä keltaliiviliike³ on osaltaan vaikuttanut siihen, että Ranskan presidentti Macron on muun muassa julistanut haluavansa uudistaa Ranskan kuuluisan hallintokorkeakoulun ENA⁴:n rakennetta vastaamaan paremmin Ranskan nykyistä yhteiskuntaa (Corbier 2019).

Ranskankielisessä kirjallisuudessa epäluottamuksesta puhutaan paljon. Laurentin (2012, 9) mukaan nykyaikaisten yhteisöjen haaste onkin saattaa yksilöt tulemaan toimeen toistensa kanssa. Kehittynyt informaatioteknologia kasvattaa entisestään sosiaalista epävarmuutta tilanteessa, jossa ihmisten välinen kanssakäyminen on entuudestaan heikentynyt (mt. 9). Ellonen ym. (2008, 166) myös arvioivat, että tietoverkkoon perustuvat organisaatiot ottavat jalansijaa byrokraattisilta organisaatioilta, mikä vaikuttaa henkilöiden välisen luottamuksen vähenemiseen. Laurentin (2012, 10) mukaan yhteisöjen tulisikin pyrkiä elämään sen kanssa, että ihmisten välistä luottamusta esiintyy vähemmän sekä keksimään keinoja instituutioiden, jotka pystyvät kompensoimaan luottamuksen vajetta, rakentamiselle.

Samoilla linjoilla ovat muun muassa de Virville ja Mignon (2013) sekä Algan, Cahuc ja Zylberberg (2012). Myös Alain Peyrefitte on pyrkinyt selittämään ranskalaista luottamuspulaa teoksessaan *Le mal français* (1976) (Ranskalainen paha) sekä teoksessaan *La société de confiance* (1995) (Luottamusyhteiskunta). Ranskassa vallitseva luottamuspula on voinut syntyä korkean sääntelyn ja valvonnan tasosta.

Kuten Hofsteden ym. (2010, 57–59) kulttuuristen ulottuvuuksien perusteella voimme päätellä taulukosta 1, valtaetäisyyden korkea aste, epävarmuuden välttäminen (mt. 192–194), sekä pitkän aikatahtäimen orientoituneisuus (mt. 255–258) näyttäisivät korostuvan ranskalaisessa kulttuurissa suomalaiseseen verrattuna. Vähiten eroja on individualismin (mt. 95–97) sekä itsensä hemmottelun (mt. 282–285) asteikolla. Maskuliinisuuden aste on molemmissa maissa alhainen, eli molempia maita luonnehditaan Hofsteden (mt. 141–143) mukaan feminiinisiksi

³ Keltaliiviliike eli "les gilets jaunes" sai alkunsa vuonna 2018 kansan tyytymättömyydestä dieselperon korotuksiin. Todellisuudessa taustalla on verojen ja maksujen suuruuteen kohdistuva yleinen tyytymättömyys ja keltaliiviliikkeenä julistettu liike on osoittanut mieltään systemaattisesti lauantaisin Ranskan suurimmissa kaupungeissa. (Heikkilä, 2018.)

⁴ ENA on lyhenne sanoista École Nationale d'Administration tarkoittaen kansallista hallintokorkeakoulua. ENA mielletään elitistiseksi virkamieskouluksi.

kulttuureiksi. Nämä ulottuvuudet ovat suuntaa-antavia, mutta niiden perusteella ei tietenkään voi yleistää kulttuureissa olevia menettelytapoja.

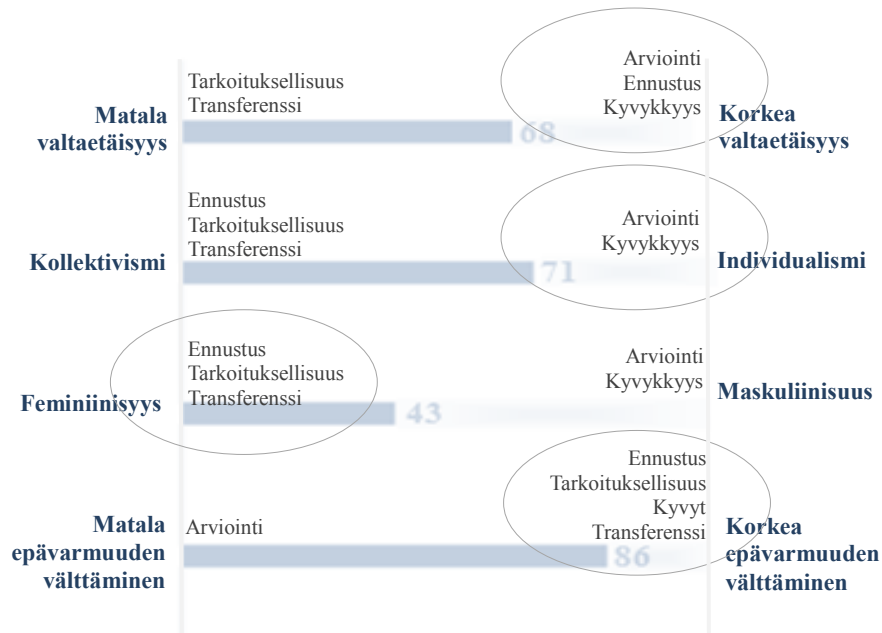
Taulukko 1. Hofsteden ulottuvuuksien vertailussa Suomi ja Ranska (Hofstede ym. 2010).

Hofsteden kulttuurinen ulottuvuus	Suomi	Ranska
Valtaetäisyys	33	68
Individualismi	63	71
Maskuliinisuus	26	43
Epävarmuuden välttäminen	59	86
Pitkän aikatahtaimen orientoituneisuus	38	63
Hemmottelu	57	48

Valtaetäisyys ja epävarmuuden välttäminen viittaavat siihen, että kulttuurissa arvostetaan kykyjä, hierarkiaa ja asemaa. Kärjistetysti voidaan sanoa, että työpaikalla kunnioitetaan esimestä ja liiallisia yllätyksiä menettelytavoissa on hyvä välttää. Nämä kaksi ulottuvuutta korreloivat jonkin verran keskenään, eli esiintyvät usein yhdessä (Adler 2002, 59). Ranskaa kuvaillaan maltillisen feminiiniseksi kulttuuriksi, vaikka esimerkiksi työpaikoilla saattaa esiintyä toisten solvaamista, joka liittyy enemmänkin maskuliiniseen kulttuuriin (Hofstede ym. 2010, 167). Toisaalta Ranskassa vallitsee Hofsteden ym. (mt. 167) mukaan kohtuuden ymmärrys siinä suhteessa, että yhteistyö on mahdollista, vaikka osapuolet eivät olisi samaa mieltä. He siis "ovat yksimielisiä erimielisyyksistään" Hofsteden ym. (2010,167) mukaan. Individualistinen kulttuuri viittaa siihen, että ihminen ei tee valintoja perustaen niitä kollektiivisen edun tavoitteluun, vaan oma etu tulee usein ennen tätä. Ranska on pitkän aikatahtaimen orientoitunut maa, mikä kertoo siitä, että traditioita voidaan muuttaa tilanteen mukaan, ja että taipumus säästämiseen ja investointiin on suurempi (mt. 275).

Doney ym. (1998) kuvasivat kognitiivisten luottamuksen rakentumisen prosessien valikoitumisen mukailevan kulttuurille tyypillisiä dimensioita. Kuvioon 6 on koottu Doneyn ym. (1998) päätelmät prosessien valikoitumisesta kulttuurin perusteella sekä neljä ensimmäistä Hofsteden ym. (2010) kulttuurista dimensioita ranskalaisesta kulttuurista. Arvioiva prosessi, tarkoituksellisuuden prosessi ja transferenssin prosessi toistuvat kaksi kertaa ja ennustaminen ja kyvyt huomioon ottava prosessi toistuvat kolme kertaa. Tämän kuvion mukaan ranskalaisen

kulttuurin ominainen kognitiivinen luottamuksen rakentumisen prosessi olisi enemmänkin ennustavaa sekä kykyihin perustuvaa kuin mahdollisesti kolmea muuta.



Kuvio 6. Kognitiivisten luottamuksen rakentumisen prosessien määräytyminen ranskalaisen kulttuurin mukaan (yhdistettynä Doney ym. 1998 ja Hofstede ym. 2010)

Sosiaalinen konteksti

Hofsteden (2010) ulottuvuuksiin nojaten Suomella ja Ranskalla on eroja kulttuurisesti, kuten taulukosta 1 näemme. Gestelandin (2007, 277–278) mukaan ranskalaisessa kulttuurissa henkilökohtaisilla suhteilla on suuri rooli, eikä virallisia kanavia pitkin aina saa asioitaan parhaalla mahdollisella tavalla hoidettua. Vastaavasti taas suomalainen neuvottelija nähdään vähäpuheisena ja suoraan asiaan pyrkivänä, mistä johtuen kohtaaminen saattaa näyttytyä hieman kylmänä. Suomalainen saattaa ilmaista mielipiteensä liian jyrkästi, jolloin varsinkin erimielisyys tai kritiikki koetaan toisen osapuolen mukaan töykeänä, vaikka asia on vain ilmaistu äkillisesti tarkoittamatta pahaa. Suomalaisten nähdään pitävän hiljaisuudesta, vaalivan emotionaalisesti varautunutta käytöstä sekä olevan formaaleja. (Gesteland 2007, 345–346.)

Myös sosiolingvivistisesti suomalainen ja ranskalainen kulttuuri eroavat toisistaan. Suomen kieli kuuluu suomalais-ugrilaisiin kieliin eli uralilaiseen kielikuntaan, ranskan kieli taas romaaniin kieliin (Anhava 1998, 32–33). Toki suomalaisille latinalaisperäiset kielet voivat olla tuttu-

ja, mutta kielikäytännöissä ja itsensä ilmaisussa on hyvin paljon eroja. Ranskalainen neuvottelukäytäntö on Gestelandin (2007, 279–280) mukaan emotionaalisesti latautunutta sekä se voi keskeytyä joko ulkopuolisista syistä, esimerkiksi puhelimen soidessa, tai neuvottelukumppanin puhuessa päälle. Yleensä myös nonverbaali viestintä on vahvaa ja käsien ja kämmenten heiluttelulla saatetaan lisätä puheen voimaa. (Gesteland 2007, 279–280.) Suomessa ja Ranskassa arvopohja muun muassa kohteliaisuudessa eroaa ja teitittelyn ja sinuttelun kulttuuri on erilainen (Isosävi & Lappalainen 2015), mikä näkyy kielen kautta ja saattaa vaikeuttaa keskinäistä ymmärrystä..

Tullin ulkomaankauppatilaston mukaan tammikuussa 2019 Suomen tavaraviennistä 2,6 prosenttia kohdistui Ranskaan, mikä tuo Ranskan kymmenen tärkeimmän vientimaan joukkoon (Tulli 2019). Maa nähdään yleisesti hieman vaikeana kauppakumppanina erilaisen bisnes-kulttuurin vuoksi. Ranska ei kuitenkaan näyttäyty haastavana yritys ympäristönä pelkästään vain ulkopuolelta katsottuna, nimittäin Suomen Pariisin-suurlähetystön entisen ministerineuvos Lindertzin (2016) mukaan myös maan omat yrittäjänalut kokevat hallintokulttuurin sekä sääntelyn yrittämisen esteenä.

Taloudellinen yhteistyö ranskalaisten ja suomalaisten välillä ei ole tuulesta temmattu, vaikka maat eivät sijoitu toisilleen kaikista tärkeimpien kauppakumppanien listalle. Pariisissa vaikuttavat Suomen suurlähetystö, Ranskalais-Suomalainen Kauppakamari ja Suomi-instituutti, muut pienemmät ranskalais-suomalaiset toimijat sekä tietenkin kymmeniä suomalaisten yritysten tytäryhtiöitä edistäen suomalaisten näkyvyyttä Ranskassa. Ranskalais-suomalaisessa kontekstissa ei ole löydettävissä aikaisempaa tutkimusta luottamuksesta. Tämä antaa mielenkiintoisen asetelman tutkielman tekemiselle.

4.2 Aineistonkeruu

4.2.1 Teemahaastattelut

Haastattelutyypinä käytin puolistrukturoitua haastattelua, jota kutsutaan myös teemahaastatteluksi (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47–48). Teemahaastattelun ideana on edetä jo valittujen teemojen mukaan pitäen kuitenkin mielessä, että haastateltavasta riippuen kysymyksiä voidaan muokata ja sopeuttaa heidän vastauksiinsa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 65). Teemahaastattelu eroaa strukturoidusta ja syvähaastattelusta siinä määrin, että siinä voidaan lyödä lukkoon

joitakin haastattelun näkökohtia, mutta haastattelu itsessään saattaa tuoda lisänäkökulmia aiheeseen. Täysin strukturoitu haastattelu olisi toteutettavissa valmiiden kysymysten tai lomakkeen pohjalta, ja syvähaastattelu taas muistuttaa enemmänkin keskustelua (Hirsjärvi & Hurme 2015, 44–45).

Haastattelut kannattaa tallentaa, jotta tutkija pystyisi eläytymään haastatteluun mahdollisimman hyvin (Hirsjärvi & Hurme 2015, 92). Haastatteluiden tallentaminen oli tärkeää senkin vuoksi, koska haastattelut toteutettiin muulla kuin äidinkielelläni. Tällöin niihin pystyi palaamaan vielä litteroinnin jälkeen, mikäli jonkin kohta oli jäänyt epäselväksi.

Haastatteluiden runko rakentui tutkimuksen teoreettisesta viitekehystä juontuvien teemojen mukaisesti pitäen luottamuksen ja kulttuurienvälisyyden hallitsevana punaisena lankana:

Luottamus

- Luottamuksen rakentumista lisäävät tekijät
- Luottamuksen rakentumista estävät tekijät
- Yhteistyökumppanin piirteet, jotka edesauttavat luottamusta
- Epäluottamus
- Haasteet luottamuksen luomiselle
- Riskit

Kulttuurienvälisyys

- Erot suomalaisten ja ranskalaisten välillä
- Eroja suomalaisissa ja muissa maissa
- Erojen vaikutus luottamuksen rakentumisessa

Luottamus ja kulttuurienvälisyys

- Haasteet luottamuksen rakentumiselle kulttuurien välillä
- Esteet luottamuksen rakentumiselle kulttuurien välillä
- Onko luottamus korostunut
- Onko luottamus tärkeää

Käytin tutkielmani aineiston kasaamisessa harkinnanvaraista otantaa tai harkinnanvaraista näytettä niin kuin Hirsjärvi ja Hurme (2015, 59) sanovat. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavaa joukko olisi hyvä valita harkitusti, ei sattumanvaraisesti (Eskola & Suoranta 1998, 15). Tilastollinen yleistys ei olekaan laadullisen tutkimuksen tavoite, vaan Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 59) mukaan syvällisempi ymmärtäminen tapahtumasta, tutkielmassani luottamuksesta, on mahdollista saavuttaa jo muutamalla haastattelulla. Yleistyksiä voidaan kuitenkin tehdä aineistosta tehdyistä tulkinnoista. Eskola ja Suoranta (1998, 49) nostavat esiin kolme piirrettä,

jotka haastateltavien olisi hyvä täyttää, jos tutkija haluaa tehdä yleistyksiä tulkinnoista; haastateltavilla tulisi olla suhteellisen samalainen kokemusmaailma, he osaisivat kertoa tutkimusongelmasta omakohtaisten kokemusten kautta sekä he olisivat kiinnostuneita tutkimuksesta.

Haastatteleman kuusi ranskalaista ovat työnsä puolesta kaikki tekemisissä suomalaisten kanssa. Heillä kaikilla on esimieskokemusta, neljä heistä ovat tai ovat olleet suomalaisen yrityksen Ranskan toimipisteessä töissä, kaksi muuta ovat ranskalaisessa yrityksessä töissä omaten kuitenkin suomalaisen asiakaskunnan. Kaksi haastateltavaa ovat asuneet Suomessa opiskeluiden päätyttyä ja päätyneet sitä kautta suomalaiseen yritykseen töihin. Haastatellut omaavat siis suhteellisen samanlaisen kokemusmaailman ja hyvin paljon omakohtaista tietoa tutkimusongelmasta. He ovat myös hyvin kiinnostuneita aiheesta, sillä osalla heistä korostuu esimerkiksi perhesuhteissaan kulttuurienvälisyys. Palaan aineiston tarkempaan kuvaukseen luvussa 5.1.

On hyvä huomioida, että haastateltavat ovat hakeutuneet itse monikulttuuriseen työympäristöön. Monikulttuurisuuteen pakotetut työntekijät saattaisivat luonnollisesti kokea kulttuurienvälisen työskentelyn haasteellisempänä.

4.2.2 Haastatteluiden kieli

On mahdollista, että tutkielmaa varten tehdyt haastattelut täytyy toteuttaa eri kielellä kuin tutkielman kieli (Santos, Black & Sandelowski 2015, 134). Eri kielten avulla maailmaa käsitteellistetään eri tavoin, minkä vuoksi tutkijat kohtaavat metodologisia haasteita silloin, kun tutkimuksessa haastattelut on toteutettu eri kielellä kuin tutkimuksen kieli (Larkin, Dierckx de Casterlé & Schotsmans 2007, 468). On otettava huomioon, missä tutkimuksen vaiheessa aineisto kannattaa kääntää kohdekielelle. Santosin ym. (2015, 135) mukaan aineiston kääntämisen ajankohdalle on useita vaihtoehtoja. Ensimmäisessä kääntäminen aloitetaan jo ennen aineiston keräämistä. Tällöin kyseessä ovat esimerkiksi kyselyt, jolloin kääntämisen kohteena ovat datan keräämiseen tarkoitettut välineet. Toisen vaihtoehdon mukaan käänös voi myös tapahtua haastatteluhetkellä reaaliajassa. Kolmantena vaihtoehtona on aineiston kääntäminen keräysvaiheen jälkeen kohdekielelle, ja neljäntenä vaihtoehtona heidän mukaansa on analyysivaiheessa tapahtuva käänös. Viidentenä vaihtoehtona on kääntäminen vasta löydösten erittelyn vaiheessa. (mt. 135.)

Santosin ym. (mt. 135) mukaan mahdollisimman alkuvaiheessa tehty käännös auttaa tutkijakollegoita, jotka puhuvat tutkimuksen raportissa käytettyä kieltä, ymmärtämään aineistoa paremmin ja täten palaamaan tutkimuksen eri vaiheisiin helpommin. Filep (2009, 69) ottaa myös kantaa siihen, miten alkuperäinen teksti pitäisi kääntää kohdekielelle. Sanasta sanaan tehty käännös on hänen mukaansa hyödyllinen silloin, kun haastateltava on käyttänyt selkeää kieltä. Mikäli kielessä on ollut paljon sanontoja, joita toisesta kielestä ei löydy, tai poliittisesti latautuneita maantieteellisiä paikannimiä, hänen mukaansa on hyödyllistä tuntee historiallinen, kulttuurinen ja sosiaalinen konteksti, joka liittyy haastatteluissa käytettyyn kieleen niiden tulkitsemiseksi paremmin. (Filep 2009, 69.)

Ihmistieteissä kahden tason tulkinta aiheuttaa haasteita kääntämiselle. Ensimmäisen asteen tulkintaa edustavat tutkittavien omat tulkinnat ilmiöstä. Tutkija taas tekee ihmistieteissä toisen asteen tulkintaa. (Eskola & Suoranta 2007, 108.) Santosin ym. (2015, 135) mukaan se, miten asia a) *eletään*, b) *koetaan* ja c) *kerrotaan*, osoittaa jo, että tulkinnassa on useita eri asteita. Tutkimukseni analyysin tulkinnan kannalta olennaista on ymmärtää käännösten tulkinta. Kieleen ja kääntämiseen liittyvät kysymykset näyttäytyvät kulttuurienvälisessä tutkimuksessa ja tulkintojen tekemisessä entistä tärkeämpänä ja haasteellisempänä osana tutkimusta. Tässä kolmas vaihe eli miten asia (c) *kerrotaan* muuntuu vaiheeksi *miten kerrottu asia on käännetty toiselle kielelle* ja edelleen, miten *käännetty asia tulkitaan*. (Santos 2015, 135.)

Halusin antaa haastateltaville mahdollisuuden haastatteluun omalla äidinkielellään, jolloin on mahdollista minimoida mahdolliset käsitteiden merkitysmuutokset haastateltavan puolelta. Tällöin oli kuitenkin valmistauduttava aineiston kääntämiseen suomen kielelle.

5 AINEISTON ANALYSOINTI

5.1 Aineiston kuvaus ja rajaaminen

Haastattelin tutkielmaani varten kuutta ranskalaista, jotka ovat olleet tekemisissä työelämässään suomalaisten kanssa. Haastatteluista viisi on pidetty vuonna 2017 ja yksi vuonna 2018. Viisi haastattelua pidettiin ranskaksi ja yksi englanniksi eli kaikki haastattelut pidettiin haastateltavien äidinkielellä (yhden äidinkielenä ovat sekä ranska että englantia). Tämän päätöksen oli tarkoitus antaa haastateltavalle paremmat edellytykset vastata haastattelukysymyksiin ilman kielellisiä vaikeuksia. Haastattelut myös nauhoitettiin, joten kaiken haastateltavien sanoman pystyi jälkikäteen tarkistamaan. Haastattelut on käännetty heti litteroinnin jälkeen suomeksi ja tässä tutkielmassa esitetyt nostot haastatteluista ovat suomeksi. Olen koonnut haastateltavista tietoa taulukkoon 2. Haastateltavien henkilöllisyyttä ei luonnollisestikaan pysty tunnistamaan.

Taulukko 2. Haastateltavien tiedot

	Aika	Sukupuoli	Esimiehenä	Yritys	Työskentely suomalaisten kanssa	Asunut Suomessa
1	28.6.17	Nainen	Yli 20 vuotta	Ranskalainen	Suomalaisten yritysten prospektointia, useita suomalaisia asiakkaita	Ei
2	5.7.17	Mies	Yli 20 vuotta	Ranskalainen	Vastuualueena Pohjoismaiden asiakkaat	Ei
3	18.7.17	Mies	Yli 20 vuotta	Suomalainen	Eläköitynyt. Oli Ranskan toimipisteen johdossa, oli päivittäin yhteydessä Suomen johtoon	Ei
4	18.7.17	Mies	Yli 10 vuotta	Suomalainen	Ranskan toimipisteen johdossa, yhteydessä Suomen johtoon	Kyllä, yli 5 vuotta
5	25.7.17	Mies	5 vuotta	Suomalainen	Ranskan toimipisteen johdossa, päivittäin yhteydessä Suomeen	Kyllä, 5 vuotta
6	30.3.18	Mies	Yli 10 vuotta	Suomalainen	Vastuualueena Afrikka, mutta päivittäin yhteydessä kollegoihin Suomeen	Ei

Haastatteleman ranskalaiset ovat kaikki esimiesasemassa, ja viidellä on siitä useamman vuoden kokemus, yhdellä viiden vuoden kokemus. Kolme heistä on suomalaisen yrityksen Ranskan toimipisteessä töissä, yksi on jo eläköitynyt suomalaisesta yrityksestä, ja kaksi on ranskalaisessa yrityksessä töissä. Haastateltavat, jotka ovat suomalaisessa yrityksessä töissä, ovat luonnollisesti olleet suomalaisten kanssa tekemisissä koko työuransa ajan. Kaksi muuta haas-

tateltavaa on hakeutunut itse suomalaisten kanssa tekemisiin. Toinen on vastuussa Pohjois-Euroopan suhteista ja toinen näkee suomalaisissa asiakkaissa valtavasti potentiaalia, joten hän käy aktiivisesti Suomessa prospektointimatkoilla sekä tietenkin on tekemisissä nykyisten suomalaisten asiakkaidensa kanssa jokapäiväisessä työssään. Haastatelluista yksi on nainen ja viisi miehiä. Tämä jakauma toteutui sattuman kautta, sillä en erikseen asettanut sukupuolta kriteeriksi, vaikka sukupuolijakauma olisi voinut olla tasaisempi.

Aineiston rajaamisessa tutkija tekee jo tulkintaa valikoidessaan tiettyjä asioita mukaan aineistoonsa ja jättämällä myös jotain pois. Rajaaminen on tutkimuksen kannalta olennaista, sillä se avulla voi määrittää tutkimukselle raamit sekä säilyttää tutkimuksen punaisen langan. (Malmsten 2007, 72.) Olen rajannut tutkielmani tarkastelukulman niin, että kulttuurienvälisyyttä luottamuksen kannalta pohditaan vain ranskalaisten näkökulmasta suomalaisiin nähden. Näin tutkimukselle voidaan saada syvyyttä ja etsiä vastauksia juuri siihen, miksi tai miten ranskalaiset ovat taipuvaisia muodostamaan luottamuksen suomalaisia kohtaan. Mikäli olisin tarkastellut aihetta myös suomalaisten suunnalta, olisi tutkielmasta tullut vertailevampi tutkimus, mikä ei tällä kertaa ollut tarkoitus.

5.2 Teorian hyödyntäminen sisällönanalyysissä

Aineiston analyysissä tarkoituksena on aineiston tiivistäminen niin, että sen sisältämä oleellinen tieto ei häviäisi (Eskola & Suoranta 1998, 100). Laadullisen aineiston sisällönanalyysi on mahdollista jaotella aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen sekä teoriaohjaavaan analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80–82). Aineistolähtöisen analyysin yhteydessä puhutaan induktiivisesta päättelyn logiikasta, jolloin siinä edetään yksittäisestä yleiseen. Analyysiyksiköt määräytyvät tällöin aineistolähtöisesti (Mäkelä 2007, 110). Teorialähtöisessä analyysissä on käytetty jo valmista teoriaa analyysin tukena, jolloin kyseessä on deduktiivinen päättelyn logiikka, siinä edetään yleisestä yksittäiseen. Teoriaohjaavasta tutkimuksesta päättely on abduktiivista, tällöin tutkijan ajatteluprosessiin vaikuttavat aineistolähtöisyys sekä valmiit mallit. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 81) mukaan aineistolähtöinen tutkimus on vaikea toteuttaa, sillä tutkimuksen käsitteet ja asetelma vaikuttavat tuloksiin. Myös Salo (2015, 172) toteaa, että puhdas aineistolähtöinen tutkimus ei ole mahdollinen, sillä tutkijalla on aina jonkinasteisia teoriapitoisia havaintoja. Teoriaohjaavalla analyysillä voidaan saada ratkaistua aineistolähtöi-

sen analyysin ongelmia. Tällöin teoreettiset kytkennät kuuluvat analyysiin, vaikka analyysi ei pohjautu teoriaan. (Tuomen & Sarajärvi 2018, 81.) Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä taas teoria on mukana alusta asti raamittaen näin analyysin etenemistä ja käsitteiden määrittelyä (Vilka 2015, 108). Salo (2015, 182) toteaaakin, että kun "aineistoa ajatellaan teorian kanssa, tietoa on tarkoitus tuottaa uudella tavalla ja pitää merkitykset liikkeessä."

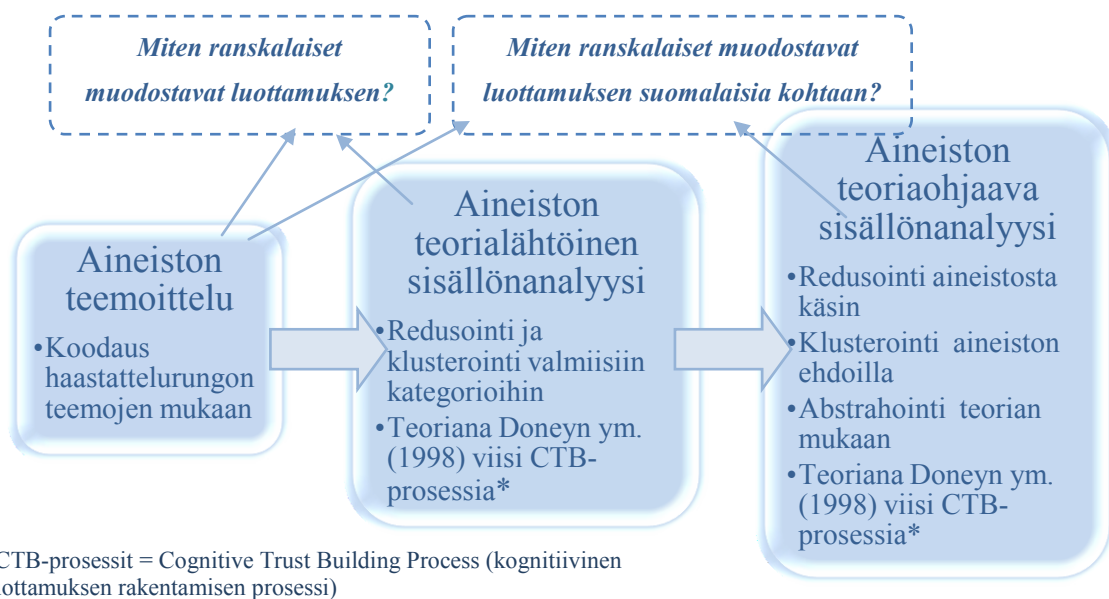
Koska luottamuksen rakentuminen on erilaista, mikäli tutkitaan luottamuksen yleistä rakentumista tietyn kansallisuuden edustajien kesken verrattuna siihen, kun tutkitaan luottamusta tiettyyn kohteeseen suunnattuna, olen päättänyt käyttää tutkielmassani sisällönanalyysiä kahden kertaan erottaakseni nämä kaksi eri lähestymistapaa. Olen sitonut aineistoni ensimmäisen sisällönanalyysin (ranskalaisten luottamus yleisellä tasolla) Doneyn ym. (1998) viiteen CTB-prosessiin sekä heidän tutkimukseensa luottamuksen muodostumista nimenomaan kulttuurisista lähtökohdista. Toisen sisällönanalyysin (ranskalaisten luottamus suomalaisia kohtaan) aloitin tekemällä aineistolähtöistä analyysiä. Tarkoituksena oli nimenomaan antaa aineiston määrittää analyysiä alkuvaiheessa. Kun toisessa sisällönanalyysissä analyysiyksiköt oli valittu, otin teoriaohjaavasti mukaan Doneyn ym. (1998) viisi CTB-prosessia.

Doneyn ja Cannonin (1997) mukaan luottamus muodostuu viittä eri prosessia pitkin. Doney ym. (1998) esittävät, että tiettyjen kulttuuristen piirteiden vaikutus arvomaailmaan saattaa vaikuttaa yksilöiden päätökseen muodostaa luottamusta. Doney ym. (mt. 616) myös mainitsevat, että näitä esitettyjä piirteitä on tutkittu kulttuurin sisällä, ei kulttuurienvälisesti, mutta ne voivat päteä tilanteessa, jossa eri kulttuurien edustajien kulttuurinen miljöö muistuttaa toisiaan. Nämä CTB-prosessit limittyvät yhteen, sillä jotkin toimintatavat voivat näkyä useammassa prosessissa (Borit ym. 2014, 5).

Kun Czernek ja Czakon (2016) muodostivat ajankohtaisen listan luottamuksen rakentumisen prosesseista, he käyttivät sen luomiseen Doneyn ja Cannonin viittä luottamuksen prosessia. Myös Doneyn ym. (1998) teoriaa on hyödynnetty useissa tutkimuksissa sen ilmestymisen jälkeen (ks. esimerkiksi Cyr, Bonanni, Bowes, Ilsever 2005; Gefen & Heart 2006; Borit ym. 2014), mutta he ovat myös saaneet kritiikkiä osakseen siitä, miten viisi CTB-prosessia on yhdistetty Hofsteden kulttuurisiin ulottuvuuksiin. Pyrin analyysini avulla tuomaan lisää tietoutta myös tähän keskusteluun.

5.3 Aineiston analyysin vaiheet

Tässä luvussa kuvaan, miten olen analysoinut aineistoni. Olen yhdistänyt aineistoni teemoittelun, ensimmäisen sekä toisen analyysin sekä niiden vaiheet kuvioon 7. Tämä luku on jaettu kolmeen osaan, sillä näen aineistoni analyysissä kolme selkeää osaa. Ensimmäinen osa edeltää sisällönanalyysijä. Se oli aineiston teemoittelua teemahaastattelurungon mukaan. Tämän teemoittelun avulla olen pyrkinyt saamaan lisätietoa tutkielmani teemoista. Tämän jälkeen aloitin ensimmäisen sisällönanalyysin, joka on teorialähtöinen. Teorialähtöinen sisällönanalyysi alkaa analyysirungon muodostamisesta, minkä jälkeen on tarkoitus aineistoa pelkistämällä eli redusoimalla sijoittaa aineiston analyysiyksiköt analyysirunkoon, joka on siis määritelty teorian pohjalta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95). Aineiston toinen sisällönanalyysi on teoriaohjaava, sillä siinä edetään aineistolähtöisen analyysin tavoin eli aineiston redusointi ja ryhmittely eli klusterointi tapahtuvat aineistosta käsin. Lopulta käsitteellistämisen eli abstrahoinnin vaiheessa empiirinen aineisto yhdistetään teoriaan. (Mt 98.)



Kuvio 7. Aineiston eri analyysivaiheet (mukaiillen Tuomi & Sarajärvi 2018)

5.3.1 Aineiston teemoittelu ennen analyysiä

Aloitin aineiston purkamisen litteroimalla sen ranskaksi. Kun kaikki tekstit oli litteroitu ja minulla oli 6 haastattelua raakamateriaalin muodossa, aloitin niiden kääntämisen suomeksi. Tässä vaiheessa oli tehtävä päätös siitä, aionko aloittaa haastatteluiden koodaamisen suomeksi vai ranskaksi. Koska ranskalaiset vastaukset tarjoavat mielestäni paremman kuvan vastaajista, pohdin niiden koodaamista ranskaksi. Kuitenkin päädyin koodaamaan haastattelut vasta suomennoksen jälkeen, sillä lopullisessa tulkintavaiheessa kielenä olisi suomi, ja siinä vaiheessa on hyvä välttyä mahdollisilta käänösvirheiltä. Mikäli käänökset tehdään jo ennen aineiston koodausta, niissä johdonmukaisuus säilyy. Santosin ym. (2015, 135) mukaan aineiston kääntäminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa myös auttaa tutkimusraportin lukijoita ymmärtämään tutkimuksen eri vaiheet ilman kielimuuria.

Kun aineistoni oli suomennettu, aloitin sen läpikäymisen koodaamalla sen teemahaastattelurungon teemojen mukaisesti. Eskola ja Suoranta (1998, 59) sanovatkin, että teemahaastattelurungon rakentamiseen on jo käytetty esiymmärrystä ja tutkijan oma kokemus on saattanut myös värittää rungon muodostumista. Olen ollut siis tietoinen siitä, että aineistoni ensimmäisessä koodausvaiheessa en ole voinut välttyä teoreettiselta näkökulmalta, vaikka alun perin ideana olikin teemoittelu aineiston ehdoin. On myös tiedostettava, että tässä vaiheessa tehdään tulkintaa. Se, miksi koen, että haastateltavien lausumat kertovat tietystä teemasta, on väistämättä osana subjektiivista näkemystäni teemojen ja lausumien yhteydestä.

Aineistosta voi teemoittelun avulla tuoda esiin tutkimusongelman kannalta oleellisia teemoja (Eskola & Suoranta 1998, 126). Tuomi ja Syväjärvi (2018, 78) toteavatkin, että ennen aineiston koodaamista olisikin päätettävä, mitä sieltä haluaa etsiä ja mitä aiotaan jättää tutkimuksen ulkopuolelle. Koodaamisen avulla aineiston käsittely helpottuu ja aineistosta voidaan koota tarkempaa tarkastelua varten kohdat tietystä aiheesta (Eskola & Suoranta 1998, 113).

Alasuutari (2011, 93) huomioi, että aineiston luokittelukriteerit täytyisivät olla mahdollisimman helposti ymmärrettävissä ja pääteltävissä, jotta muutkin kuin vain tutkija itse voisivat päätyä samoilla kriteereillä samaan tulokseen. Eskola ja Suoranta (1998, 113) huomauttavat, että olemassa ei ole vain yhtä ainoaa oikeaa koodiluetteloa. "Ensimmäinen koodausrunko ei yleensä ole lopullinen, kaiken kattava koodaus", muistuttavat Eskola ja Suoranta (mt. 114).

Pohdintojen jälkeen päädyin koodaamaan aineistoni taulukon 3 mukaisesti. En ottanut koodaukseen mukaan haastateltavien taustoja koskevia tietoja, enkä erikseen ottanut koodaukseen mukaan riskejä tai epäluottamusta. Tämän koodauksen tarkoituksena pyrin jäsentämään tietoa alustavasti siitä, mitkä asiat korostuvat 1) luottamuksen tuntemisessa, 2) kulttuurienvälisyydessä sekä 3) luottamuksessa kulttuurien välillä.

Taulukko 3. Teemoittelun koodaukset

Luottamus	Koodi
Luottamuksen rakentumista lisäävät tekijät	L1
Luottamuksen rakentumista estävät tekijät	L2
Yhteistyökumppanin piirteet, jotka edesauttavat luottamusta	L3
Haasteet luottamuksen luomiselle	L4

Kulttuurienvälisyys	Koodi
Suomalaisten ja ranskalaisten välinen suhde	KV1
Erojen vaikutus luottamuksen rakentumisessa	KV2

Luottamus ja kulttuurienvälisyys	Koodi
Luottamuksen rakentumista lisäävät tekijät	LjK1
Luottamuksen rakentumista estävät tekijät	LjK2
Haasteet luottamuksen luomiselle kansainvälisesti	LjK3
Esteet luottamuksen luomiselle kansainvälisesti	LjK4

Kun olin saanut koodattua aineistoni teemahaastattelurungon mukaisesti, oli mahdollista tarkastella eri teemojen esiintymistä aineistossa. Tuomi ja Syväjärvi (2018, 79) toteavat, että teemoittelussa on kyse "laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä eri teemojen mukaan." Teemat, jotka korostuivat ensimmäisessä osiossa, eli Luottamus-osiossa, olivat

- luottamuksen näkyminen rakenteissa,
- luottamuksen kohteen ominaisuus sekä
- luottamuksen muodostuminen.

Kulttuurienvälisyydessä ja luottamuksen yhdistämisessä kulttuurienvälisyyteen korostuivat

- suomalaiset yhteistyökumppanina sekä
- miten luottamus muodostuu kulttuurien välillä.

Esittelen teemoittelun tulokset luvussa 6.

5.3.2 Ensimmäinen analyysi – teorialähtöisyys

Ensimmäinen sisällönanalyysi on teorialähtöinen, ja sen avulla pyrin ymmärtämään, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen. Seuraavassa luvussa (5.3.3) esittelen teoriaohjaavan sisällönanalyysin, jonka avulla olen pyrkinyt selvittämään, mitkä asiat vaikuttavat ranskalaisen luottamukseen suomalaisia kohtaan. Tässä ensimmäisessä analyysissä luottamusta tutkitaan siis yleisesti, ja toisessa vaiheessa (seuraavassa luvussa) tutkitaan suomalaisia kohtaan koettua luottamusta.

Teorialähtöinen sisällönanalyysi aloitetaan analyysirungon muodostamisella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94). Pääluokat olen valinnut Doneyn ym. (1998) CTB-prosessien mukaan ja yläluokat heidän teoriaansa perustuen. Kutsun niitä yläluokiksi alaluokkien sijaan, sillä toisessa sisällönanalyysissä yläluokkien eli näiden teoriasta johdettujen luokkien alle muodostettiin aiheistolähtöisiä alaluokkia. Vaikka analyysit ovat itsenäisiä, en halunnut silti sekoittaa termejä, jotka kuitenkin kattavat alleen samat käsitteet (esimerkiksi pää- ja yläluokat ovat samat molemmissa sisällönanalyyseissa). Liite 1 ja liite 2 havainnollistavat pää-, ylä- ja alaluokkien jakoa.

Pilkoin viisi pääluokkaa eli viisi kognitiivisen luottamuksen rakentumisen prosessia yläluokkiin, joita muodostui 3–6 pääluokkaa kohden. Tarkat yläluokat ovat nähtävissä taulukosta 4. Doneyn ym. (1998) teoriaan perustuen arvioivassa prosessissa korostuu rationaalinen päättely ja hyötynäkökulma. He mainitsevat myös suunnitelmallisen otteen sekä tietoisien epäilyjen suhteen alussa viittaavan arvioivaan prosessiin. Heidän mukaansa arvioivaan prosessiin kuuluu tietoinen epäily, sillä toisen osapuolen koetaan käyttäytyvän opportunistisesti. (Doney ym. 1998, 604–605). Doney ym. (1998) kuvailevat luottamuksen muodostumista ennustamisen prosessin mukaan, mikäli toisen osapuolen toiminta koetaan johdonmukaisena, ennustettavana, mikäli yhteisiä kokemuksia on muodostunut tai toinen tunnetaan muuten vain jo pidempään. Tällöin toisen käyttäytymistä voidaan pitää luotettavana. Tarkoituksellisuuden prosessissa luottamuksen muodostumiseen vaikuttavat toisen aikomukset, käytös ja sanat. Toisen hyväntahtoinen käytös sekä kunnioitus koetaan myös tärkeäksi. Tarkoituksellisuuden prosessin kaltaisesti muodostuva luottamus on tyypillisempi kehittymään, mikäli tilannetta katsotaan kokonaisuuden kannalta, ei vain omasta näkökulmasta. (Doney ym. 1998 605–606.) Kyvyt huomioon ottavassa prosessissa luottamuksen kohteena olevan kykyjä täyttää yhteistyön edellytykset punnitaan. Tietyn toimialueen osaaminen sekä tietyn asian teknisyys koetaan myös

tärkeiksi. Viimeisessä prosessissa eli transferenssinprosessissa luottamus välittyy luotettavammasta lähteestä vähemmän luotettavaan. Esimerkiksi kolmatta osapuolta voidaan käyttää luottamuksen määrittelyyn, ja luottamus voidaan nähdä siirtyvän esimerkiksi virallisista sosiaalisista rakenteista. (Doney ym. 1998, 606–607.)

Taulukko 4. Teorialähtöisen sisällönanalyysin analyysirunko ennen analyysiyksiköitä

Päälouokka	Yläluokkiin	Analyysiyksiköt tulevat tähän
Arvioiva	Rationaalinen päättely	
	Toisen osapuolen itsekkyyys	
	Suunnittelu	
	Tietoinen epäily alussa	
	Hyötynäkökulma	
Ennustus	Mahdollisuus ennustaa toisen tekemisiä	
	Yhteiset kokemukset	
	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti	
	Ajan kanssa	
	Johdonmukaisuus	
	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä	
Tarkoituksellisuus	Käsitys toisen aikomuksista	
	Toisen käytös ja sanat vaikuttavat luottamuksen tunteeseen	
	Katsotaan tilannetta kokonaisuuden kannalta	
	Altruistinen ja hyväntahtoinen käytös	
	Toisen kunnioitus	
Kyvykkyys	Edellytys täyttää odotukset	
	Tietyn toimialueen osaaminen	
	Kyvykäs henkilö osaa asian teknisyyden	
Transferenssi	Luotettavasta lähteestä välittyy luottamus tuntemattomaan toimijaan	
	Kolmannen osapuolen käyttäminen luottamuksen määrittelyyn	
	Viralliset sosiaaliset rakenteet lisäävät luottamusta	

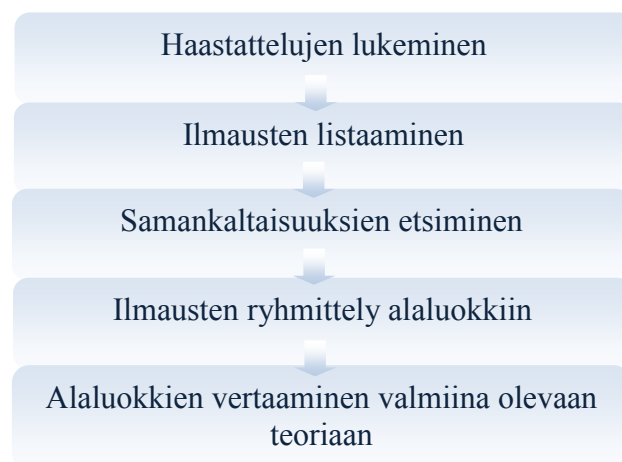
Yläluokkien mukaan pystyin etsimään aineistosta analyysiyksiköt eli ilmaukset, jotka pätevät näihin yläluokkiin. Tässä vaiheessa hyödynsin tietokoneella tekstinkäsittelyohjelmaa siinä mielessä, että kopioin haastatteluista ilmaisut erilliselle arkille. Esimerkiksi "rationaalinen päättely" -yläluokkaan kuuluneet analyysiyksiköt etsin aineistosta ensiksi, sen jälkeen loin samaiselle arkille otsikon "toisen osapuolen itsekkyyys", jonka alle pyrin löytämään siihen sopivia ilmaisuja. Jatkoin tätä, kunnes olin saanut kaikki yläluokat käytyä läpi. Taulukko 4 näyt-

tää analyysirunkoni vielä ennen aineistosta etsittyjä analyysiyksiköitä. Taulukko muuttui hie-
man ennen analyysivaihetta, sillä mikäli en löytänyt johonkin kohtaan yhtään ilmaisua, poistin
sen, kuten taulukosta 8 (luku 6.2.3) näemme. Liite 1 havainnollistaa tarkemmin, miten ana-
lyysiyksiköt on luokiteltu yläluokkiin ensimmäisen pääluokan, eli arvioivan prosessin, osalta.

Huomioin analyysiyksiköiden lukumäärän jokaisessa alaluokassa. Mikäli ilmaisu sopi negatiivisesti alaluokkaan (eli se ilmaisi luottamuksen rakentumisen estymistä), eli esimerkiksi ilmaisu, jonka mukaan rationaalinen päättely ei ole luottamuksen rakentamisen kannalta olennaista, huomioin sen taulukossa kursivoituna. Tässä vaiheessa olennaisena osana sisällönanalyysissä on kontekstianalyysi, sillä pelkkä lauseiden listaaminen määrällisesti ei kerro ilmaisuuden kontekstista tarpeeksi, vaan koodaamisessa tarvitaan tulkintaa (ks. Tuomi & Sarajärvi 2015, 89). Teorialähtöisen sisällönanalyysin tuloksia raportoidaan luvussa 6.2.3. Seuraavassa luvussa esittelen toisen sisällönanalyysin toteutuksen.

5.3.3 Toinen analyysi – teoriaohjautuvuus

Tässä analyysissä tein teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, joka toteutettiin erillään ensimmäisestä analyysistä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä edetään aineistolähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Etenin analyysissä kuvion 8 mukaisesti.



Kuvio 8. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin eteneminen (mukaiillen Tuomi & Sarajärvi 2018)

Aloitin haastattelujen lukemisen alusta miettien mielessäni luottamusta suomalaisia kohtaan. Tällä kertaa alleviivasin kaikki maininnat, joista pystyi päättelemään yhteyden luottamukseen

ja suomalaisiin. Vaikka haastateltavia ei ollut enempää kuin kuusi, heidän vastauksistaan pystyi jo kolmen haastattelun jälkeen löytämään yhtäläisyyksiä ja jopa samojen asioiden toistoa. Kun kuudes haastattelu oli käyty läpi alleviivaten kaikki suomalaisiin ja luottamukseen liittyvät kohdat, kopioin nämä ilmaisut erilliselle tekstinkäsittelyohjelman arkille. Tässä vaiheessa minulla oli pitkä liuta ilmaisuja, joissa oli jo nähtävissä samankaltaisuuksia. Taulukossa 5 ilmaisuista eli analyysiyksiköistä on muodostettu 34 alaluokkaa, jotka puoltavat luottamuksen muodostumista suomalaisia kohtaan, sekä taulukossa 6 on listattu 14 alaluokkaa, joiden mukaan luottamusta suomalaisia kohtaan ei välttämättä synny. Suluissa näkyvät analyysiyksiköiden määrät, joiden tarkoituksena on tuottaa lisätietoa siihen, missä aiheissa keskustelu pyöri.

Taulukko 5. Alaluokat aineistolähtöisesti, positiiviset syyt

Syyt, joiden mukaan suomalaiset näyttävät luotettavina
Ahkeruus ja tehokkuus (3 mainintaa)
Avuliaisuus (2)
Elämäntapa nähdään tasapainoisempana, "terveempänä" (2)
Ennalta arvattavuus (2)
Hyväntahtoisuus (2)
Kaikkea ei aina tarvitse kertoa totuudenmukaisesti (2)
Kunnioitus toista kohtaan (3)
Kyvyt täydentävät toisiaan (3)
Luottamus asiantuntijuuteen (2)
Mielikuva luotettavasta suomalaisesta kulttuurin perusteella (5)
On otettava molempien parhaat puolet (1)
On tiedostettava, että luottamuksen rakentamiseen menee aikaa (2)
On ymmärrettävä maiden väliset erot (17)
Organisoituneita, tehokkaita (7)
Ottaa muut huomioon (5)
Pitkän ajan kumppanuus (3)
Pysyminen aikataulussa (3)
Päätöksissä pitäydytään ja ne tehdään harkiten (4)
Ranskalaisten on kehitettävä taitoja ymmärrykseen (2)
Rehellisyys (4)
Suomalaisiin voi luottaa, sillä he osaavat asiansa (3)
Suomalaisilla ei ole vihollisia (1)
Suomalaisilla periaate rehtydestä (5)
Suomalaisten nähdään arvostavan uskollisuutta ja rehellisyyttä (4)
Suomea pidetään vahvana valtiona, joka takaa institutionaalisen luottamuksen (2)
Suomessa arvostetaan asiantuntijuutta (3)
Suomessa kaikki luottaa kaikkiin (6)
Systemaattisuus sääntöjen noudattamisessa (4)
Sääntöjä noudatetaan, jotta yhteiskunta toimisi (6)
Toisen motiivit ja aikeet nähdään hyvinä (6)
Toisesta kulttuurista kannattaa tuntea joku etukäteen (2)
Vakaus (3)
Varmuuden maksimointi (2)
Yleinen luottamustaso korkeampi Suomessa (5)

Taulukko 6. Alaluokat aineistolähtöisesti, negatiiviset syyt

<p>Syyt, jotka vaikuttavat siihen, että luottamus ei välttämättä synny suomalaisia kohtaan</p> <p><i>Aikakäsitys on erilainen, aiheuttaa vaikeuksia (1)</i></p> <p><i>Arvopohja nähdään erilaisena (4)</i></p> <p><i>Arvostus asiantuntijuuteen, ei haluta kommentoida, ellei osata asiaa (1)</i></p> <p><i>Asiat sanotaan liian suoraan (2)</i></p> <p><i>Hiljaisuus ja tunteettomuus (7)</i></p> <p><i>Kohteliaisuus arvona (2)</i></p> <p><i>Luottamussuhteen luominen alussa kestää kauan (1)</i></p> <p><i>Päätöksenteon jämmäkyys arvona (1)</i></p> <p><i>Suhtautuminen aikaan arvona (3)</i></p> <p><i>Suomalainen käsitys hierarkiasta ja valtasuhteista eroaa ja luo epävarmuuden tunnetta (2)</i></p> <p><i>Suomessa mennään helpommin formaalista informaaliin (1)</i></p> <p><i>Sääntöjen noudattaminen arvona (4)</i></p> <p><i>Vaikea ennustaa käytöstä, sillä päätöksentekoprosessi on erilainen (1)</i></p> <p><i>Vaikea ennustaa suomalaisten käytöstä, sillä ovat ihmeen hiljaisia eivätkä näytä tunteita (6)</i></p>

Analyysin tapahtuminen haastateltavien ehdoilla ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Tutkijan ennakkoluulot vaikuttavat aineiston analyysiin, vaikka se olisi kuinka pyrittä tekemään aineistolähtöisesti (Eskola & Suoranta 1998, 113). Tätä haastetta voidaan oikaista teoriaohjaavalla analyysillä (Tuomi & Sarajärvi 2007, 80). Kun olin luonut alaluokat aineistosta käsin, rupesin vertailemaan niitä Doneyn ym. (1998) viiteen CTB-prosessiin. Tässä vaiheessa mukaan astui siis aineiston teoriaohjaava analyysi, ja tarkoituksena oli yhdistää nämä alaluokat Doneyn ym. (1998) CTB-prosesseihin. Olin ensimmäisessä sisällönanalyysissä luonut yläluokat Doneyn ym. (1998) päätelmien pohjalta, ja yhdistin nämä aineistolähtöiset alaluokat jo luotuihin yläluokkiin. Liite 2 havainnollistaa päättelyn tuloksen ensimmäisen pääluokan eli arvioivan prosessin osalta ja taulukosta 7 näkyvät alaluokkien kategorisointi teorian mukaan yhdistäen positiiviset ja negatiiviset syyt.

Doneyn ym. (1998) CTB-prosesseissa ei ole otettu ajallista määrettä erikseen huomioon. Huomasin kuitenkin, että haastatteluissa korostui joko suhteen alussa tai suhteen edetessä muodostunut käsitys yhteistyökumppanista ja luottamuksen muodostumisesta. Tässä vaiheessa otinkin kaikki analyysiyksiköt vielä tarkasteluun ja pohdin jokaisen kohdalla, viitattiinko niillä suhteen alkuun vai pidempään suhteeseen. Tarkastelin siis sitaatti sitaatilta ajallista kontekstia, jonka perusteella loin taulukon 10, joka esitellään luvussa 6.3.2. tulosten kanssa.

Taulukko 7. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin alaluokkien kategorisointi teorian mukaan

Päälouokka	Yläluokka	Alaluokka	
Arvioiva	Rationaalinen päättely (20 mainintaa)	On ymmärrettävä maiden väliset erot (17)	
		On otettava molempien parhaat puolet (1)	
	Suunnittelu (6)	Ranskalaisten on kehitettävä taitoja ymmärrykseen (2)	
		Toisesta kulttuurista kannattaa tuntea joku etukäteen (2)	
Ennustus	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti (12)	On tiedostettava, että luottamuksen rakentamiseen menee aikaa (2)	
		Kaikkkea ei aina voi kertoa totuudenmukaisesti (2)	
		Suomalaisilla periaate rehtyydestä (5)	
		Pitkän ajan kumppanuus (3)	
	Johdonmukaisuus (12)	Systemaattisuus sääntöjen noudattamisessa (4)	
		Ennalta arvattavuus (2)	
		Vakaus (3)	
		Päätöksissä pitäydytään ja ne tehdään harkiten (4)	
	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä (3)	Ahkeruus ja tehokkuus (3)	
		Pysyminen aikataulussa (3)	
		<i>Vaikea ennustaa toisen tekemisiä (10)</i>	<i>Vaikea ennustaa suomalaisten käytöstä, sillä ovat ihmeen hiljaisia eivätkä näytä tunteita (6)</i>
			<i>Vaikea ennustaa käytöstä, sillä päätöksentekoprosessi on erilainen (1)</i>
Tarkoituksellisuus	Toisen vilpittön kiinnostus omia arvoja kohtaan (9)	<i>Suomessa mennään helpommin formaalista informaaliin (1)</i>	
		<i>Aikakäsitys on erilainen, aiheuttaa vaikeuksia (1)</i>	
	Altruistinen ja hyväntahtoinen käytös (13)	<i>Luottamussuhteen luominen alussa kestää kauan (1)</i>	
		Rehellisyys (4)	
		Avuliaisuus (2)	
		Hyväntahtoisuus (2)	
	<i>Toisen käytös ja sanat vaikuttavat luottamuksen tunteeseen (9)</i>	Ottaa muut huomioon (5)	
		<i>Asiat sanotaan liian suoraan (2)</i>	
		<i>Hiljaisuus ja tunteettomuus (7)</i>	
		<i>Sääntöjen noudattaminen arvona (4)</i>	
	<i>Arvojen erilaisuus (14)</i>	<i>Suhtautuminen aikaan arvona (3)</i>	
		<i>Kohteliaisuus arvona (2)</i>	
<i>Päätöksenteon jäämäkkyys arvona (1)</i>			
<i>Arvopohja nähdään erilaisena (4)</i>			
Kyyvykkyys	Ammatilliset edellytykset täyttää odotukset (6)	Suomalaisiin voi luottaa, sillä he osaavat asiansa (3)	
	Tietyn toimialueen osaaminen (3)	Kyvyt täydentävät toisiaan (3)	
	Kyvykäs henkilö osaa asian teknisyyden (7)	Suomessa arvostetaan asiantuntijuutta (3)	
	<i>Tietyn toimialueen osaaminen ei tärkeä (1)</i>	Organisoituneita, tehokkaita (7)	
Transferenssi	Luotettavasta lähteestä välittyvä luottamus tuntemattomaan toimijaan (12)	<i>Arvostus asiantuntijuuteen, ei haluta kommentoida, ellei osata asiaa (1)</i>	
		Yleinen luottamustaso korkeampi Suomessa (5)	
		Suomalaisilla ei ole vihollisia (1)	
		Varmuuden maksimointi (2)	
	Kolmannen osapuolen käyttäminen luottamuksen määrittelyyn (2)	Suomalaisten nähdään arvostavan uskollisuutta ja rehellisyyttä (4)	
		Luottamus asiantuntijuuteen (2)	
	Viralliset sosiaaliset rakenteet lisäävät luottamusta (21)	Suomea pidetään vahvana valtiona, joka takaa institutionaalisen luottamuksen (2)	
		Elämäntapa nähdään tasapainoisempana, "terveempänä" (2)	
		Mielikuva luotettavasta suomalaisesta kulttuurin perusteella (5)	
		Sääntöjä noudatetaan, jotta yhteiskunta toimisi (6)	
	<i>Viralliset sosiaaliset rakenteet eivät lisää luottamusta (2)</i>	Suomessa kaikki luottaa kaikkiin (6)	
		<i>Suomalainen käsitys hierarkiasta ja valtasuhteista eroaa ja luo epävarmuuden tunnetta (2)</i>	

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Yleisiä huomioita

Tässä luvussa esitellään analyysin perusteella saadut tulokset tutkimuskysymysten osalta. Ensimmäinen osio käsittelee luottamusta ja toinen osio keskittyy luottamukseen kulttuurien välillä. Koska tutkielmassani halusin tutkia sitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaista yhteistyökumppania kohtaan, on mielestäni luonnollista aloittaa tarkastelu siitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla.

Päätutkimuskysymykseni on seuraava:

Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan?

Ja alatutkimuskysymykseni seuraava:

Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen?

Tämän pääluvun ensimmäinen tulososio (6.2) pyrkii vastaamaan alakysymykseen ja toinen tulososio (6.3) pääkysymykseen. Ensimmäisen osion ensimmäisessä alaluvussa (6.2.1) raportoin teemoittelun pohjalta löytyneitä tuloksia institutionaalisesta ja relationaalisesta luottamuksesta. Tämän jälkeen (6.2.2) teemoittelun pohjalta erittelen aineistosta löytyneitä havaintoja siitä, mitkä luottamuksen kohteen ominaisuudet saavat luottamuksen muodostumaan. Kolmannessa alaluvussa (6.2.3) raportoin ensimmäisen sisällönanalyysin eli teorialähtöisen sisällönanalyysin tuloksia siitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen. Analyysi on suuntaa antava. Haluan selvittää, minkä tyyppistä kognitiivista prosessia pitkin haastateltavat ovat taipuvaisia rakentamaan luottamustaan.

Toisen tulososion ensimmäisessä alaluvussa (6.3.1) erittelen teemoittelun avulla löytyneitä havaintoja siitä, miten suomalainen nähdään yhteistyökumppanina. Etenen seuraavassa alaluvussa (6.3.2) raportoimaan toisen sisällönanalyysin eli teoriaohjaavan sisällönanalyysin tuloksia siitä, mitkä asiat vaikuttavat ranskalaisten luottamuksen muodostamiseen suomalaisia kohtaan sekä siitä, nähdäänkö luottamus muodostuvan enemmänkin suhteen alussa vai suhteen edetessä.

Haastateltavat halusivat selvästi heti kertoa mielipiteensä suomalaisten kanssa työskentelystä. Vaikka ensimmäinen vaihe käsitteli luottamusta yleisellä tasolla, sain silti vastauksia kansainvälisestä näkökulmasta eli luottamuksesta suomalaisia kohtaan. Vaikka pyrin tätä oikaisemaan, ymmärsin, että keskustelu luottamuksesta värittyi kansainvälisen näkökulman takia. Myöhemmin haastatteluiden aikana kysymykset koskivat nimenomaan kulttuurienvälistä toimintaa ja sitä, miten he näkevät työskentelyn suomalaisten kanssa.

Haastateltavat ovat kaikki ranskalaisia ja he ovat työskennelleet ranskalais-suomalaisessa kontekstissa pitkään. Tarkoituksena on ymmärtää, miten ranskalaiset näkevät luottamuksen muodostumisen suomalaista yhteistyökumppania kohtaan. Luottamuksen voidaan olettaa vaikuttavan maiden väliseen yhteistyöhön sekä mahdollisiin uusiin kauppasuhteisiin, joita maiden välille voisi syntyä.

6.2 Luottamus

Tässä luvussa pyrin löytämään vastauksen seuraavaan alatutkimuskysymykseen:

Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen?

Tarkoituksena ei kuitenkaan ole löytää yhtä ainoaa vastausta luottamuksen muodostamiselle. Mielestäni on kuitenkin mahdollista pohtia taipumusta luottamuksen muodostamiseen haastateltujen ranskalaisten näkökulmasta peilaten sitä ranskalaiseen yhteiskuntaan.

6.2.1 Luottamusta rakenteissa

Luottamuksen tarkastelussa otetaan usein huomioon sen kohdistuminen joko toiseen ihmiseen tai instituutioihin. Instituutioihin kohdistuvassa luottamuksessa luottamus voidaan nähdä yleisenä luottamuksena ja luottavaisuutena. Tässä luvussa tarkoitukseni on tarkastella ranskalaisen muodostamaa luottamusta yleisellä tasolla. Se ei kuitenkaan poista mahdollisuutta siitä, etteikö yleinen luottamus kohdistuisi henkilöihin. Luottamukselle ei sinänsä vielä tässä tarkasteluvaiheessa tarkennettu erikseen kohdetta.

Institutionaalinen luottamus tuntuu olevan Ranskassa erilaista. Algan ym. (2012) ovat todenneet, kuinka Ranskassa epäluottamus on juurtunut yhteiskuntaan jo lapsen kouluajoista lähti-

en. Heidän mukaansa (2012) Ranskassa opetetaan kilpailemaan ja epäilemään toisia jo pienestä pitäen. Koulussa oppilaat laitetaan paremmuusjärjestykseen ja osaamista mitataan jatkuvasti arvosanoin. OECD:n luottamuskyseilyjen perusteella ranskalaiset eivät helposti luota muihin. He eivät myöskään luota saman tutkimuksen mukaan julkisiin instituutioihin (ks. luku 4.1.2).

"On myös suuri ero tavalla, jos katsotaan lapsuuteen ja koulutukseen. Suomessa on hyvin rento koulu. Ei ole paljon kotitöitä, pääset aikaisin kotiin. Ranskassa taas on paljon kotitehtäviä, hyvin pitkät päivät, mutta enemmän lomia. Ja se menee samalla tavalla työelämässä."

Se, että tapaamiset eivät välttämättä ala suunnitellusti, otetaan osana arkipäiväistä elämää. Ei ole harvinaista, että myöhästymisen tapahtuu itsestään riippumattomasta syystä, esimerkiksi metroliikenteen häiriöistä, ruuhkasta tai teiden poikkeuksellisesta sulkemisesta.

"Ranskassa elämäkokemus opettaa olemaan epäluottavainen... Esimerkiksi putkimies saapuu Ranskassa klo 12, jos hän on sanonut että saapuu klo 9. Kulttuurisesti olemme epäluottavaisempia kuin suomalaiset."

Kyllähän se harmittaa, että juna ei saavu ajoissa, mutta mikäli se johtuu siitä, että edellisellä asemalla on jätetty matkalaukku vartioimatta ja asema on suljettu pommiuhan takia, on junan myöhästymiselle jokin selkeä syy. Ranska pysyy hyvin kontrolloituna ja sääntörikkaana yhteiskuntana, mikä selittää yhteiskunnan organisoitumisen jäykkyyttä. Tämä taas otetaan annettuna, mutta sen ei nähdä lisäävän luottamustasoa yhteiskuntaan. Toleranssi muutoksille esimerkiksi aikatauluissa on suurempi, mutta samalla myös yleinen luottamus käsitys pysyy alhaalla.

"Ranskassa sääntöjä on mahdollista muuttaa tilanteen mukaan."

Ranskassa luottamus poliittisiin päättäjiin on heikkoa, mikä osaltaan myös heikentää luottamuksen tunnetta yhteiskuntaan. Luokkayhteiskunta näkyy edelleen ja "eliitin" ajatellaan ajavan omia etujaan. (Ks. luku 4.1.2.) Haastateltavat kokivat työpaikalla pomon aseman olevan selkeästi heidän yläpuolellaan. Vaikka sinänsä vuoropuhelua ja asioiden kyseenalaistamista esiintyy työpaikoilla, ei johtajaa nähty osalliseksi työkavereita. Yksi haastateltava mainitsi, että Suomessa esimies oli hyvin avulias ja kyseli, mikäli hän olisi voinut auttaa. Haastateltavan mukaan Ranskassa pomo ei edes osoittanut kiinnostusta nuoreen työntekijään.

"Ranskassa on visio, että pomosi on pomosi. Hän on vanhempi, hän on ollut siellä jo pitkään, sinun on kunnioitettava häntä, hän ei todellakaan näytä kiinnostusta sinua kohtaan. Suomessa se on päinvastoin. Kun pomo tulee kohti ja kysyy, oletko kunnossa, tarvitsetko jotain, olin todella yllättynyt."

Relationaalinen luottamus taas kumpuaa toistuvasta kanssakäymisestä toisen osapuolen kanssa. Näin myös emootiot syntyvät luottamuksen osapuolten välille, sillä pitkään jatkuneet vastavuoroiset suhteet lisäävät toisesta huolehtimista (Rousseau ym. 1998, 399). Luottamus perustuu paljon ihmiskontaktille. Tämä tuntuisi loogiselta, sillä jos institutionaalinen luottamus on heikkoa, relationaalinen luottamus taas ottaa siltä jalansijaa. Vuorovaikutus, dialogi ja jaetut kokemukset koetaan luottamusta rakentavina tekijöinä. Hyvät ihmissuhteet nähdään auttavan yhteistyössä virallisiin sopimuksiin asti. Virallisia rakenteita voidaan myös ohittaa suhteiden avulla, mikä lisää epäluottamusta yhteiskuntaan.

"Luottamus perustuu paljon kontaktille, suhteille, keskusteluille. Itse asiassa, jos luottamuksen on menettänyt, sen voi saada puhumalla takaisin, täytyy vain selittää tilanne."

6.2.2 Luottamuksen kohteen ominaisuudet

Haastateltavat korostivat avoimutta, kuuntelutaitoja ja kunnioitusta yhteistyökumppanissa. Asioiden piilottelu ja sanomatta jättäminen aiheuttavat haastateltavien mukaan luottamuspulaa. Näissä piirteissä korostuvat tunneälykyys sekä sosiaaliset taidot.

"Se, että osaa kuunnella, kyky sopeutua tilanteeseen, kunnioitus, nämä ovat mielestäni tärkeimmät asiat luottamuksen rakentamisessa"

"Luottamuksen muodostumiselle tärkeintä on suoraselkäisyys ja rehellisyys, sitten vasta kyvykkyys."

"No työntulos on mielestäni tärkeää, ja kyky osata kuunnella. Kuunteleminen ja tehdyt työt."

Ranskalaisessa keskustelukulttuurissa tärkeää on suhteiden hallitseminen (Dietz ym. 2010, 4) ja niiden lämmittely (Gesteland 2007, 70). Rehellisyys mainittiin haastateltujen toimesta useaan otteeseen luottamusta lisäävänä tekijänä. Siitä puhuttiin perustavanlaatuisena ominaisuutena, jota ilman suhteita ei yksinkertaisesti voi muodostaa. Kaksi haastateltavaa kuitenkin totesi, että aina ei kuitenkaan tarvitse kaikkea kertoa. Jos asian hoitaminen helpottuu niin, että totuutta muuntaa helpommin ymmärrettäväksi, nähtiin tämä toimivaksi.

Esimerkiksi jos suomalainen kollega tai esimies pyytää luomaan virallisen tytäryhtiön tapaisen struktuurin Ranskaan tietyssä aikataulussa, ei haastateltava kokenut tärkeäksi sitä, että olisi selittänyt suomalaiselle kollegalle, että tytäryhtiön luomiseen ei mene kuukautta vaan pikemminkin neljä Ranskan byrokratian mukaan. Hän siis sanoi kollegalleen, että asia hoidetaan sen enempää selittelemättä mahdollisia viivästyksiä. Hän ymmärsi, että tämä voisi johtaa luottamuspulaan, mutta toisaalta hänen mielestään kokonaisuuden kannalta katsottuna oli parempi jättää mainitsematta negatiivisia asioita keskustelussa.

Ammatillisia kykyjä haastateltavat eivät korostaneet. Voi olla, että niitä pidetään yhteistyökumppanin puolelta itsestään selvinä, joten niitä ei mainita luottamusta herättävinä tekijöinä.

"Ammatillinen osaaminen on perusta yhteistyölle ja se on tärkeää, mutta sillä ei ole mitään tekemistä luottamuksen kanssa."

Yhteistyökumppanin vilpillisuus koettiin mahdolliseksi, vaikka hän olisi ammatillisesti kyvykäs. Myös mikäli suhde nähdään hyvinkin lyhykestoisena tai vähäarvoisena, eivät yhteistyökumppanin ammatilliset ominaisuudet korostuneet. Siinä vaiheessa, kun pysyttäytyään niin sanotusti pakon edessä suhteessa, hyväksytään huonokin ammatillinen osaaminen. Esimerkiksi jos tavarantoimittaja on epäluotettava, mutta toista ei ole vielä saatu hankittua, silloin pitäytyään hyötynäkökulman avulla huonossakin suhteessa. Tällöin hyväksytään epäammattillinen osaaminen ja juurikin ne ominaisuudet, jotka eivät synnytä luottamusta, kuten itsekkyyttä, vilpillisuus tai epäjohtamukaisuus sen aikaa, kunnes luotettavampi toimittaja löytyy.

Haastateltavat mainitsivat vilpittömyyden ja avuliaisuuden muutaman kerran. Nämä voisi yhdistää hyväntahtoisuuteen. Niitä ei mainittu edellytyksenä luottamukselle, mutta ne mainittiin siinä vaiheessa, kun mietittiin luottamuksellisia piirteitä yhteistyökumppanissa.

Seuraavassa luvussa pohdin luottamuksen muodostumista viiden kognitiivisen luottamuksen rakentumisen prosessin kautta.

6.2.3 Luottamuksen muodostuminen

Olen tässä vaiheessa vielä irrottanut luottamuksen suomalaisia kohtaan koetusta luottamuksesta. Tässä luvussa raportoin tulokset sisällönanalyysistä, jonka tarkoituksena oli löytää havaintoja siitä, miten ranskalaiset ovat taipuvaisia muodostamaan luottamuksen. Doneyn ym. (1998) mukaan luottamus voi rakentua viiden eri prosessin mukaan ja siihen, miten nämä prosessit valikoituvat, vaikuttaa kulttuuri, jossa luottaja toimii.

Haastateltavien mukaan luottamuksen rakentumiseen liittyi selkeästi arvioiva, kalkulaatiivinen ote. Rationaalinen päättely ohjaa suhdetta siinä mielessä, että siinä ikään kuin ohjataan itseään luottamaan tietyin keinoin. Haastatellut huomasivat esimerkiksi, että on käyttäytyttävä tietyllä tavalla, jotta luottamusta voi muodostua. Luottamus nähdään sellaisena, että sitä pitää erikseen rakentaa ja että taustalla oleva rationaalinen päättely voi avittaa luottamuksen muodostumista. Myös epäluottamuksen kuuluminen suhteen alkuvaiheeseen näyttää selvästi sen, että luottamukseen liittyy epävarmuutta. Luottamus ei välttämättä lähde vain nollassa (Lewicki ym. 1998, 440), vaan arvioivassa prosessissa se voi hyvinkin kulkea käsikädessä epäluottamuksen kanssa. Tärkeää on myös hyötynäkökulma. Sen avulla luottamussuhdetta voidaan pitää yllä, vaikka luonnollista luottamusta ei olisi osapuolten välille koskaan syntyneenkään.

"Luottamus voi myös olla intressiluottamusta, joskus se on tarve, meillä on tarve luottaa johonkin – joskus on otettava riskejä, onko se aitoa luottamusta? Ei, se on järkeiltä luottamusta, joskus on siis järkeiltävä luottamusta, mutta se ei ole oikeaa, aitoa luottamusta ja uskon että kun kerran luottamus on turmeltu, sitä on mahdotonta enää saada takaisin."

Luottamus voi myös rakentua toisesta osapuolesta saatavaan tietoon, jolloin se perustuu arvioinnille ja ennakkoinnille toisen liikkeistä, se perustuu toistoon jo tapahtuneista asioista. Haastateltavat kertoivat, että on tärkeää, että toisen osapuolen oppii tuntemaan. Näin toisesta oppii näkemään, miten hän toimii. Tässä luottamuksen muodostumisen prosessissa eli ennustamisessa korostuu aika. Luottamus nähdään muodostuvan yhteisten kokemusten myötä, ajan kanssa. Johdonmukainen käytös ja koetut yhteiset hetket ovat tärkeitä, jotta toisen toimintatapa pystyy ennustamaan.

"Kokemusten kautta tulee luottamusta, ei tarvitse aina olla vain hyviä kokemuksia, ne voi olla huonojakin kokemuksia. Vaikeiden kokemusten jakaminen rakentaa luottamusta. Ajattelen työelämää, esimerkiksi jos meillä on vaikeita aikoja, myynnit eivät mene

kuin pitäisi eli tällaisia juttuja, sit rakennamme ryhmähenkeä, ja silloin luottamusta muodostuu, se vahvistuu."

Jos toinen osapuoli huomaa, että toisen aiheet ovat vain itsekkäitä, luottamusta tuskin syntyy. Tarkoituksellisuuden prosessissa otetaan tarkasti huomioon toisen osapuolen intentioita ja motiiveja käytöksen ja sanojen mukaan (Doney ym. 1998). Yhteinen arvopohja auttaa luottamuksen rakentamista. Toisen vilpittömän kiinnostus omia arvoja kohtaan, altruistinen ja hyväntahtoinen käytös ovat haastateltavien mukaan omiaan luomaan luottamuksen tunteen. Mayerin ym. (1995) kolmas luottamuksen kohteen piirre, hyväntahtoisuus, korostuu.

"Mielestäni on oltava luonnollinen tai luottamuksen oltava luonnollista, sen on oltava spontaania, on oltava selvä sanoissaan, mutta silti empaattinen. On ymmärrettävä toista oikeassa tilanteessa, jokainen ihminen on erilainen, joten jokaisessa tilanteessa luottamuksen draivi voi olla hieman erilainen, fiilis voi olla erilainen eri ihmisten kanssa, pitää olla empatiaa."

Kyvykkyys on haastateltavien mukaan tärkeää, mutta ei aina ehto luottamukselle. Se ei korostunut oletetusti haastateltavien vastauksissa. Tärkeänä nähtiin se, että yhteistyökumppanilla on edellytykset täyttää yhteistyön odotukset.

"Riippuu asiayhteydestä, jos asiayhteys vaatii erityisiä taitoja, niin tietenkin luotan siihen henkilöön, joka voi todella tehdä sen, se on vaatimus, perusasiat."

Luottamuksen muodostuminen viimeisen prosessin eli transferenssinprosessin mukaan kumpuaa rakenteista ja instituutiosta, mutta myös toisen henkilön asemasta (Doney ym. 1998), sillä hänen toiminnalleen on määritelty selvät raamit, esimerkiksi jos kyseessä on jokin arvostettu professio, kuten lääkärin ammatti. Haastateltujen mukaan luottamuksen siirtyminen instituutioista ei kuitenkaan korostunut, vastauksista oli vedettävissä johtopäätökset siihen, että yhteiskunta ei kannusta luottamukseen.

"Kun ranskalainen menee tapaamaan lääkäriä hän varmistaa internetistä toisen lääkärin ja pyytää toisen mielipiteen. Ranskassa luottamus perustuu paljon kokemukselle, ei aina tutkinnoille."

Taulukossa 8 näkyy yhteenvedona ranskalaisten taipumus luottamiseen viiden CTB-prosessin mukaan. Suluissa on mainittu, kuinka monta analyysiyksikköä kussakin yläluokassa on. Yksi analyysiyksikkö on siis yksi ilmaisu. Tämän tarkoituksena ei ole kvantifioida aineistoa, mutta esittää mielenkiintoisesti, missä keskustelunaiheet haastatteluiden aikana pyörivät. Yläluokkia on vähentynyt alkuperäisestä eli niistä, mitkä määritin analyysin alussa yläluokiksi (ks. tau-

lukko 4, luvussa 5.3.2). En löytänyt aineistosta tarpeeksi ilmaisia joihinkin kohtiin, esimerkiksi transferenssinprosessin välityksellä muodostuvaan luottamukseen. Tämä kertoo siitä, että haastateltavat eivät korostaneet sitä haastatteluiden aikana. Otin taulukkoon mukaan myös kursivoituina ilmaisut, jotka puhuivat selkeästi tiettyä yläluokkaa vastaan. Nämä saattoivat muodostaa oman yläluokan, esimerkiksi "itsekkyyss"-yläluokan.

Taulukko 8. Yhteenveto kognitiivisista luottamuksen rakentumisen prosesseista

Pääloukka	Yläluokka
Arvioiva	Rationaalinen päättely (9 mainintaa)
	Toisen osapuolen itsekkyyss (2)
	Suunnittelu (4)
	Tietoinen epäily alussa (4)
	Hyötynäkökulma (8)
	<i>Rationaalinen päättely ei edellytys (4)</i>
Ennustus	Mahdollisuus ennustaa toisen tekemisiä (2)
	Yhteiset kokemukset (6)
	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti (1)
	Ajan kanssa (6)
	Johdonmukaisuus (2)
	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä (1)
	<i>Suhteen alussa vaikeaa (2)</i>
<i>Epäjohdonmukaisuus (13)</i>	
Tarkoituksellisuus	Käsitys toisen aikomuksista (2)
	Toisen käytös ja sanat vaikuttavat luottamuksen tunteeseen (1)
	Toisen vilpitön kiinnostus omia arvoja kohtaan (3)
	Katsotaan tilannetta kokonaisuuden kannalta (3)
	Altruistinen ja hyväntahtoinen käytös (8)
	Toisen kunnioitus (2)
	<i>Käsitys toisen aikomuksista eroaa omista (2)</i>
	<i>Ei pidä sanojaan (1)</i>
<i>Itsekkyyss (1)</i>	
Kyvykkyys	Edellytys täyttää odotukset (5)
	Tietyn toimialueen osaaminen (2)
	Kyvykäs henkilö osaa asian teknisyyden (2)
	<i>Ammatillinen osaaminen ei tärkeää (2)</i>
Transferenssi	Luotettavasta lähteestä välittyy luottamus tuntemattomaan toimijaan (2)
	<i>Viralliset sosiaaliset rakenteet vähentävät luottamusta (6)</i>

Taulukon 8 mukaisesti ranskalaiset korostaisivat arvioivaa luottamuksen muodostamisen prosessia. Myös ennustamisen sekä tarkoituksellisuuden prosessi korostuivat, kun kyseessä oli vain positiivinen näkemys luottamuksesta. Näihin molempiin ulottui myös vahvasti negatiiviset maininnat luottamuksesta eli pettämisen ja epäilyksen mahdollisuus. Ennustamisen prosessissa korostui se, mikäli toinen osapuoli ei ole johdonmukainen tai avoin, luottamusta tuskin syntyy. Kykyjen huomioon ottaminen luottamuksen rakentamisena mainittiin kyllä, mutta

sitä ei korostettu, eikä siitä myöskään puhuttu negatiiviseen sävyyn. Rakenteista ei nähty välittävän luottamusta toiseen osapuoleen.

Kuten kuvioista 5 (luku 3.3) näimme, Doney ym. (1998) mukaan ennustamisen ja tarkoituksellisuuden prosessit ovat ominaisia korkean epävarmuuden välttämisen kulttuurille sekä kollektiviselle että feminiiniselle kulttuurille. Toisaalta heidän mukaansa arviointi ja ennustaminen liitetään taas korkeaan valtaetäisyyteen, kun taas tarkoituksellisuus matalaan valtaetäisyyteen. Arvioivaa luottamuksen prosessia ilmenee heidän mukaansa individualistisessa, maskuliinisessa ja matalan epävarmuuden välttelyn kulttuureissa ja heidän mukaansa korkean epävarmuuden välttämisen kulttuureissa arvostetaan kykyjä, sillä niiden nähdään välittävän varmuutta sekä myös luottamuksen välittymistä rakenteista, sillä sen nähdään lisäävän stabiiliisuutta. Palaan pohdinnassa pohtimaan, miksi tulokseni eroavat Doneyn ym. (1998) tuloksista.

Seuraavaksi pyrin ymmärtämään, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan.

6.3 Toimintaa kulttuurien välillä

Tässä luvussa pyrin löytämään vastauksen päätutkimuskysymykseeni:

Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan?

Aloitan tämän luvun tarkastelemalla teemoittelun avulla löytyneitä havaintoja siitä, miten suomalaiset nähdään yhteistyökumppanina. Tämän jälkeen raportoin toisen sisällönanalyysin eli teoriaohjaavan sisällönanalyysin tuloksia siitä, miten luottamuksen prosessi muodostuu suomalaisia kohtaan. Lopuksi tarkastelen vielä ajallista kontekstia luottamuksen määrittymisessä.

6.3.1 Suomalainen yhteistyökumppanina

"Ranskalaiselle aika näyttäytyy anteliaisuutena, suomalaiselle kunnioituksena. Jos et saa päätettyä tapaamista klo 10 mennessä, se on suomalaisten mukaan 'lack on respect' –. Kun suomalainen kysyy heti palaverin alussa, että 'Monelta lopetamme?', 'meille se näyttäytyy luottamuksen puutteena."

Haastatteleman ranskalaiset mainitsivat lähes poikkeuksetta, että suomalaiset ovat hyviä yhteistyökumppaneita organisoituneen luonteensa vuoksi. Tapaamiset pysyvät tehokkaina, sillä ne alkavat ja päättyvät aikataulun mukaan. Tehokkuus, rehellisyys ja suoraselkäisyys korostuivat. Suomalaiset nähdään siis lähtökohtaisesti helppoina yhteistyökumppaneina, mutta haastatteluiden edetessä muitakin näkökulmia alkoi ilmentyä.

Vaikka organisoituneisuus ja tehokkuus ovat positiivisia piirteitä, nähtiin ne myös kielteisemmässä valossa. Niin kuin yllä olevasta sitaatista huomaa, kokouskäytännöt ovat erilaisia. Haastateltua ärsytti, kun minuuttia ennen kokouksen päättymistä osalliset alkoivat jo rapistelemaan tavaroitaan lähtöä varten. Hän toisaalta ymmärsi sen, että kokouksen on päätyttävä kymmeneltä, jotta seuraavaan kerkeäisi ajoissa, mutta hän ei taas ymmärtänyt sitä, että jos nykyisenkään kokouksen päätöksiä ei ole vielä saatu tehtyä, niin miksi pitäisi rynnätä jo seuraavaan. Haastateltava näki sen johtavan luottamuksen puutteeseen. Tähän pätee myös suomalaisten tapa kysyä kokouksen alussa, milloin kokous päättyy. Suomalaiselle se on normaali käytäntö organisoida aikaa, ranskalainen koki sen anteliaisuuden puutteena.

Eri kulttuurien edustajat luovat erilaisia selityksiä käyttäytymiselle, mikä selittyy heidän kulttuurisen identiteettinsä kautta. Nämä erilaiset käyttäytymismallit voivat johtaa siihen, että käyttäytyminen tai puhe ymmärretään väärin, mikä taas voi johtaa loukkaantumisiin tai konflikteihin. Jos ei tunne toisen kulttuurin arvoja ja normeja, voi ajautua konfliktiin. Näistä syistä johtuen kulttuuriset erot nähdään usein esteenä luottamuksen rakentumiselle. (Wright & Enhert 2010, 110.) Haastatteleman ranskalaiset näkivät useita kulttuurisia eroja suomalaisiin verrattuna. Puheen merkitys tai se, tarvitaanko edes kommunikaatiota, on hyvin erilaisella arvopohjalla Suomessa ja Ranskassa.

"Tapaamisissa erot näkyvät. Suomalaiset saavat ranskalaiset helposti vaivaantuneiksi hiljaisuudellaan, sillä ranskalaiset eivät osaa käsitellä hiljaisuutta, joten he yrittävät täyttää hiljaiset hetket puhumalla. Suomalaisia taas häiritsee se, jos hiljaisia hetkiä ei ole."

Hiljaisuus nähdään Ranskassa joskus jopa heikkoutena. Jos yhteistyökumppani on tapaamisessa pitkään puhumatta, ranskalainen saattaa olettaa, että aihe ei kiinnosta suomalaista alkuunkaan. Suomalaiselle hiljaisuus taas on kunnioituksen merkki, sillä eihän toista voi keskeyttää kesken puheenvuoron, se olisi epäkohteliasta. Myös kohteliaisuuden määritelmässä, tai sen ymmärtämisessä, on kulttuurisia eroja, ja ne tulivat esiin haastatteluiden aikana. Suo-

malainen nähdään usein hieman töykeänä, mikäli hän istuu viereen sanomatta mitään. Jos vaikka yliopiston ravintolassa suomalainen tuli syömään samaan pöytään, hän saattoi vain lounastaa hiljaisuudessa ja lähteä sanaakaan sanomatta pois. Haastateltava koki tämän melkein jopa loukkaavaksi. Sitä verrattiin hieman primitiiviseen käytökseen. Suomalainen ei välttämättä ymmärrä, että lounasravintolassa tuntematon vierustoveri saattoi juuri loukkaantua.

Suomalaisten nähtiin noudattavan sääntöjä ja olevan yleisesti kuuliaisia. Se loi haastateltavien mukaan kuvan organisoidusta ja johdonmukaisesta yhteistyökumppanista, mutta suomalaiset nähtiin myös naiiveina ja hyväntahtoisina. Yksi haastatelluista sanoi, että hän pelkäsi suomalaisten tuttaviensa puolesta ulkomailla, sillä he olivat liian taipuvaisia luottamaan tuntemattomiin. Hänen olisi tehnyt mieli sanoa tuttavilleen, että kaikkialla ei olla yhtä rehellisiä kuin Suomessa. Haastattelujen pohjalta käy ilmi, että ranskalaisten mielestä suomalaisissa kollegoissa on pistänyt silmään se, että he kunnioittavat esimiestään. Esimerkiksi yksi haastatelluista sanoi, että pomon pitäessä tiedotustilaisuutta suomalaiset eivät sano mitään vastaan tai eivät edes kysele lisätietoja. Tätä pidettiin hieman outona, ja se sai suomalaiset näyttäytymään liian kuuliaisina. Tässä yhteydessä myös spontaanisuuden puute tuli esiin eli käsitys siitä, että esimerkiksi juuri tiedotustilaisuudet etenevät usein rauhallisesti ilman väittelyitä.

Se, että työpaikalla kunnioitetaan johtoa ja että tapaamisissa ei kyseenalaisteta pomon mielipidettä, nähtiin yleisenä kunnioituksena asiantuntijuutta kohtaan. Yhden haastateltavan mukaan suomalaiset arvostavat tutkintoja, joten mikäli itse ei asiaa täysin hallitse eli itsellä ei ole vaadittavaa osaamista, siitä ei tarvitse olla edes mielipidettä. Tähän hän otti esimerkin kyselelyistä, joissa Suomessa vastausvaihtoehto "en osaa sanoa" yleensä korostuu.

"Jos minulta kysytään, pelaanko golfia, niin en todellakaan sano, että 'I'm still learning'. En siis tietenkään ole mikään Tiger Woods, mutta niin... suomalaiset sanovat aina 'Well, yes, little, ei mitään...'. Tämä erittäin vaatimaton puoli on minun mielestäni siis feikkiä vaatimattomuutta."

Myös vaatimattomuus korostui. Haastateltava näki sen "teeskenneltynä vaatimattomuutena". Hänen mielestään suomalaiset osaavat usein enemmän, mitä antavat ymmärtää. Se, että on hiljaa tai että ilmaisee tietämättömyytensä, ymmärrettiin heikkoutena, haavoittuneisuutena. Suomalaisista on muodostunut yhteistyökumppanina organisoitunut ja tehokas kuva. Arvoerot kuitenkin esimerkiksi juuri aikakäsityksessä, kohteliaisuudessa ja sääntöjen noudattamisessa saattavat ehkäistä luottamuksen rakentumista suhteen alussa. Seuraavassa luvussa esittelen

myös sitä, miten ajallinen konteksti lopulta vaikuttaa luottamuksen muodostumiseen suomalaisia kohtaan.

6.3.2 Luottamuksen muodostuminen kulttuurien välillä

Kulttuurierot voivat vaikeuttaa luottamuksen muodostumista, mikäli toisen toimintatapaa ei haluta ymmärtää. Tiedostaessaan toisen kulttuurin toimintatavat on helpompaa tehostaa ja edistää luottamusta arvaten ennalta toisen toimintatavat. Esimerkiksi, mikäli on sovittu, että tapaaminen on huomenna klo 19.00, voi joissain tapauksissa jo arvata, että todennäköisempää on, että tapaaminen alkaa klo 19.30 (Lewicki ym. 2006, 1011).

"Ei välttämättä voida syyttää kulttuurieroja, ne tulevat annettuina, se on realiteetti, jokaisen osapuolen tulee tehdä ponnisteluja sen eteen, että ymmärtäisimme toisiamme. Miksi yhteistyökumppani on tuollainen tai tuollainen. Kun olemme päässeet sen vaiheen yli, voi muodostua hyvinkin syvä luottamussuhde. Kaksi ranskalaista tulevat luonnollisestikin toimeen, sillä he ovat ranskalaisia, mutta ehkä sitten tällaisessa tapauksessa se suhde ei kestä niin kauan."

Taulukko 9. Yhteenveto kognitiivisista luottamuksen rakentumisen prosesseista suomalaisia kohtaan koetussa luottamuksessa

Pääloukka	Yläluokka
Arvioiva	Rationaalinen päättely (20 mainintaa)
	Suunnittelu (6)
Ennustus	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti (12)
	Johdonmukaisuus (12)
	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä (3)
Tarkoituksellisuus	<i>Vaikeus ennustaa toisen tekemisiä (10)</i>
	Toisen vilpitön kiinnostus omia arvoja kohtaan (9)
	Altruistinen ja hyväntahtoinen käytös (13)
	<i>Toisen käytös ja sanat vaikuttavat luottamuksen tunteeseen (9)</i>
Kyvykkyys	<i>Arvojen erilaisuus (14)</i>
	Ammatilliset edellytykset täyttää odotukset (6)
	Tietyn toimialueen osaaminen (3)
	Kyvykäs henkilö osaa asian teknisyyden (7)
Transferenssi	<i>Tietyn toimialueen osaaminen ei tärkeä (1)</i>
	Luotettavasta lähteestä välittyy luottamus tuntemattomaan toimijaan (12)
	Kolmannen osapuolen käyttäminen luottamuksen määrittelyyn (2)
	Viralliset sosiaaliset rakenteet lisäävät luottamusta (21)
	<i>Viralliset sosiaaliset rakenteet eivät lisää luottamusta (2)</i>

Löysin aineistolähtöisen analyysin avulla 34 syytä, jotka vaikuttavat siihen, että luottamus saattaa syntyä suomalaisia kohtaan ja 14 syytä, miksi luottamusta ei välttämättä synny. Näitä syitä nimitän taulukoissa alaluokiksi ja ne oli listattu taulukoissa 5 ja 6 (luku 5.3.3). Vaikka syiden perässä on ilmoitettu, kuinka monta analyysiyksikköä niihin kuuluu, tarkoituksena ei ole kvantifioida aineistoa, mutta ilmausten esittäminen lukuina antaa mielenkiintoista viittausta siihen, mitkä asiat aineistossa korostuivat. Taulukkoon 7 (luku 5.3.3) olin kategorisoinut aineistosta löytyneet alaluokat yläluokkiin, jotka on valittu teoriaohjaavasti Doneyn ym. (1998) viidestä kognitiivisesta luottamuksen rakentumisen prosessista. Taulukossa 9 näkyy teoriaohjaavan analyysin yläluokkien vertaaminen pääluokkiin.

Tarkasteltaessa taulukkoa 9 huomataan, että arvioiva prosessi sekä transferenssinprosessi näyttävät korostuvat. Ennustamisen prosessi sekä tarkoituksellisuuden prosessi korostuvat kyllä, mutta niissä on paljon negatiivisia huomioita luottamuksen muodostumisesta. Haastatelllessani ranskalaisia huomasin selviä yhteyksiä päättelyyn siitä, että luottamus on erilaista suhteen alussa ja suhteen edetessä. Kun tarkoitukseni on tutkia, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan, olenkin erityisesti kiinnostunut siitä, kuinka suomalaiset nähdään suhteen alussa ja suhteen edetessä. Ennen tutkimustulosten tarkempaa tulkintaa luottamuksen muodostuminen suomalaisia kohtaan on vielä kuvattu ajallisessa kontekstissa taulukossa 10.

Ranskalaiset näkevät suhteen alussa oleellisena kalkuloitua luottamuksen, tarkoittaen siis joko järkeilyä luottamusta, joka melkein pakosta muodostetaan tilanteessa, jossa ei ole vaihtoehtoa. Toisena vaihtoehtona kalkuloitu luottamus näyttäytyy niin sanotusti tekemällä tehtynä luottamuksena, joka muotoutuu sen kautta, että osapuolten eroista huolimatta suhdetta kannattaa pitää yllä.

Ennustettavuus tuntui tulevan monesti esiin sen vuoksi, että haastateltavat painottivat johdonmukaisuutta ja suhteiden merkitystä. Huomionarvoista on se, että suomalaisten ominaispiirteet saivat haastateltujen mukaan suhteen alussa aikaan epäluottamusta. Esimerkiksi kokouksissa usein hiljaa oleminen nähdään Ranskassa vaivaannuttavana. Se, että suomalainen organisoii aikaa päättäen kokouksen sovitusti ja näin kunnioittaen myös omasta mielestään muita näyttäytyi yhdelle haastateltavalle epäluottamuksena. Kuitenkin pitkällä aikavälillä, kun alkushokista on selvitty, suomalaiset nähdään johdonmukaisina, lojaaleina ja rehellisinä yhteistyökumppaneina.

"Jos luottamus rakentuu, suomalaisista tulee luotettavia pitkän ajan kumppaneita, mutta siihen voi mennä aikaa."

"Suomalaiset eivät usein vaihda toimeksiantajaa tai yhteistyökumppania, he ovat uskollisia, ja tämä kaikki kumpuaa juurikin siitä luottamuksesta, joka rakennuttuaan on kestävää."

Taulukko 10. Ranskalaisten luottamus suomalaisia kohtaan suhteen alussa ja edetessä

Pääloukka	Yläluokka	
	Suhteen alussa	Suhteen edetessä
Arvioiva	Rationaalinen päättely (20 mainintaa)	
	Suunnittelu (6)	
Ennustus	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti (6)	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti (6)
	Johdonmukaisuus (2)	Johdonmukaisuus (10)
	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä (3)	
	<i>Vaikeus ennustaa toisen tekemisiä (10)</i>	
Tarkoituksellisuus	Toisen vilpitön kiinnostus omia arvoja kohtaan (5)	Toisen vilpitön kiinnostus omia arvoja kohtaan (4)
	Altruistinen ja hyväntahtoinen käytös (2)	Altruistinen ja hyväntahtoinen käytös (11)
	<i>Toisen käytös ja sanat vaikuttavat luottamuksen tunteeseen (9)</i>	
	<i>Arvojen erilaisuus (14)</i>	
Kyvykkyys	Ammatilliset edellytykset täyttää odotukset (3)	Ammatilliset edellytykset täyttää odotukset (3)
	Tietyn toimialueen osaaminen (3)	
	Kyvykäs henkilö osaa asian teknisyyden (7)	
	<i>Tietyn toimialueen osaaminen ei tärkeä (1)</i>	
Transferenssi	Luotettavasta lähteestä välittyvä luottamus tuntemattomaan toimijaan (8)	Luotettavasta lähteestä välittyvä luottamus tuntemattomaan toimijaan (4)
	Kolmannen osapuolen käyttäminen luottamuksen määrittelyyn (2)	
	Viralliset sosiaaliset rakenteet lisäävät luottamusta (21)	
	<i>Viralliset sosiaaliset rakenteet eivät lisää luottamusta (2)</i>	

Ranskalaisten mukaan arvoilla ja motiiveilla voi olla merkitystä luottamuksen rakentamisessa. Arvopohja on ranskalaisilla ja suomalaisilla monissa asioissa hieman erilainen. Sääntöjen

noudattaminen ja työpaikan hierarkiasäännöt näyttäytyvät ranskalaisten mielestä ihmeellisiltä. Nämä arvot kumpuavat suomalaisesta yhteiskunnasta, jota ranskalaiset arvostavat, mutta henkilökohtaisella tasolla ne nähdään ehkä jopa hämääntyttävänä. Myös tapa, miten suomalainen ilmaisee aikeensa, eikä välttämättä pyri esittämään tai manipuloimaan vastapuolta, koettiin joskus jopa liian suoraksi. Toisaalta suoruuksi myös arvostettiin. Tässä pätee sama sääntö kuin ennustamisessa, tarkoitusta on helpompi tulkita, kun suhde on päässyt etenemään jo hieman pidemmälle tasolle. Silloin alussa tuntuneet suuret kulttuurierot vaikuttavat joko positiivisilta, tai ne unohtuvat suhteen syventyessä.

"Ranskalaiset eivät ole valmiita tällaiseen suoruuteen. – – Olen asunut Suomessa jonkin aikaa, joten olen jo tottunut siihen [suoruuteen], mutta ranskalaiset kollegani, kun he menevät Suomeen, he ihmettelevät, kun suomalaiset ovat vakavia, he eivät edes sano hei, he vain tulevat lounaalla viereen, eivätkä sano mitään."

Suomalaisessa yhteistyökumppanissa kyvyt nähdään ranskalaisten mukaan tärkeinä luottamuksen muodostumisen kannalta, vaikka vielä tärkeämpänä nähdään rehellisyys ja hyvántahtoisuus. Ranska on Hofsteden ym. (2010) tutkimuksen mukaan korkealla epävarmuuden välttämisen asteikolla, joka Doneyn ym. (1998) mukaan tarkoittaisi sitä, että kykyjen voidaan olettaa lisäävän ja heijastavan varmuutta yhteiskunnassa. Tässä suhteessa en huomannut suurta eroa haastatteluiden perusteella suhteen alussa tai suhteen edetessä.

Luottamuksen siirtyminen rakenteista näyttäytyi vahvempana suomalaisia kohtaan koetussa luottamuksessa, kuin mitä se näytti olevan yleisellä tasolla koetussa luottamuksessa Ranskassa. Tämä osoittaa sen, että suomalainen yhteiskunta näyttäytyy ranskalaisten mukaan luotettavana. Tässä pääluokassa en huomannut eroja suhteen alussa ja suhteen edetessä.

Ranskalaisten arvioidessa luottamusta suomalaista yhteistyökumppania kohtaan suhteen alussa luottamusprosessi muodostuu herkästi joko rationaalisiin syihin tai instituutioista siirtyvään luottamukseen. Suhteen alussa voi olla vaikea muodostaa käsitystä toisen tarkoitusperistä, ja esimerkiksi arvopohjan erilaisuus ja toisen omasta käytöksestä poikkeava käytös saattavat ehkäistä luottamuksen syntymistä. Ranskalaiset näkevät suomalaisissa selkeästi käyttäytymiseroja aikakäsityksen tai esimerkiksi sääntöjen noudattamisen suhteen. Yksi haastateltava näki kokouskäytännön jopa ihmeellisenä, liian organisoituna. Suhteen alussa luottamuksen muodostus voi takkuuntua sen vuoksi, että toisen toimintatapaa ei osatakaan ennakoida, vaikka aluksi tuntui, että yhteistyökumppani vaikuttaisi hyvin luotettavalta.

Suhteen edetessä piirteet kuten johdonmukaisuus ja altruistinen käytös korostuvat. Kun yhteistyökumppanin käytöksessä korostuu koherenssi ja vilpitön kiinnostus yhteiseen hyvään, on todennäköisempää, että luottamus syntyy ja rakentuu kestäväälle pohjalle. Ranskalaiset näkivät nämä arvot tärkeiksi suomalaisten kanssa työskentelyssä. Suomalaisesta yhteiskunnasta kumpuava luottamus saa siis vastinetta odotuksille, kun yhteistyökumppanin kanssa on kertynyt pidemmällä aikavälillä kokemuksia.

"Kun asuin Ranskassa, luulin, että tiesin, mitä luottamus oli. Ja kun muutin Suomeen tajusin, että se ei ollut sama asia. Ranskassa kukaan ei luota kehenkään. Luottamus on ansaittava. Suomessa se on päinvastoin. Kaikki luottavat toisiinsa, kunnes heillä on syy olla luottamatta."

6.4 Yhteenveto

Tutkimustulokset on jaettu kahteen osaan, lukuihin 6.2. ja 6.3. Ensimmäinen luku tarkasteli sitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla. Toisessa luvussa tarkastelin sitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan.

Luvussa 6.2. on aluksi teemoittelun avulla analysoitu luottamuksen muodostumista rakenteissa sekä luottamuksen kohteen ominaisuuksia. Aineistoni perusteella luottamusta ei koeta kovinkaan paljon välittyvän instituutioista, sillä se perustuu enemmänkin jaetuille kokemuksille sekä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Luottamuksen kohteen ominaisuuksissa korostui selvästi kuuntelutaito ja kunnioitus. Vaikka mainintoja oli myös ammatillisista kyvyistä luottamuksen rakentamisen edellytyksenä, niiden puuttumista ei pidetty luottamusta poissulkevana.

Ensimmäisen sisällönanalyysin avulla oli tarkoitus tarkastella sitä, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla. Tähän oli käytetty hyödyksi Doneyn ym. (1998) teoriaa luottamuksen muodostumisen prosesseista. Koska tarkastelen tässä tutkielmassa myös kulttuuria ja tapauskohtaisesti olen ottanut ranskalais-suomalaisen yhteistyön Ranskassa tarkasteluun, antoi kyseinen teoria mielestäni hyvät lähtökohdat tutkimuskysymyksen tarkasteluun.

Tärkeänä ranskalaisille voidaan tämän analyysin perusteella pitää arvioivaa luottamuksen rakentumisen prosessia, mutta myös suhteiden luomista, joka viittaisi ennustamisen prosessiin

eli toisen johdonmukaisen toiminnan ennakointiin sekä tarkoituksellisuuden prosessiin eli arvopohjan jakamiseen. Ennakointi ja johdonmukaisuus liitettiin kuitenkin haastatteluiden aikana usein epäluottamukseen, joten se saattaa kertoa siitä, että joko näistä on omakohtaista kokemusta tai että niitä pidettiin sen verran tärkeinä, että haastateltavat mainitsivat ne erikseen luottamuksen menettämisen syinä. Ranska kuuluu korkean valtaetäisyyden kulttuuriin, individualistiseen, maltilliseen feminiiniseen sekä korkean epävarmuuden välttämisen kulttuuriin. Vaikka luottamuksen muodostumisen prosesseja ei kulttuuristen ulottuvuuksien perusteella voi päätellä, pohdin seuraavassa luvussa sitä, miksi haastattelemani ranskalaiset olivat taipuvaisia luottamaan arvioivan, ennustamisen sekä tarkoituksellisuuden prosessin mukaisesti.

Taulukko 11. Tutkimustulokset kognitiivisten luottamuksen rakentumisen prosessien (CTB-prosessien) mukaan

Tutkimuskysymys	Korostuneet CTB-prosessit	Luottamusta lisäävät syyt	Luottamusta heikentävät syyt
<i>Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan?</i>	Suhteen alussa: Arvioiva prosessi Transferenssinprosessi Suhteen edetessä: Arvioiva prosessi Ennustamisen prosessi Tarkoituksellisuuden prosessi Transferenssinprosessi	Suhteen alussa: Rationaalinen ymmärrys maiden eroista, Suomalaisen yhteiskunnan sosiaaliset rakenteet Suhteen edetessä: Rationaalinen ymmärrys maiden eroista, Johdonmukaisuus, Hyväntahtoinen käytös, Suomalaisen yhteiskunnan sosiaaliset rakenteet	Suhteen alussa: Toisen käytöksen ennustamisen vaikeus, Arvopohjan erilaisuus
<i>Miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen yleisellä tasolla?</i>	Arvioiva prosessi Ennustamisen prosessi Tarkoituksellisuuden prosessi	Rationaalinen päättely Hyötynäkökulma Yhteiset kokemukset ajan kanssa, Hyväntahtoinen käytös	Epäjohdonmukaisuus Rakenteet

Luvussa 6.3. esittelin tulokset aineistoni toisesta sisällönanalyysistä, jonka aloitin aineistolähtöisesti edeten teoriaohjaavaan analyysiin. Tarkastelun kohteena oli ranskalaisten luottamus suomalaisia kohtaan. Havaitsin, että positiivisina mainintoina luottamuksesta olivat rationaalinen ymmärrys maiden eroista, suomalaisten johdonmukaisuus ja altruistinen ja hyväntahtoinen käytös, tehokkuus sekä suomalaisen yhteiskunnan sosiaaliset rakenteet. Nämä edustavat Doneyn ym. (1998) tutkimuksessa kutakin CTB-prosessia, vaikka vähiten korostui kyvyt huomioon ottava prosessi. Kun otetaan huomioon syyt, joiden mukaan luottamusta ei välttämättä synny, ennustamisen sekä tarkoituksellisuuden prosessi saivat paljon mainintoja. Vai-

keus ennustaa toisen tekemisiä sekä arvopohjan erilaisuus mainittiin useasti luottamuksen muodostumisen esteenä suomalaisia kohtaan.

Suhteen alussa ja suhteen edetessä ranskalaisten luottamuksen muodostuminen suomalaisia kohtaan kuitenkin eroaa. Suhteen alussa korostuvat arvioiva luottamus ja transferenssinprosessi, kun taas ennustamisen ja tarkoituksellisuuden prosessit näyttävät suhteen alussa vaikeuttavan luottamusta. Kyvyt huomioon ottava prosessi ei korostunut muihin prosesseihin verrattuna. Suhteen edetessä taas arvioivassa prosessissa eikä transferenssinprosessissa löytynyt paljoakaan eroavaisuuksia suhteen alkuvaiheeseen, mutta suomalaiset nähdään suhteen edetessä luottamusta herättävinä yhteistyökumppaneina johdonmukaisuuden ja ennustettavuuden vuoksi, mikä tarkoittaa sitä, että luottamuksen muodostaminen suhteen edetessä perustuu herkemmin ennustamisen ja tarkoituksellisuuden prosesseihin. Taulukko 11 osoittaa kootusti löydetyt vastaukset tutkimuskysymyksiin.

7 POHDINTA

7.1 Johtopäätökset tutkimustuloksista

Tutkielmani tavoitteena on ollut tutkia ranskalaisten luottamusta suomalaisia kohtaan. Olen valinnut tutkimusotteeksi tapaustutkimuksen, sillä koen, että tutkimus on kiinnitettävä paikalliseen ja sosiaaliseen kontekstiin. Tutkimuksen kohteena on luottamus ja tapauksena ranskalais-suomalainen yhteistyö Ranskassa. Tutkielmassani pyrin ymmärtämään sisällönanalyysien keinoin ranskalaisten luottamuksen muodostumista. Tavoitteena on siis ilmiön ymmärtäminen sekä myös tulkitseminen kontekstiin sidoten. Tapaustutkimukselle olennaista on tunnistaa tapauksen ominaispiirteet, jonka vuoksi luvussa 4.1.2 olen esitellyt ranskalais-suomalaista yhteistyötä tutkimuskohteena.

7.1.1 Luottamus

Luottamuksen tarkastelussa otetaan usein huomioon psykologiselta kannalta sen subjektiivinen määritelmä eli se, miten luottamus muodostuu (Lewicki ym. 2006) ja kuinka taipuvaisia olemme luottamaan (Mayer ym. 1995). Sosiaalinen näkökulma on kuitenkin yhtä oleellinen, sillä luottamuksella on aina oltava kohde. Luottamuksen kohde voi toisaalta olla yhteiskunta tai instituutiot, mutta hyvin paljon siitä puhutaan interpersonallisessa muodossa, eli henkilöihin kohdistuvassa muodossa. Luottamusprosessin muodostuminen organisaatioissa onkin viimeisten vuosikymmenten läpi ollut kiinnostava tutkimuskohde kansainvälisesti, sillä taloutta, politiikkaa, kauppaa sekä sosiaalista elämää rajoittavat nykyään yhä suurimmassa määrin globaalit haasteet.

Ranskalaisessa kulttuurissa arvostetaan individualistisia arvoja, ihmisten välinen valtaetäisyys on korkea ja epävarmuutta pyritään välttämään (Hofstede ym. 2010). Ranska eroaa siis hie- man Etelä-Euroopan enemmänkin kollektivistisistä kulttuureista, mutta ei lukeudu myöskään Pohjois-Euroopan matalan valtaetäisyyden kulttuureihin. Ranskassa korostuvat feminiiniset arvot maskuliinisia enemmän (mt.), esimerkiksi sosiaaliturva ja terveystalvet ovat kaikkien saatavilla ja ne toimivan hyvin. Doneyn ym. (1998) mukaan tällaisessa kulttuurissa on tyypil- listä muodostaa luottamus ennakoimalla sekä perustaen luottamuksen toisen kyvykkyydelle. Haastattelujeni perusteella ranskalaiset ovat taipuvaisia muodostamaan luottamuksen ratio-

naalisen päättelyn, hyötynäkökulman, yhteisten kokemusten ja jaettujen yhteisten arvojen perusteella.

Kun tarkastelemme CTB-prosessien ja kulttuurin yhteyttä tarkemmin, huomaamme, että rationaalinen päättely ja hyötynäkökulma eli arvioiva prosessi voisivat sopia individualistiseen kulttuuriin. Tällöin on tyypillistä, että päätökset perustuvat minä-tarkastelulle ennen me-tarkastelua. Doneyn ym. (1998) tarkastelussa arvioiva prosessi erottuu myös korkean valtaetäisyyden kulttuureissa, mikä on myös ominainen piirre ranskalaiselle kulttuurille. Hofsteden ym. (2010, 103) kuitenkin huomauttavat, että individualistiset arvot sekä korkea valtaetäisyys eivät täysin korreloi keskenään. Heidän (mt. 103) mukaansa pikemminkin kollektivistisissä kulttuureissa valtaetäisyys nähdään korkeana. Doney ym. (1998) eivät taas näe kollektivistiselle kulttuurille arvioivaa luottamuksen prosessia ominaisena. Huomaamme siis jo heti ensimmäisen CTB-prosessin yhteydessä vaikeuksia sitoa yhteen Doneyn ym. (1998) päätelmiä, Hofsteden ym. (2010) huomioita ulottuvuuksista sekä tutkielmani tuloksia.

Jos tarkastelemme toista CTB-prosessia, eli ennustamisen prosessia, huomaamme, että Doneyn ym. (1998) päätelmien mukaan tämä prosessi voi valikoitua korkea valtaetäisyyden kulttuureissa, feminiinisissä kulttuureissa sekä korkean epävarmuuden välttämisen kulttuureissa luottamuksen prosessiksi. Tutkimustulokseni vahvistavat näitä näkemyksiä. Hallikaisen ja Laukkosen (2018, 99) mukaan pitkän aikatahtäimen orientaation kulttuureissa liikekumppani halutaan tuntea jo jotenkuten ennen yhteistoiminnan aloittamista. Heidän tutkimuksensa mukaan tällä ulottuvuudella on positiivinen vaikutus taipumukseen muodostaa luottamus (mt. 99). Hofsteden ym. (2010, 256) mukaan Ranska kuuluu pitkän aikatahtäimen orientoituneisuuden kulttuuriin, mikä tarkoittaisi sitä, että luottamus rakentuisi siis suhteisiin pitkän ajan kuluessa. Ranskalaisessa kulttuurissa luottamuksen muodostumiselle voidaan uskoa tarvitsevan yhteisiä kokemuksia ja pidemmän aikavälin suhteita, sillä heidän omassa kulttuurissaan luottamus ei tämän analyysin valossa näyttänyt kumpuavan yhteiskunnan rakenteista.

Haastattelemieni ranskalaisten mukaan tarkoituksellisuuden prosessi korostui luottamuksen prosessina. Yhteiset kokemukset ja jaetut arvot nousivat tärkeiksi luottamuksen rakentamisessa. Feminiiniset arvot selittävät osaltaan sen, että ihmiskontakti ja suhdekeskeinen toiminta on tärkeää. Tämä prosessi on Doneyn ym. (1998) mukaan ominainen matalan valtaetäisyyden kulttuureille, kollektivistisille, feminiinisille sekä korkean epävarmuuden välttämisen kulttuureille. Näistä feminiinisyys sekä korkea epävarmuuden välttäminen sopisivat Hofsteden ym.

(2010) mukaan ranskalaiselle kulttuurille. Toisaalta on hyvä muistaa, että Ranska sijoittuu maskuliinisuuden ja feminiinisuuden asteikolla maltillisen feminiinisuuden kulttuuriin, mikä toisaalta voi vaikuttaa Ranskan kohdalla kulttuuristen ulottuvuuksien tulkintaan vaikeuttaen sitä.

Havaintojeni perusteella kykyjen huomioimisen prosessi korostui vähemmän, kuin mitä Doneyn ym. (1998) päättelystä olisi voinut ennakoida. Koska Ranska nähdään korkean valtaetäisyyden maana, individualistisia arvoja korostavana sekä korkean epävarmuuden välttämisen kulttuurina, Doneyn ym. (1998) mukaan voisi olettaa, että tutkinto, hierarkia sekä ammatilliset kyvyt korostuisivat yhteistyökumppanin ominaisuuksissa. Ammatilliset kyvyt eivät kuitenkaan nousseet aineistoni perusteella tärkeiksi luottamuksen rakentamiselle. Tästä voisi tietenkin päätellä, että joko ammatilliset kyvyt nähdään itsestään selvinä, eikä niitä tarvitse erikseen mainita, tai sitten korkean valtaetäisyyden maassa luottamus hierarkkisesti korkeammalla asemalla oleviin on jopa heikompa.

Toteuttamani teorialähtöisen sisällönanalyysin perusteella on mahdollista havaita ranskalaisen vähäinen luottamus instituutioihin sekä transferenssinprosessin olemattomuus. Tämä näyttäisi sopivan Doneyn ym. (1998) päätelmiin siitä, että transferenssinprosessia ei esiintyisi korkean valtaetäisyyden kulttuureissa, eikä individualistisissa kulttuureissa.

Doney ym. (1998) yhdistelivät artikkelissaan kulttuurisia ulottuvuuksia ja luottamuksen rakentumisen prosesseja. He saivat erityisesti Noorderhavenilta (1999) kritiikkiä ulottuvuuksien ja prosessien yhdistämisestä sekä siitä, että Hofsteden kulttuuriset dimensiot ymmärrettiin osittain väärin. Kuten luvussa 3.3 käy ilmi, Doneyn ym. (1998) mukaan esimerkiksi maskuliinissa ja individualistisessa kulttuurissa luottamuksen muodostuminen tapahtuisi samoja prosesseja pitkin, vaikka Hofsteden ym. (2010, 146) mukaan individualistinen ja maskuliininen kulttuuri eivät täysin korreloi keskenään. Adler (2002, 58–59) myös huomauttaa, että kulttuureissa, joissa on korkea valtaetäisyys, on myös usein korkea epävarmuuden välttämisen aste. Doney ym. (1998) taas näkevät, että korkea valtaetäisyyden aste ei johtaisi tarkoituksellisuuden prosessiin tai transferenssinprosessiin luottamuksen rakentamisessa, toisin kuin korkean epävarmuuden välttämisen asteen kulttuureissa. Ulottuvuuksien korrelointi keskenään ei tietenkään anna yleispätevää mallia kulttuurien tutkimiseen, sillä aina löytyy kulttuureita, jotka eivät edusta valtavirtaa. Doneyn ym. (1998) muodostamia yhtäläisyyksiä kulttuuristen

ulottuvuuksien sekä CTB-prosessien välillä joudutaan kuitenkin epäilemään, sillä heidän päätelynsä eroavat esimerkiksi Hofsteden itsensä tekemistä päätelyistä, kuten edellä todettiin.

Kaiken kaikkiaan Doneyn ym. (1998) prosessien vertaaminen kulttuuriin osoittaa ainakin Ranskan kohdalla sen, kuinka vaikeaa yksioikoisia päätelmiä kulttuurin vaikutuksesta CTB-prosessien muodostumiseen on tehdä. Aineistostani oli havaittavissa, että ranskalaisilla on vähemmän luottamusta yhteiskunnan rakenteisiin, mutta taas yhteistyökumppanin kanssa jaetut kokemukset ja kunnioitus nähdään tärkeinä. Kuitenkin myös arvioiva luottamus näyttäisi aineistoni perusteella korostuvan, mikä viittaisi siihen, että hyötynäkökulmaa punnitaan luottamuspäätöstä tehtäessä. Nämä saattavat toki olla vain haastateltujen henkilökohtaisia mielipiteitä poiketen valtavirrasta, mutta ne saattavat myös osoittaa ranskalaisesta kulttuurista sen, että jaetut kokemukset ja suhdekeskeisyys korostuvat yhteistoiminnassa tutkintoja ja virallisia rakenteita enemmän.

7.1.2 Kulttuurienvälinen luottamus

Kulttuurierot saattavat heikentää yhteistyötä, sillä toisen osapuolen toimintatavat saatetaan kokea itselle oudoiksi (Mlaiki & Kefi 2013, 217). Kielellä on suuri merkitys kommunikaation luomisessa. Vaikka kielimuuri ei olisikaan ongelma, mikäli kielen tekninen osaaminen on hallussa, voi silti aiheutua ongelmia alhaisten sosiolingvististen kompetenssien vuoksi (Kassis Henderson 2010, 364). Nonverbaali viestintä sekä esimerkiksi kohteliaisuuden aste eri kulttuureissa vaihtelevat, eivätkä ne välttämättä selkene oppikirjankaan mukaan, vaikka kuinka pyrkisi mukautumaan yhteistyökumppanin kulttuuriin. Konflikti on valmis syntymään, kun yksilö kokee, että hänen ajatusmaailmansa ei kohtaa vastapuolen intressien, uskomusten, arvojen ja tarpeiden kanssa (du Plessis 2011). Ranskalainen ja suomalainen kulttuuri eroavat toisistaan muun muassa juuri kielen ja käyttäytymistapojen mukaisesti.

On mielenkiintoista tarkastella, rakentuuko ranskalaisten luottamus samoille perusteille sekä yleisellä tasolla tarkasteltaessa että suomalaisia kohtaan tarkasteltaessa. Taulukon 9 mukaan arvioiva prosessi, ennustamisen prosessi, tarkoituksellisuuden prosessi sekä transferenssin prosessi näyttivät painottuvan luottamuksen muodostumisessa suomalaisia kohtaan. Näistä kuitenkin arvioiva sekä transferenssiluottamus korostuvat, sillä tarkoituksellisuuden prosessi ja ennustamisen prosessille ominaiset piirteet mainittiin useasti luottamuksen muodostumisen esteenä suomalaisia kohtaan. Eniten ilmaisia luottamuksen muodostumisesta suomalaisia

kohtaan näkyy rationaalisessa päättelyssä, yhteistyökumppanin johdonmukaisessa ja ennustettavassa ja altruistisessa käyttäytymisessä, sekä suomalaisessa kulttuurissa ja yhteiskunnassa. Mainintoja epäluottamuksesta löytyi eniten vaikeudessa ennustaa yhteistyökumppanin tekemisiä, käytöstä sekä epäymmärryksessä arvojen jakamisesta. Kun tarkastellaan taulukkoa 10, huomataan, että suhteen alussa ja suhteen edetessä ranskalaisten luottamuksen muodostuminen suomalaisia kohtaan eroaa. Suhteen alussa kalkulasiivisuus ja rakenteista välittyvä luottamus korostuvat, kun taas ennustamisen prosessi ja tarkoituksellisuuden prosessi näyttävät suhteen alussa vaikeuttavan luottamusta. Suhteen edetessä taas arvioivasta prosessista ja transferenssinprosessista ei niinkään löytynyt eroavaisuuksia suhteen alkuvaiheeseen, mutta suomalaiset nähdään suhteen edetessä luottamusta herättävinä yhteistyökumppaneina johdonmukaisuuden ja ennustettavuuden vuoksi.

Prosessien välillä on myös nähtävissä yhteyksiä. Ennustamisen ja tarkoituksellisuuden prosessit valikoituvat luottamuksen muodostumisprosesseiksi silloin, kun yhteistyökumppani on tunnettu jo jonkin aikaa. Luottamuksen muodostuminen ranskalaisten keskuudessa yleisellä tasolla pohjautuu hieman eri asioille kuin luottamuksen muodostuminen suomalaisia kohtaan.

Ensinnäkin huomionarvoista on se, että rationaalinen päättely näyttäisi olevan yhtä tärkeää sekä kulttuurin sisällä että kulttuurin ulkopuolelle katsottaessa. Rationaalisen päättelyn kohde vain hieman eroaa. Kun ranskalaiset puhuvat kalkulasiivisuudesta, vastauksissa oli havaittavissa, että luottamuksen rakentuminen edellyttää jonkinlaista rationaalista päättelyä omasta käyttäytymisestä. Kun kyseessä olivat suomalaiset, syiksi muodostui pikemminkin se, että luottamuksen rakentamiselle on ymmärrettävä maiden väliset erot, jotka auttavat luottamuksen rakentamisessa. Ajatus näissä on sama, mutta rationaalisen päättelyn kohde on vain hieman eri. Arvioiva luottamusprosessi ei näyttänyt muuttuvan ajan kanssa.

Sen sijaan kulttuurirajat ylitettäessä toisen käytöksen ennustaminen vaikeutuu ja samalla vaikeutuu luottamuksen muodostaminen. Johdonmukaisuus ja yhteiset kokemukset näyttäytyivät tärkeinä syinä luottamuksen rakentumiselle ranskalaisten keskuudessa. Ne saattoivat kuitenkin estää luottamuksen muodostumisen suomalaisia kohtaan, kun toisen toimintatapaa ei vielä oikein tunne. Kun osapuolet ovat oppineet tuntemaan toisiaan hieman pidempään, toisen käytöksen ennakoiminen helpottuu. Ranskalaiset kokevatkin pidemmällä aikavälillä suomalaisten kanssa työskentelyn mielekkääksi, sillä suomalaisia pidetään johdonmukaisina ja suomalaisten toimintatapa nähdään helposti ennakoitavana, kunhan heidät tuntee. Tämä edesauttaa luot-

tamusta pitkällä aikavälillä. Pidemmällä aikavälillä luottamussuhde tiivistyy perustuen juuri-kin niille syyille, jotka alussa saattoivat estää sen syntymistä.

Se, että arvopohja on joissakin asioissa erilainen, liittyy olennaisesti tarkoituksellisuuden prosessiin. Käsitys ajasta, säännöistä, puheen ja hiljaisuuden suhteesta ja kohteliaisuudesta nähtiin ranskalais-suomalaisessa kontekstissa luottamusta vähentävinä arvoina. Suomalaiset nähdään kuitenkin pidemmällä aikavälillä vilpittöminä ja toisiaan kunnioittavina ja toisen huomiioon ottavina. Toinen on opittava tuntemaan, jolloin käsitykset arvoeroista on helpompi tiedostaa ja tunnistaa, eivätkä ne silloin pääse yllättämään.

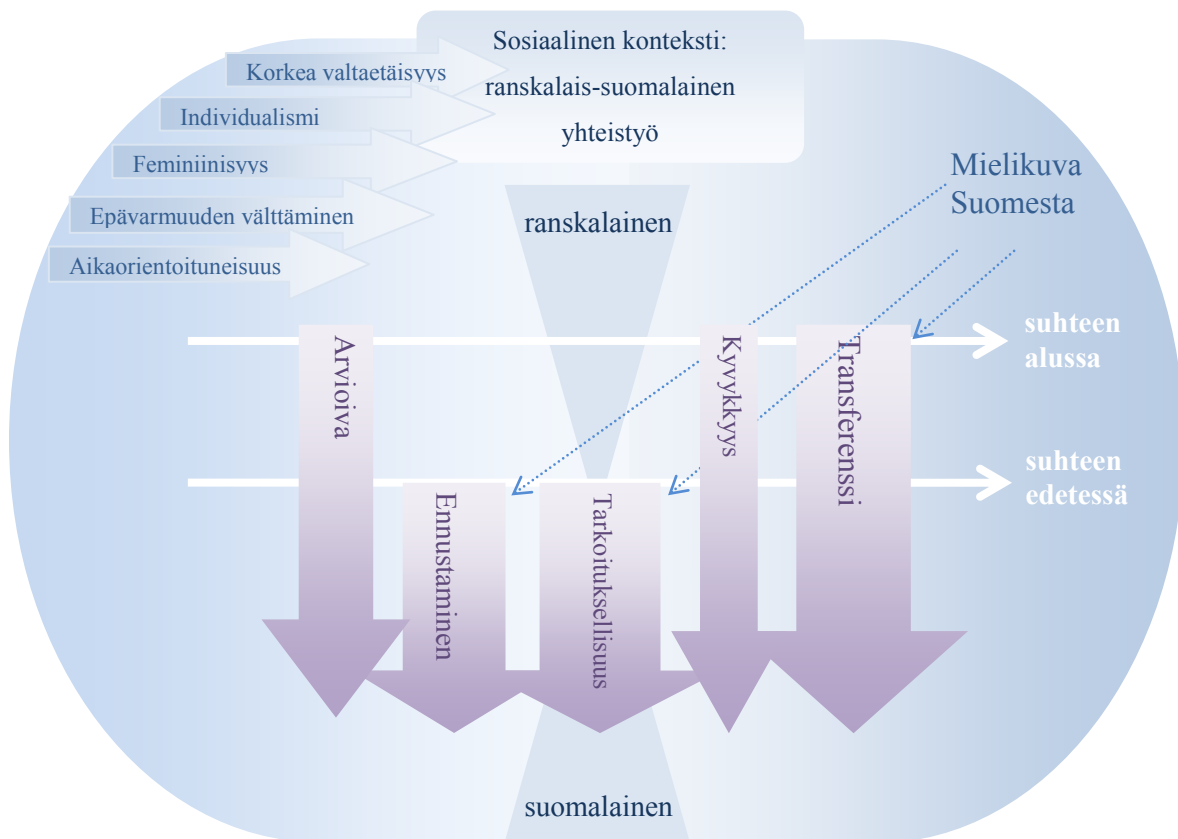
Ammatilliset kyvyt ovat ranskalaisten mielestä toki tärkeitä, mutta niitä ei nähty ehdottomana edellytyksenä luottamuksen muodostumiselle. Tämä sama tulkinta on havaittavissa myös suomalaisia kohtaan koetusta luottamuksesta. Luottamuksen ei koettu merkittävästi lisääntyvän ammatillisten kykyjen ansiosta suhteen edetessä.

Transferenssinprosessia ei yhdistetty luottamuksen muodostamiseen ranskalaisten keskuudessa yleisellä tasolla. Se mainittiin usein jopa negatiivisesti eli epäluottamuksen yhteydessä. Tämä kuitenkin erosi suomalaisiin kohdistuneessa luottamuksessa. Ranskalaiset kokivat suomalaisen yhteiskunnan ja sosiaaliset rakenteet luottamusta herättävinä, mikä edesauttaa luottamuksen muodostumista suomalaisia kohtaan. Suomalaiset ja suomalainen yhteiskunta nähtiin tiiviissä yhteydessä toisiinsa, minkä vuoksi suomalaiset nähtiin yhtä luotettavina kuin Suomen yhteiskunta nähdään Ranskassa. Yksi haastateltava mainitsi esimerkiksi Suomen olevan usein korkealla kansainvälisillä mittareilla ja hänen mielestään olisi helpompaa, jos monet yhteistyömaat olisivat Suomen kaltaisia. Luottamuksen muodostuminen transferenssinprosessin mukaisesti ei muuttunut merkittävästi ajan kanssa.

Ranskassa luottamus nähdään rakentuvan rationaalisen päättelyn, hyötynäkökulman, yhteisten kokemusten ja toisen hyväntahtoisen ja altruistisen käytöksen myötä, ja kansainvälisesti eli suomalaisia kohtaan luottamuksen rakentumisen pohjalla oli rationaalinen päättely ja suomalaisen yhteiskunnan rakenteet sekä pidemmällä aikavälillä johdonmukaisuus, toisen käyttäytymisen ennakointi ja toisen hyväntahtoisuus.

Se, mikä suomalaisessa yhteiskunnassa ja sitä kautta kulttuurissa näyttää kiinnostavan ranskalaisia, ovat arvot, jotka liittyvät läpinäkyvyyteen, johdonmukaisuuteen, rehellisyyteen ja orga-

nisoitumiseen. Suomalaisia pidetään yleisesti tunnollisina ja sääntöjä noudattavina. Useat haastateltavat totesivat, että Ranskassa säännöt on tehty rajoittamaan kansalaisia ja sääntöjä voidaan muokata kontekstista riippuen. Tämä ei näyttänyt kuitenkaan vaikuttavan heidän näkemykseensä suomalaisesta kulttuurista, joten toisin kuin heidän omassa kulttuurissaan ja yhteiskunnassaan, he näkevät luottamuksen siirtyvän rakenteista ja yhteiskunnasta suomalaiseen yhteistyökumppaniin.



Kuvio 9. Tutkimustulokset päätutkimuskysymyksen osalta

Kuviossa 9 olen kootusti kiteyttänyt luvussa 6 eriteltyt tutkimustulokset. Kuvion mukaan tutkimukseni paikallisena kontekstina on Ranska ja sosiaalisena kontekstina ranskalais-suomalainen yhteistyö. Viisi kognitiivista luottamuksen rakentumisen prosessia osoittavat nuolen suunnalla tutkimukseni tarkastelukulman; tutkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan. Taustalla vaikuttavat paikallinen konteksti, eli Ranskan yhteiskunnan kulttuuriset piirteet, joita ymmärrettiin Hofsteden (ks. mm. Hofstede ym. 2010) kulttuuristen dimensioiden avulla. Kognitiivisten prosessien eli kuviossa paksujen nuolten paksuus kertoo siitä, kuinka tärkeänä prosessi nähtiin, kun rans-

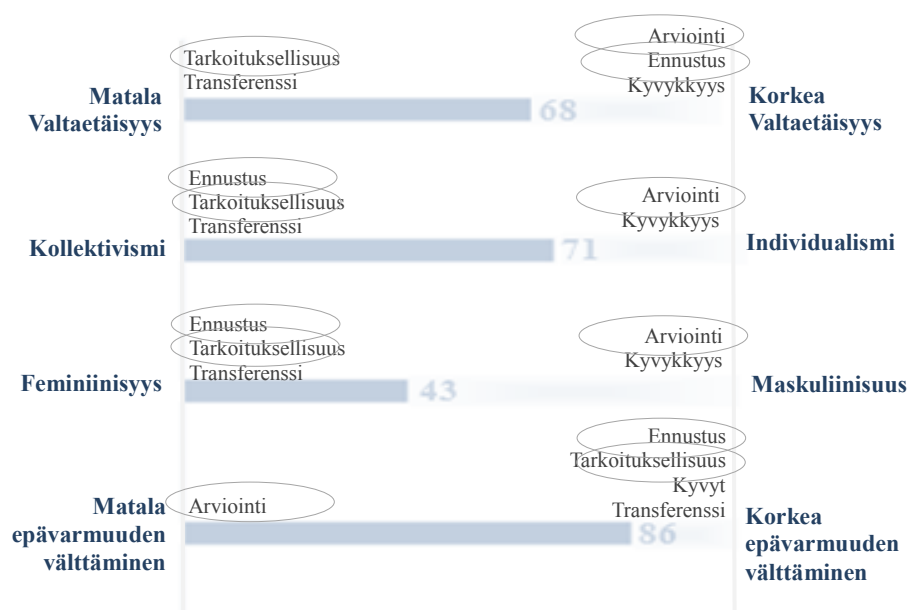
kalaiset arvioivat luottamusta suomalaisia kohtaan. Nuolten aloituskohta kertoo siitä, missä vaiheessa suhdetta se korostuu luottamuksen rakentamisen kannalta. Ranskalaisten taipumukseen luottaa vaikuttaa olennaisesti mielikuva luottamuksen kohteesta, ja tutkimukseni perusteella se vaikutti eniten ennustamisen prosessiin, tarkoituksellisuuteen sekä transferenssinprosessiin.

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että tärkeää olisi suhteen alussa panostaa siihen, että kulttuuriset erot, esimerkiksi hiljaisuuden suhde puheeseen tai aikakäsitys kokoustilanteissa, eivät näyttäytyisi liian suurina. Tapaamisten lomassa tapahtuva jutustelu, keskustelu sekä kysymysten esittäminen ovat pieniä asioita, mutta niiden avulla vuorovaikutus saa elävämmän otteen, eikä hiljaisuus pääse vaivaannuttamaan ranskalaisia. Ranskalaiset tunnistavat suomalaisten organisoituneen luonteen sekä tehokkaaksi todetun työtavan. Niiden vaaliminen, todeksi osoittaminen sekä yhdistäminen suhdekeskeisempään yhteistyömuotoon, jossa korostuvat johdonmukainen käytös sekä ennustettavuus, parantanevat mahdollisuuksia luottamuksen rakentamiselle ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä suhteen alussa ja suhteen edetessä.

7.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja anti

Tarkoitukseni tutkielmassani oli lisätä keskustelua luottamuksesta kulttuurienvälisessä toiminnassa sekä myös lisätä ymmärrystä Doneyn ym. (1998) luottamuksen rakentumisen prosesseista ja heidän havainnoistaan kulttuurin vaikutuksesta CTB-prosessien muodostumiseen.

Kuvio 10 avaa ensimmäisen sisällönanalyysini tuloksia yhdistämällä sen Doneyn ym. (1998) teoriaan sekä Hofsteden ym. (2010) kulttuurisiin ulottuvuuksiin. Tutkimustulosteni perusteella ranskalaisten yleinen luottamuspäätös kumpuasi rationaalisesta päättelystä ja hyötynäkökulmasta, yhteisistä kokemuksista sekä toisen hyväntahtoisesta käyttäytymisestä eli arvioivasta prosessista, ennustamisen prosessista sekä tarkoituksellisesta prosessista. Toisin kuin Doneyn ym. (1998) teoriassa, toteuttamieni haastattelujen perusteella luottamusta ei nähty muodostuvan toisen osapuolen kykyjen perusteella, vaikka kyseessä on kulttuuri, joka ilmentää korkeaa valtaetäisyyttä, korkeaa epävarmuuden välttämistä sekä individualistisuutta.



Kuvio 10. Ranskalaisten taipumus muodostaa luottamus yleisellä tasolla tutkielman analyysin perusteella. Kuvio rakennettu Hofsteden ym. (2010) sekä Doneyn ym. (1998) teorioiden avulla.

Taulukosta 12 on nähtävissä tutkielman tulokset ensimmäisen sisällönanalyysin perusteella verraten Doneyn ym. (1998) päätelmiin. Tutkielman tulokset tuovat lisänäkemyksiä kulttuurin ja luottamuksen tutkimisen moninaisuuteen sekä niiden yhdistämisen vaikeuteen.

Toisen sisällönanalyysin tarkoituksena oli ymmärtää, miten ranskalaiset muodostavat luottamuksen suomalaisia kohtaan. Kulttuurin vaikutus taustalla viittaa vain lähinnä ranskalaisten taipumukseen muodostaa luottamusta, sillä luottamuksen kohteen kulttuuri eroaa luottajien kulttuurista.

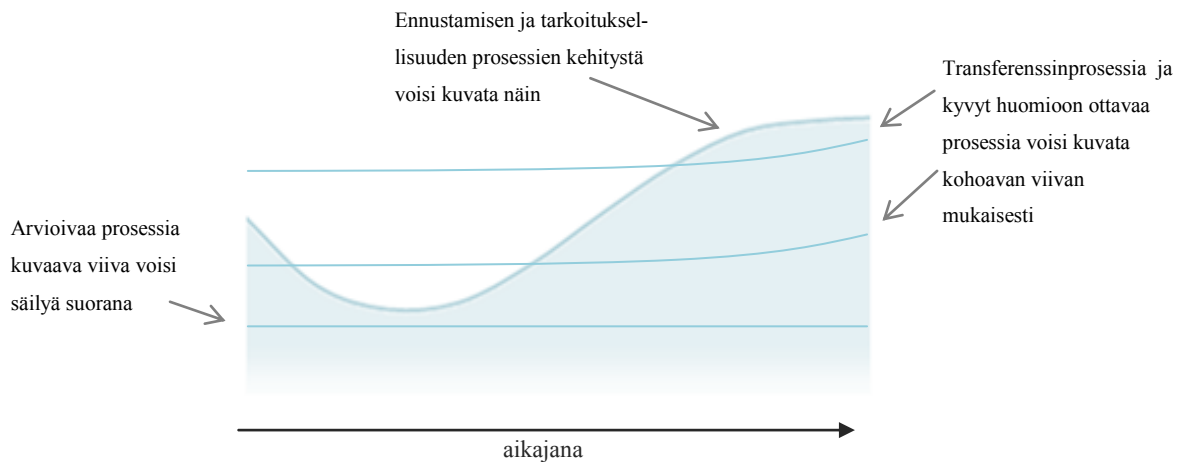
Ranskalaiset olivat taipuvaisia muodostamaan luottamuksen suomalaisia kohtaan analyysini mukaan arvioivan, kyvyt huomioon ottavan ja transferenssinprosessin perusteella suhteen alussa. Ennustamisen ja tarkoituksellisuuden prosessit ilmenivät lähinnä negatiivisessa kontekstissa suhteen alussa. Suhteen edetessä nämä kuitenkin korostuivat positiivisina luottamuksen rakentumisen prosesseina. Kautta linjan transferenssinprosessi korostui. Tästä voi päätellä, että suhteen alussa arvojen erilaisuus ja toisen tuntematon käytös heikensivät luottamusta. Ranskalaiset kokevat suomalaisen yhteiskunnan luottamusta herättävänä sekä pidemmällä tähtäimellä suomalaiset osoittautuivat johdonmukaisiksi ja hyväntahtoisiksi.

Taulukko 12. Ranskalaisten muodostama yleinen luottamus tutkielman perusteella verraten Doneyn ym. (1998) havaintoihin

CTB-prosessi	Tutkielman havainnot	Doney ym. (1998) havainnot
Arvioiva prosessi	Korostui, sillä koettiin, että luottamusta on tietoisesti rakennettava, ja että hyötynäkökulma on tärkeä.	Kulttuurissa, joka on valtaetäisyydeltään korkea ja individualistisuuden asteelta korkea, luottamus rakentuisi todennäköisesti arvioivan prosessin mukaan. Tämä ei kuitenkaan pätenyt feminiiniselle eikä korkean epävarmuuden välttelyn kulttuurille. Doneyn ym. mukaan siis luottamus voisi rakentua ranskalaisessa kulttuurissa tähän.
Ennustamisen prosessi	Korostui, sillä yhteiset kokemukset ja toisen johdonmukaisuus nähtiin tärkeänä.	Korostuu korkean valtaetäisyyden kulttuureissa sekä feminiinisissä ja korkean epävarmuuden välttelyn kulttuureissa. Olisi ominainen ranskalaiselle kulttuurille.
Tarkoituksellisuuden prosessi	Korostui, sillä toisen arvot ja aiomukset koettiin tärkeäksi luottamuksen rakentumisen kannalta.	Matalan valtaetäisyyden kulttuureissa sekä kollektivistisissä kulttuureissa Doneyn ym. mukaan voidaan havaita tarkoituksellisuuden prosessin mukaista luottamusta. Nämä eivät ole ominaisia kulttuurisia piirteitä ranskalaiselle kulttuurille. Sen sijaan feminiinisyys ja korkea epävarmuuden välttämisen aste, joissa tätä prosessia myös esiintyy, kuvailevat ranskalaista kulttuuria.
Kyvyt huomioon ottava prosessi	Ei korostunut.	Kyvyt nähdään tärkeinä korkean valtaetäisyyden kulttuureissa, korkean individualistisen asteen sekä korkean epävarmuuden välttämisen kulttuureissa. Ranskalainen kulttuurille olisi Doneyn ym. mukaan ominaista kyvyt huomioon ottava prosessi.
Transferenssin-prosessi	Ei korostunut.	Feminiinisen ja korkean epävarmuuden välttelyn kulttuurit ovat ominaisia valitsemaan luottamuksen tämän prosessin mukaan. Toisaalta taas korkean valtaetäisyyden kulttuureissa tai individualistisissa kulttuureissa tämä prosessi ei heidän mukaansa korostuisi. Saattaisi siis korostua ranskalaisessa kulttuurissa.

Tätä prosessien kehitystä havainnollistetaan kuvion 11 avulla. Ennustamisen ja tarkoituksellisuuden prosessien voidaan nähdä laskevan suhteen alussa ja kohoavan merkittävästi suhteen edetessä. Muut kolme prosessia, arvioiva, kyvyt huomioon ottava sekä transferenssinprosessi, eivät itsessään paljon aikajanalla muutu, eli näitä prosesseja kuvaava viiva olisi pikemminkin suora tai lievästi kohoava. Toki viivojen paikat vaihtelevat, sillä esimerkiksi transferenssinprosessi erottui selvästi kyvyt huomioivaan prosessiin nähden. Kuvion 11 tarkoituksena onkin havainnollistaa prosessien kuvaamiseen tarkoitettujen viivojen kehitystä. Tämä päätelmä tukee teoreettisessa viitekehyksessäni olevia huomioita luottamuksen kehittymisen vaiheista (kuvio 5 luvussa 2.3.2). Niissä oli huomioitu Lewickin ja

Bunkerin (1996) (Lewicki ym. 2006) kolme luottamuksen tasoa ja Doneyn ym. (1998) viisi luottamuksen rakentumisen prosessia.



Kuvio 11. Havainnollistus luottamuksen rakentumisen prosessien mahdollisesta kehityksestä aikajanaalla ranskalaisten näkökulmasta, kun luottamuksen kohteena on suomalainen.

Doneyn ym. (1998) mukaan transferenssi ei valikoidu luottamuksen rakentumisen prosessiksi kulttuurissa, jota Ranska ilmentää korkean valtaetäisyyden ja individualististen arvojen osalta, mutta toisaalta kulttuurinen feminiinisyyttä sekä korkean epävarmuuden välttäminen heijastelevat heidän mukaansa käytöstä, jossa luottamuksen nähdään nimenomaan välittyvän luotettavammasta lähteestä luottamuksen kohteeseen. Mielenkiintoinen havainto on, että vaikka haastattelemani ranskalaiset eivät analyysini perusteella ole taipuvaisia muodostamaan luottamusta transferenssinprosessin avulla, he kuitenkin muodostivat juuri sen avulla luottamuksen suomalaisia kohtaan.

Doney ym. (1998) mukaan matala valtaetäisyys, kollektivismi, feminiinisyyttä sekä korkea epävarmuuden välttely liitetään transferenssinprosessiin. Suomessa on Hosfteden ym. (2010) mukaan matala valtaetäisyyden aste sekä feminiiniset arvot korostuvat. Näiden voidaan osaltaan uskoa luovan mielikuvaa yhteiskunnasta, jossa viralliset sosiaaliset rakenteet luovat ympäristön, johon voi luottaa. Tämä tukisi Doneyn ym. (1998) teoriaa sen suhteen, että transferenssinprosessi on todennäköisempi feminiinisissä ja matalan valtaetäisyyden kulttuureissa. Ranskalaiset eivät kuitenkaan itse ole suomalaisessa kulttuurissa, joten Doneyn ym. (1998) päätelmiä kulttuurin vaikutuksesta ei voi ihan soveltaa suomalaista kulttuuria arvioitaessa ranskalaisten näkökulmasta. Siihen, miksi ranskalaiset ovat taipuvaisia

rakentamaan luottamuksen transferenssinprosessin kautta, vaikuttaa mielikuva Suomesta ja Suomen yhteiskunnan vakaudesta. Mielikuva ei kuitenkaan riitä, sillä kuten kuvioista 11 näemme, suhteen alussa luottamuksen muodostuminen voi lähteä jopa laskuun, mikäli toisen osapuolen arvoissa ja toimintatavoissa ei nähdä yhtäläisyyksiä omiin arvoihin ja toimintatapoihin. Tutkielmani avulla on mahdollista lisätä tietoutta aikakäsityksen merkityksestä luottamusprosessien muodostumisessa kulttuurien välillä.

Suomalaisten yritysten kansainvälistyminen on kiihtyvää, mutta Ranska ei välttämättä vaikuta houkuttelevalla vienti- tai yhteistyömaalta jäykän byrokratian sekä kielihaasteiden vuoksi. Vaikka luottamusta on tutkittu laajasti sekä kansallisesti että kansainvälisesti, ei sitä ole erikseen tutkittu ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä. Tutkimukseni tuloksista voi kuitenkin olla hyötyä ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä, sillä sen avulla voidaan tarkastella ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä luottamuksen rakentumista suhteen alussa ja suhteen edetessä.

7.3 Tutkielman luotettavuus ja kriittinen tarkastelu

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa korostuu luotettavuuden arviointi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 119). Tuomi ja Sarajärvi (mt. 119) huomauttavat, että perinteiset käsitteet reliabiliteetti ja valideetti eivät sinänsä sovellu laadullisen tutkimuksen arviointikriteereiksi, sillä ne ovat muodostuneet lähinnä määrällisen tutkimuksen arviointiin. Luotettavuuden arvioinnissa korostuukin tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen erottaminen, tutkijan omat sitoumukset, aineiston keruun ja analyysin tavat sekä tutkimuksen raportointi (mt. 122–123). Tässä luvussa tarkastelen tutkielmani luotettavuutta ottaen huomioon erityisesti kielihaasteet, jotka ilmenivät tutkielmani teon aikana sekä sisällönanalyysin aineiston analyysimetodina.

7.3.1 Aineistonkeruu, kielihaasteet ja tutkielman aikataulu

Tutkielmani haasteena oli taata luotettavuus aineistonkeruussa, sillä haastattelut toteutettiin muulla kuin suomen kielellä. Huomaan tässä kaksi selkeää haastetta; ensinnäkin haastatteluisa käytin muuta kuin omaa äidinkieltäni, mikä voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, ja toiseksi tutkielman arvioinnin vuoksi haastattelujen kääntämisen ajankohta oli arvioitava tarkasti. Ensimmäisen haasteeseen pystyin haastattelijan roolissa valmistautumaan, sillä käsitteiden tark-

ka määrittely ja tutkimuskirjallisuuteen paneutuminen englanniksi ja ranskaksi edesauttoi sitä, että haastattelutilanteeseen mentäessä haastateltavilla sekä haastattelijalla oli mahdollisimman samat näkemykset käsitteistä. Jokainen haastattelu tallennettiin, joten jokainen ilmaisu on ollut mahdollista kuunnella jälkikäteen epäselvyyksien välttämiseksi. Luotettavuutta lisäsi myös se, että haastattelut toteutettiin haastateltavien äidinkielellä.

Toinen haaste oli aineiston kääntämisajankohdan valitseminen. Päätös aineiston kääntämisestä ennen analyysiä mietitytti, sillä ranskankieliset ilmaisut kuulostivat kuvaavan tutkittua ilmiötä paremmin kuin suomenkieliset ilmaisut. Päädyin kuitenkin kääntämään aineiston heti litteroinnin jälkeen, jolloin yhdenmukaisuus aineistossa säilyi koko analyysivaiheen ajan ja näin minimoin tutkielman edessä käänösvirheiden mahdollisuuden. Suomennoksessa vaikeuksia tuottivat puhekielisten ilmaisujen käännettävyys. Päädyin kääntämään haastattelut kirjakiielelle, ja selkeät puhekieliset ilmaisut suomeksi puhekiielelle.

Kriteerinä haastateltavien valinnalle oli se, että he ovat ranskalaisia, asuvat Ranskassa ja ovat työskennelleet tai työskentelevät edelleen suomalaisten kanssa. Hyödynsin Ranskalais-Suomalaisessa Kauppakamarissa suorittamani harjoittelun aikana muodostamaani verkostoa haastateltavia etsiessäni. Otin heihin yhteyttä sähköpostilla ja sovimme tapaamisesta sähköpostin välityksellä. Sain sovittua vuonna 2017 viisi haastattelua, ja vuonna 2018 tein vielä yhden haastattelun. Koska ranskalais-suomalainen yhteisö Pariisissa ei ole kovin suuri ja olen itse hyvin aktiivisesti ollut siinä mukana, olin tavannut Ranskalais-Suomalaisen Kauppakamarin jäsenistöä useissa tapaamisissa. Juvonen on (2015, 344) maininnut sisäpiiriläisyydestä, jolloin tutkija itse on osallisena sitä yhteisöä, johon tutkimus kohdistuu. Sekä haastateltavat että minä kuulumme kyllä Pariisin ranskalais-suomalaiseen yhteisöön, mutta jo se, että emme jaa samaa kansallisuutta erottaa minut haastateltavien mahdollisesta sisäpiiristä. Haastatellut eivät kuitenkaan olleet minulle ennestään tuntemattomia, ja he tiesivät kuka minä olin. Mielestäni en voinut jättää haastattelematta henkilöitä, jotka olin jo tavannut ennen haastattelujen tekemistä lisätäkseni tutkielman luotettavuutta, sillä konteksti huomioon ottaen se olisi ollut hyvin vaikeaa.

Hirsjärvi ja Hurme (2015, 58) toteavat osuvasti, että "haastattele niin monta kuin on välttämätöntä, jotta saat tarvitsemasi tiedon." Saturaaion periaatteella haastateltavia tulisi olla sen verran, että uutta tietoa ei olennaisesti enää saa lisäämällä haastateltavia (Hirsjärvi & Hurme 2015, 60). Huomasin haastatteluja tehdessäni, että jo kolmessa ensimmäisessä samat vastauk-

set toistuivat. Pohdin, olivatko haastattelukysymykseni liian kohdentavia, mutta päädyin jättämään kysymykset samoiksi lopuille haastatelluista. Toki erojakin haastateltavien välillä oli, eivät kaikki olleet kaikesta samaa mieltä, mutta pääpiirteittäin haastattelijoiden vastauksissa oli nähtävissä yhtäläisyyksiä.

Aloitin haastatteluiden litteroimisen heti, kun kaikki kuusi haastattelua oli saatu pidettyä eli huhtikuussa 2018. Ruusuvuoren ja Nikanderin (2017, 374) mukaan litteroinnissa tutkija pääsee tutustumaan omaan aineistoon, mutta tutkijan havaintokyvyt eivät ole täydellisiä, ja aina saattaa jäädä jotain huomaamatta. Käänsin tuolloin haastattelut suomeksi mutta sen jälkeen tutkielman toteutus viivästyti henkilökohtaisista syistä ja aineiston analyysin pääsin aloittamaan tammikuussa vuonna 2019. Tällä välillä tutkielman teoreettinen viitekehys valmistui ja metodologiset kysymykset selkenivät. Viitekehystä oli toki hyvän matkaa jo kirjoitettu haastatteluita tehdessä, ja luetun teorian pohjalta olinkin saanut teemahaastattelujen rungon tehtyä. Kun aloitin aineiston analysoimisen tammikuussa 2019, kuuntelin haastattelut ja luin litteroidut versiot sekä ranskaksi että suomeksi useamman kerran uudelleen. Koen, että ajallinen tauko haastatteluiden litteroimisen ja niiden analysoimisen välissä ei heikentänyt tulkintaa aineistosta, ja se saattoi jopa auttaa havainnoimaan aineistosta asioista, jotka muuten pikaisella aikataululla olisivat jääneet huomaamatta.

7.3.2 Tutkimusmetodin valinta ja analyysin toteutus

Koska päätin käyttää haastatteluiden analysoimisessa jo valmista teoriaa, muotoutui tutkielman analyysimetodiksi teorialähtöinen ja -ohjaava sisällönanalyysi. Pohdin tutkielman näkökulmaksi myös fenomenologista tutkimusta. Fenomenologisessa tutkimuksessa tulisi kuitenkin välttää aineiston redusointia sekä lukkoonlyötyjä teorioita tai käsityksiä (Varto 2005, 135). Fenomenologinen lähestymistapa kuulostaisi sopivalta, sillä siinä tutkitaan nimenomaan *merkityskokonaisuuksia* (Varto 2005, 142; Vilka 2015, 110) ja sen avulla voidaan tutkia nimenomaan kokemuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 30). Päätin, että pitäydyn kuitenkin valitsemissani teorialähtöisessä ja -ohjaavassa sisällönanalyysissä, jotka osaltaan rajasivat pois fenomenologisen näkökulman. Koin, että teorian hyödyntäminen aineistoni analyysissä antoi työlleni enemmän hyötyjä kuin rajoitteita.

Sisällönanalyysi tutkimusmetodina on lähtenyt alun perin määrällisen tutkimuksen analyysistä (Salo 2015, 169–170). Analysoimisessa korostui systemaattisuus ja kvantitatiivisuus (Franzo-

si 2007, 23). Ropo (2015, 170) kuvailee sisällönanalyysiä sanojen toistumistiheyden etsimiseksi ja luokitteluksi ja hänen mukaansa laadullisen tutkimuksen analyysiin käytettyä määrällistä analysointitapaa onkin tästä syystä kritisoitu. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 88) toteavat, että aineiston kvantifioimisen yhteydessä puhutaan sisällön erittelystä. Tällöin tekstistä etsitään määrällisesti toistumisia. Sisällönanalyysin avulla toistumiset saavat merkityksen, eli tällöin huomioon otetaan konteksti, jossa löydetty toistumiset ilmenevät. (Mt. 89.) Tarkoitukseni oli pyrkiä löytämään merkityksiä sisällönanalyysien avulla. Vaikka taulukoissa on analyysivaiheessa listattu analyysiyksiköitä teorian lokeroihin, oli analyysivaiheessa käytettävä kontekstianalyysiä, jolloin täysin mekaaninen luokittelu ei ollut mahdollista. Sisällönanalyysin toteuttamisessa näkyy systemaattisuus, mutta mikäli analyysissä painottuu vain määrällisyys, on silloin kyse ennemminkin sisällön erittelystä.

Eskolan ja Suorannan (1998, 119) mukaan määrällinen analyysi voi kuulua myös laadulliseen aineiston analyysiin. Kvantifointikeinoilla on toki mahdollista laskea mainintojen esiintymistiheyksiä, mutta myös asioiden yhteyksien toistuvuutta, jolloin aineiston tulkinta laajenee vain mekaanista laskutapaa syvemmälle (mt. 119). Olen huomionut ilmaisujen toistumismäärät analyysissäni. Merkitsin siis analyysiyksiköiden lukumäärät taulukoihin 5–10. Tämän tarkoituksena oli havainnollistaa aineistossa esiintyneitä aiheita lukumäärällisesti, vaikka aineiston analyysissä on otettu huomioon myös asioiden yhteydet. Esimerkiksi, vaikka haastateltavat ilmaisivat useaan otteeseen, että johdonmukaisuus on tärkeää suomalaisia kohtaan koetussa luottamuksessa, korostui myös epäjohdonmukaisuus, joka kuitenkin ilmaistiin esimerkiksi niin, että *"suomalaisten kanssa on vaikea tietää, mitä he ajattelevat, sillä he ei eivät hirveesti näytä tunteitaan tai ilmeitään."* Luokittelussa ei ollut tarkoitus siis laskea määrällisesti sanojen esiintymisiä, vaan pikemminkin osoittaa, minkälaisella laajuudella tietyistä aiheista puhuttiin. Toisessa sisällönanalyysissä otin mukaan ajallisen kontekstin. Tällöin ilmaisujen mekaaninen laskeminen ei myöskään olisi tuottanut samaa lopputulosta, sillä tarkastelin jokaista ilmaisua erikseen sitoen sen haastateltavan kertoman perusteella joko luottamussuhteen alkuun tai suhteen myöhempään vaiheeseen. Tällöin myös oli mahdollista analysoida ilmaisujen merkityksiä sekä yhteyksiä.

Eskola ja Suoranta (1998, 121) huomauttavat, että luokittelukehikkojen rakentaminen on haastavaa, sillä ilmiön kuvaaminen useita luokituskriteerejä käyttämällä on osuvampaa, mutta vastausten sijoittelun yksimielisyys pienenee, mitä monimutkaisempi luokittelu on kyseessä. Olen hyödyntänyt taulukointia tutkielmassani lisätäkseen tutkielman luotettavuutta sekä sen

arviointimahdollisuuksia. Tiedostin subjektiivisuuskulman analyysiyksiköiden luokitteluvaiheessa. Teorialähtöisessä analyysissä analyysiyksiköiden sijoittaminen valmiin teorian yläluokkiin mahdollisti tulosten muodostumisen, sillä sen avulla aineistosta pystyi havainnoimaan CTB-prosessien esiintymistä. Teoriaohjaavassa analyysissä tulokset muodostuivat, kun analyysiyksiköiden muodostamia alaluokkia verrattiin teoriaan ja edelleen otettiin käsitteellään ajallisen kontekstin tärkeys, joka lopulta toi syvyyttä tulosten tulkinnalle. Tutkimustulosten tulkinnassa hyödynsin tutkielman teoreettista viitekehystä.

Koska käytin aineistoni analysointiin sisällönanalyysiä kahteen kertaan, ensimmäisessä teorialähtöisesti ja toisessa teoriaohjaavasti, voidaan myös pohtia, mikäli tutkielmassani on käytetty analyysitriangulaatiota analyysimenetelmänä. Analyysitriangulaatiossa yhdistellään useampia analyysitapoja samassa tutkimuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 126). Eskolan ja Suorannan (1998, 52) mukaan triangulaation avulla voidaan parantaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä tutkimuksen kohdetta tarkastellaan useammasta näkökulmasta. Kuitenkin tutkimuskirjallisuudessa analyysitriangulaatiolla tarkoitetaan usein hyvin erilaisten analyysimetodien käyttöä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, 217) yhdistellen esimerkiksi lomaketutkimusta ja haastatteluja, mikä ei ollut tutkielmalleni ominainen piirre. Tutkielmassani ei lähdetty kovin äärimmäisiin keinoihin analyysitapojen yhdistelemisessä, sillä toteutin kaksi sisällönanalyysiä, jotka molemmat ovat osaltaan sidottuja valmiiseen teoriaan.

Luottamuksen rakentumista voidaan ymmärtää eri tavoin, kun sitä tarkastellaan yleisemmällä tasolla (ranskalaisten luottamus), tai kun sillä on selkeä kohde (ranskalaisten luottamus suomalaisia kohtaan). Mielenkiintoista kahden sisällönanalyysin toteuttamisessa oli se, että ensimmäisessä eli teorialähtöisessä sisällönanalyysissä analyysi sidottiin vankemmin teoriaan, jolloin Doneyn ym. (1998) CTB-prosesseja sekä kulttuurin vaikutusta prosesseihin pystyi tarkastelemaan tarkemmin. Tämän jälkeen tarkoituksena oli tarkentaa tarkastelu tiettyyn kontekstiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Teoriaohjaava sisällönanalyysi siis antoi tilaisuuden haastateltavien kokemusten tarkasteluun ranskalais-suomalaisessa yhteistyössä, kun CTB-prosesseja ei heti analyysin alkuvaiheessa otettu käyttöön. Vertaaminen samaiseen Doneyn ym. (1998) teoriaan kuitenkin oli sinänsä hyödyllinen, että siinä aineistosta löytyneet alaluokat saatiin sidottua samoihin käsitteisiin kuin ensimmäisessäkin sisällönanalyysissä. Tällöin teorian ja aineiston välillä pystyttiin havaitsemaan vuoropuhelua.

Vaikka Doneyn ja Cannonin (1997) CTB-prosesseihin viitataan yhä viimeaikaisissakin luottamukseen liittyvissä artikkeleissa (ks. esim. Czernek & Czakon 2016), voi valintaa heidän sekä Doneyn ym. (1998) CTB-prosessien sopivuudesta tutkimuksen teoriaosuuteen epäillä jos sen vuoksi, että kyseessä on viime vuosituhannen tutkimus. CTB-prosessit sinänsä eivät ole vanhentuneet, mutta koska Doney ym. (1998) olivat ottaneet mielenkiintoisesti huomioon kulttuurin vaikutuksen luottamuksen muodostumiseen, päätin pitää heidän teoriansa lähtökohdina tutkielmani ensimmäiselle sisällönanalyysille sekä ohjaavana teoriana toiselle sisällönanalyysille.

Tutkielmani tulokset vahvistavat jo tehtyä tulkintaa luottamuksen muodostumisesta yleisellä tasolla sekä kulttuurienvälisesti. Luottamus nähdään suhteen alussa usein kalkulaatiivisena, ja suhteen edetessä se saa relationaalisia puolia. Kulttuurierot vaikeuttavat luottamuksen muodostumista. Erilaiset käsitykset esimerkiksi hiljaisuudesta, ajasta ja säännöistä aiheuttavat luottamuspulaa. Kontekstini, ranskalais-suomalainen yhteistyö Ranskassa, tosin ei ollut kovin tutkittu luottamuksen osalta, joten pääsin ennakkoluulottomasti tutkimaan luottamuksen muodostumista nimenomaan ranskalaisten näkökulmasta suomalaisia kohtaan. Toki tutkielman alkuvaiheessa oma käsitykseni yhteistyöstä sekä ranskalaisten käytännöistä antoivat tutkimukselle jonkinlaisen alkuasetelman. Koen, että tutkielmani toi lisäymmärrystä ajallisen kontekstin tärkeydestä kulttuurienvälisen luottamuksen ymmärtämiseen sekä Doneyn ym. (1998) viiteen kognitiiviseen luottamuksen rakentumisen prosessiin.

7.4 Jatkotutkimusaiheita

Luottamusta on tutkittu paljon, mutta tuntuu, että paljon on vielä tutkimatta. Oma kiinnostukseni kohdistuu luottamuksen kansainväliseen aspektiin, erityisesti Ranskaan ja ranskalaisiin. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tehdä kattavaa fenomenologista tutkimusta luottamuksen *kokemisesta* ranskalaisessa yhteiskunnassa. Tämän pohjalta voisi tutkia myös sitä, miten luottamuksen kokeminen määrittää kansalaisten käytöstä yhteiskunnassa, ja onko sen avulla mahdollista kehittää esimerkiksi julkisia palveluita. Tarkastelutasoa voisi myös korottaa esimerkiksi Euroopan unionin tasolle. Toisaalta luottamuksen *kokemisen* tutkiminen vaatii hyvin paljon havainnointia ja sen vuoksi etnografinen tutkimus, jossa tutkija havainnoi ilmiötä osallistumalla tutkittavien arkeen, voisi sopia menetelmäksi.

Luottamuksen tutkimista olisi mielenkiintoista tehdä myös tutkielmalleni tyypillisesti, eli tutkimalla luottamuksen kokemista toista kansalaisuutta kohtaan. Tietenkin seuraavaksi voisi loogisesti valita suomalaisten kokemukset luottamuksesta ranskalaisia kohtaan. Jatkotutkimuksissa luottamuksen kokemisen tutkimiseen voisi haastatella myös ihmisiä, jotka eivät tunne luottamuksen kohteen kulttuurisia piirteitä niin hyvin, kuin esimerkiksi haastatteleman ranskalaiset tunsivat. Silloin voisimme saada mielenkiintoista tietoa siitä, miten kovasti ennakkoluulot saattavat vaikuttaa luottamuksen tuntemiseen.

Jatkotutkimusaiheena kokisin myös mielenkiintoiseksi paneutumisen globaalisuuden siivittämänä luottamuksen merkityksen tutkimiseen virtuaalivuorovaikutuksessa, esimerkiksi verkko-kaupassa, sähköistyneissä julkisissa palveluissa tai uusissa sosiaalisen median ammateissa. Tätä voisi myös tarkastella kulttuurienvälisesti, sillä uskon, että kulttuuriset erot maiden välillä ovat vakaita, joten niiden merkitys pysyy ja säilyy, kuten luottamuksenkin merkitys, vaikka laitteet ja virtuaalitodellisuus ympärillämme muuttuvat.

LÄHTEET

- Adler, N.J. 2002. *International Dimensions of Organizational Behavior*. Cincinnati: South-Western.
- Ajmal, M., Helo, P. & Kassem, R. 2017. Conceptualizing Trust with Cultural Perspective in International Business Operations. *Benchmarking: An International Journal* 24(4), 1099–1118.
- Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Algan, Y., Cahuc, P. & Zylberberg, A. 2012. *La fabrique de la défiance... et comment s'en sortir*. Saint-Amand-Montrond: Editions Albin Michel.
- Anhava, J. 1998. *Maaailman kielet ja kielikunnat*. Helsinki: Helsinki University Press.
- Blomqvist, K. 1997. The Many Faces of Trust. *Scandinavian Journal of Management* 13(3), 271–286.
- Borit, M., Vanhée, L. & Olsen, P. 2014. Understanding the Impact of Culture on Cognitive Trust-Building Processes: How to Increase the Social Influence of Virtual Autonomous Agents. Teoksessa R. Cohen, R. Falcone, T. J. Norman (toim.) *Proceedings of the 17th International Workshop on Trust in Agent Societies*, Paris, 1–12.
- Cannon, J.P., Doney, P.M. & Mullen, M.R. 1999. National Culture and the Development of Trust: The Need for More Data and More Theory. *Academy of Management Review*, 24(1), 10–11.
- García, M.M. & Cañado, M.L.P. 2005. Language and Power: Raising Awareness of the Role of Language in Multicultural Teams. *Language and Intercultural Communication* 5(1), 86–104.
- Chao, G.T. & Moon, H. 2005. The Cultural Mosaic: A Metatheory for Understanding the Complexity of Culture. *Journal of Applied Psychology* 90(6), 1128–1140.
- Cyr, D., Bonanni, C., Bowes, J. & Ilsever, J. 2005. Beyond Trust: Website Design Preferences Across Cultures. *Journal of Global Information Management* 13(4), 24–52.
- Czernek, K. & Czakon, W. 2016. Trust-building Processes in Tourist Competition: The Case of a Polish Region. *Tourism Management* 52, 380–394.
- Dietz, G., Gillespie, N. & Chao, G.T. 2010. Unravelling the Complexities of Trust and Culture. Teoksessa M.N.K. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, R.J. Lewicki (toim.) *Organisational trust A Cultural Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–41.
- Dirks, K. & Ferrin, D. 1998. Reassessing The Role Of Interpersonal Trust In Organizational Settings. *Academy of Management Best Papers Proceedings* 1, D1-D7. Research Collection Lee Kong Chian School Of Business.

- Dirks, K. & Ferrin, D. 2001. The Role of Trust in Organizational Settings. *Organization Science* 12(4), 450–467.
- Doney, P.M. & Cannon, J.P. 1997. An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing* 61, 35–51.
- 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(3), 601–620.
- Du Plessis, Y. 2011. Exploring Teamwork Paradoxes Challenging 21st-century Cross-Cultural Conflict Management in a Multicultural Organizational Context. *International Journal of Cross Cultural Management* 12(1), 49–71.
- Filep, B. 2009. Interview and Translation Strategies: Coping with Multilingual Settings and Data. *Social Geography* 4, 59–70.
- Ellonen, R., Blomqvist, K. & Puumalainen, K. 2008. The Role of Trust in Organisational Innovativeness. *European Journal of Innovation Management* 11(2), 160–181.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kerava: Savon Kirjapaino Oy. PDF-julkaisu: ISBN 951-698-149-6.
- Evans, A. & Krueger, J. 2009. The Psychology (and Economics) of Trust. *Social and Personality Psychology Compass* 3(6), 1003–1017.
- Fang, T. 2003. A Critique of Hofstede's Fifth National Culture Dimension. *International Journal of Cross Cultural Management* 3(3), 347–368.
- Franzosi, R. 2008. Content Analysis: Objective, Systematic, and Quantitative Description of Content. *Content analysis* 1(1), 21–49.
- Gefen, G. & Heart, T. 2006. On the Need to Include National Culture as a Central Issue in E-Commerce Trust Beliefs. *Journal of Global Information Management* 14(4), 1–30.
- Gesteland, R. 2007. Cross-Cultural Business Behaviour. Kööpenhamina: Copenhagen Business School Press. ProQuest EBook Central [E-kirja].
- Hallikainen, H. & Laukkanen, T. 2018. National Culture and Consumer Trust in E-Commerce. *International Journal of Information Management* 38(1), 97–106.
- Harisalo, R. & Miettinen, E. 2010. Luottamus: Pääomien pääoma. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. PDF-julkaisu: ISBN 978-951-44-8174-1.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. Adobe Digital Editions version [E-kirja].

- Hofstede, G. 1993. Cultural Constraints in Management Theories. *Academy of Management Executive* 7(1), 81–94.
- Hofstede, G. 2016. The Universal and the Specific in 21st Century Management. Teoksessa D. Tjosvold & K. Leung (toim.) *Cross-Cultural Management : Foundations and Future*. New York: Routledge, 29–42.
- Hofstede, G., Hofstede, G.J. & Minkov, M. 2010. *Cultures and Organisations: Software of Mind*. McGrawHill. PDF-julkaisu: ISBN: 978-0-07-177015-6.
- Huff, L. & Kelley, L. 2003. Levels of Organizational Trust in Individualist versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study. *Organization Science* 14(1), 81–90.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K. 2002 *Luottamus modernissa maailmassa*. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.
- Janowicz-Panjaitan, M. & Noorderhaven, N.G. 2009. Trust, Calculation, and Inter-organizational Learning of Tacit Knowledge: An Organizational Roles Perspective. *Organization Studies* 30(10), 1021–1044.
- Jones, R. & George, J. 1998. The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review* 23(3), 531–546.
- Juvonen, T. 2017. Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander, J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 344–355. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Järvenpää, S. L., Tractinsky, N. & Saarinen, L. 1999. Consumer Trust in an Internet store: A Cross-Cultural Validation. *Journal of Computer Mediated Communication* 5(2), 1–35.
- Karpik, L. 2004. Les fondements symboliques de la confiance. Teoksessa V. Mangematin, C. Thunderoz (toim.) *Des mondes de confiance*. Paris: CNRS Éditions, 7–11.
- Kassis Henderson, J. 2010. The Implications of Language Boundaries on the Development of Trust in International Management teams. Teoksessa M.N.K. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, R.J. Lewicki (toim.) *Organisational trust A Cultural Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 358–382.
- Kempas, Ilpo. 2011. *Ranskan kielen prepositio-opas*. Tavallisimmat tapaukset, joissa adjektiivi tai verbi edellyttää tietyn preposition käyttöä tai esiintyy ilman prepositiota. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja. PDF-julkaisu: ISBN 978-952-5863-26-0.
- Laine, M., Bamberg J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg, P. Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 9–41. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Laine, N. 2008. Trust in Superior-Subordinate Relationship. An empirical study in the context of learning. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

- Larkin, P.J., Dierckx de Casterlé, B. & Schotsmans, P. 2007. Multilingual Translation Issues in Qualitative Research: Reflections on a Metaphorical Process. *Qualitative Health Research* 17(4), 468–476.
- Laurent, E. 2012. *Économie de la confiance*. Paris: Éditions la Découverte.
- Lewicki, R.J., McAllister, D.J. & Bies, R.J. 1998. Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *Academy of Management Review* 23(3), 438–458.
- Lewicki, R.J., Tomlinson, E.C. & Gillespie, N. 2006. Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence and Future Directions. *Journal of Management* 32(6), 991–1022.
- Lewis, J.D. & Weigert, A. 1985. Trust as a Social Reality. *Social Forces* 63(4), 967–985.
- Luhmann, N. 1990. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. Teoksessa D. Gambetta (toim.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: University of Oxford Press, 94–107.
- Malmsten, A. 2007. Rajaaminen. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg, P. Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 57–73. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Marschan, R., Welch, D. & Welch, L. Language: The Forgotten Factor in Multinational Management. *European Management Journal* 15(5), 591–598.
- Marzanon, M. 2010. Qu'est-ce que la confiance ? *Études* 1 (Tome 412), 53–63.
- Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, F.D. 1995. An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review* 20(3), 709–734.
- McAllister, D.J. 1995. Affect- and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academic Journal of Management*. 38(1), 24–59.
- Minkov, M. & Hofstede, G. 2014. A Replication of Hofstede's Uncertainty Avoidance Dimension Across Nationally Representative Samples from Europe. *International Journal of Cross Cultural Management* 14(2), 161–171.
- Mlaiki, A. & Kefi, H. 2013. La confiance et les différences interculturelles dans l'externalisation des systèmes d'information. *Management & Avenir* 5(63), 209–229.
- Mockaitis, A.I., Rose, E.L. & Zettinig, P. 2012. The Power of Individual Cultural Values in Global Virtual Teams. *International Journal of Cross Cultural Management* 12(2), 193–210.
- Mäkelä, A. 2007. Mitä johtajat todella tekevät? Etnografinen tapaustutkimus johtamisesta ja rehtorin perustehtävistä peruskoulussa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja.

- Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus. Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne. Helsinki: Edita.
- Noorderhaven, N.G. 1999. National Culture and Development of Trust: The Need for more Data and less Theory. *Academy of Management Review*, 24(1), 9–10.
- OECD. 2015. *How's Life? Mesuring well-being*. Paris: OECD Publishing.
- Osland, J.S. & Bird, A. 2000. Beyond Sophisticated Stereotyping: Cultural Sensemaking in Context. *Academy of Management Executive* 14(1), 65–77.
- Papamarcos, S.D., Latshaw, G. & Watson, G.W. 2007. Individualism-Collectivism and Incentive System Design as Predictive of Productivity in a Simulated Cellular Manufacturing Environment. *International Journal of Cross Cultural Management* 7(2), 253–265.
- Pate, J. & Martin, G. 2004. *Confiance et contrat psychologique*. Teoksessa V. Mangematin, C. Thunderoz (toim.) *Des mondes de confiance*. Paris: CNRS Éditions, 72–83.
- Peyrefitte, A. 1976. *Le mal français*. Paris: Fayard.
- Peyrefitte, A. 1995. *La société de confiance*. Paris: Odile Jacob.
- Pillay, S. & Dorasamy, N. 2010. Linking Cultural Dimensions with the Nature of Corruption: An Institutional Theory Perspective. *International Journal of Cross Cultural Management* 10(3), 363–378.
- Ropo, A. 2011. Johtajuuden ilmiö - Johtajaominaisuuksista kokemuksellisiin konstruktioihin. Teoksessa T. Virtanen, P. Ahonen, A. Syväjärvi, P. Vartiainen, J. Vartola, J. Vuori (toim.) *Suomalainen hallinnon tutkimus. Mistä? Mitä? Minne?* Tampere: Tampere University Press, 191–217. PDF-julkaisu: ISBN 978-951-44-8694-4.
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B, Burt, R.S. & Camerer, C. 1998. Not so Different After All: a Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review* 23 (3), 393–404.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander, J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 367–378. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Salminen, A. 2011. Mitä on hallintotiede - Tieteenalan identiteetin rakentaminen. Teoksessa T. Virtanen, P. Ahonen, A. Syväjärvi, P. Vartiainen, J. Vartola, J. Vuori (toim.) *Suomalainen hallinnon tutkimus. Mistä? Mitä? Minne?* Tampere: Tampere University Press, 305–323. PDF-julkaisu: ISBN 978-951-44-8694-4.
- Salo, U.-M. 2015. Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa Aaltonen & Högbäck (toim.) *Umpikujasta oivallukseen*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 166–190. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Santos, H.P. O., Black, A.M. & Sandelowski, M. 2015. Timing of Translation in Cross-Language Qualitative Research. *Qualitative Health Research* 25(1), 134–144.

- Sheppard, B.H. & Sherman, D.M. 1998. The Grammars of Trust: A Model and General Implications. *Academy of Management Review* 23(3), 422–437.
- Schoorman, F.D., Mayer, R.C. & Davis, J.H. 2007. An Intergrative Model of Organizational Trust: Past, Present and Future. *Academy of Management Review* 32(2), 344–354.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2009. Reflektio, luottamus ja tieto muutosprosessissa. *Kunnallis-tieteellinen aikakauskirja* 9(1), 27–37.
- Tan, H.H. & Lim, A.K.H. 2009. Trust in Coworkers and Trust in Organizations. *The Journal of Psychology* 143(1), 45–66.
- Tjosvold, D. & Leung, K. 2016. Cross-Cultural Foundations: Traditions for Managing A Global World. Teoksessa D. Tjosvold & K. Leung (toim.) *Cross-Cultural Management: Foundations and Future*. New York: Routledge, 1–10.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Tammi. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Varto, J. 2005. Laadullisen tutkimuksen metodologia. *Metodologia tutkii menetelmien perusteita ja oletuksia*. Elan Vital. PDF-julkaisu.
- de Virville, M. & Mignon, E. 2013. *Agir pour la confiance : un choix, un investissement*. Paris: Desclée De Brouwer. Kindle Edition version [E-kirja].
- Vilkka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus. Adobe Digital Editions version [E-kirja].
- Vlaar, P.W.L., Van den Bosch, F.A.J. & Volberd, H.W. 2007. On the Evolution of Trust, Distrust, and Formal Coordination and Control in Interorganizational Relationships: Toward an Integrative Framework. *Group & Organization Management* 32(4), 407–429.
- Wilén, A-T. 2008. *Luottamus alueellisen yhteistyön haasteena ja mahdollisuutena*. Tampereen yliopisto. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Väitöskirja.
- Williamson, O.E. 1993. Calculativeness, Trust, and Economic Organization. *Journal of Law and Economics* 36(1), Part 2, 453–486.
- Wright, A. & Enhert, I. 2010. Making Sense of Trust Across Cultural Contexts. Teoksessa M.N.K. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, R.J. Lewicki (toim.) *Organisational trust A Cultural Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 107–126.
- Woo, D. & Giles, H. 2017. Language Attitudes and Intergroup Dynamics in Multilingual Organizations. *International Journal of Cross Cultural Management* 17(1), 39–52.
- Yamagishi, T. & Yamagishi, M. 1994. Trust and Commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion* 18(2), 129–166.

Yousfi, H. 2010. Culture and Trust in Contractual Relationships. Teoksessa M.N.K. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, R.J. Lewicki (toim.) Organisational trust A Cultural Perspective. Cambridge: Cambridge University Press, 227–254.

Zaheer, S. & Zaheer, A. 2006. Trust Across Borders. *Journal of International Business Studies* 37, 21–29.

Internet-lähteet:

Corbier, M.-C. 16.4.2019. Macron veut supprimer l'ENA pour renouveler les élites. *Les Echos. Politique*. <https://www.lesechos.fr/politique-societe/societe/macron-veut-supprimer-lena-pour-renouveler-les-elites-1011940>. [Viitattu 14.5.2019.]

Heikkilä, A. 24.11.2018. Analyysi: Ranskan verokapinaliike haluaa vallata Pariisin kadut ja herättää "rikkaiden presidentin". YLE. Ranska. <https://yle.fi/uutiset/3-10522623>. [Viitattu 14.5.2019.]

Kankainen, T. 1.9.2008. Luottamus. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Jyväskylän yliopisto. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/luottamus>. [Viitattu 22.4.2019.]

Kielitoimiston sanakirja. 2018. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. URN:NBN:fi:kotus-201433. Verkkojulkaisu HTML. Päivitettävä julkaisu. Päivitetty 6.6.2018. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>. [Viitattu 22.4.2019.]

Lindertz, N. 24.2.2016. Yrittäjyys ja startupit kasvun moottoreina myös Ranskassa. <https://blogit.ulkoministerio.fi/vapaastikaupasta/yrittajyys-ja-startupit-kasvun-moottoreina-myoos-ranskassa/>. [Viitattu 22.4.2019.]

MOT Pro Englanti -sanakirja. 2019. Kielikone Oy & Gummerus Kustannus Oy. <https://mot-kielikone-fi.libproxy.tuni.fi/mot/uta/netmot.exe>. [Viitattu 22.4.2019.]

MOT Ranska -sanakirja. 2019. Kielikone Oy & Gummerus Kustannus Oy. <https://mot-kielikone-fi.libproxy.tuni.fi/mot/uta/netmot.exe>. [Viitattu 22.4.2019.]

Ranskan Suomen-suurlähetystö. 29.3.2018. Turismi kukoistaa Ranskassa. <https://fi.ambafrance.org/Turismi-kukoistaa-Ranskassa>. [Viitattu 22.4.2019.]

Suomen suurlähetystö, Pariisi. 2018. Kahdenväliset suhteet. <https://finlandabroad.fi/web/fra/kahdenväliset-suhteet>. [Viitattu 22.4.2019.]

Team Finland. 29.9.2018. Lucrative Opportunities in French Construction Market for Energy Efficient Technologies. <https://www.marketopportunities.fi/home/2018/lucrative-opportunities-in-french-construction-market-for-energy-efficient-technologies/>. [Viitattu 22.4.2019.]

Tulli. 2019. Tavaroiden ulkomaankaupan kuukausitilasto. [Viitattu 22.4.2019.] <https://tulli.fi/documents/2912305/3329364/Kuukausitilasto%2C+tammikuu+2019/47647b71-9671-e0d5-acfd-f0b9da085f88/Kuukausitilasto%2C+tammikuu+2019.pdf?version=1.0>

LIITE 1 Havainnollistus teorialähtöisen analyysin analyysiyksiköiden sijoittamisesta taulukkoon ennustamisen prosessin osalta, kun tarkastelussa olivat luottamusta lisäävät tekijät.

Pääluokka	Yläluokka	Analyysiyksikkö
Ennustus	Mahdollisuus ennustaa toisen tekemisiä	"Luottamuksen kasvattamiseen tarvitaan rehellisyyttä ja läpinäkyvyyttä." "Rehellisyys, läpinäkyvyys, ei meidän tarvitse kaikkea tietää, mutta mitään ei pitäisi salata on, on oltava avoin."
	Yhteiset kokemukset	"Luottamus tulee ajan kanssa. Erityisesti tapaamiset, palaverit, puhelut, vuorovaikutus, joka osoittaa, minkälainen toisen persoona on, tutustuminen on tärkeää, jokaisella on oma luonne ja oma persoona, ympäristö, historia, tämä ei välttämättä liity ammatillisiin lähtökohtiin." "Ajan kanssa. Kokemusten ja koettelemusten kautta. On oltava antelias ja tehtävä tuloksia. Ranskassa meillä on luottamusta johonkin, jonka kanssa meillä on jonkinlainen kokemus muodostunut." "Ranskassa luottamus perustuu paljon kokemukselle, Suomessa on taas erittäin kova arvostus tutkimukseen." "Rakentaminen on hyvä termi, siinä mielessä, että aloitat jostain ja rakennat sitä luottamusta kokemuksilla ajan kanssa, tietenkin voit luottaa jonkun alkuun, mutta olet siitä varma vasta ajan kanssa, pitkiä ystävyyssuhteita, suhteita tai perhesuhteita ja myös työympäristössä, kun olen keskijohdon asemassa, luotan pomooni ja luotan työntekijöihisi, joita tarvitsen tätä varten." "Kokemukset, projektit, jos se menee hyvin, mielestäni paras tapa tai nopein tapa luottaa, että jos olet vaikeuksissa tai jos tarvitset todella apua, ja joku, jonka tapasit vähän aikaa sitten auttaa, tekee sen ylimääräisen eleen auttaakseen, heidän ei tarvinnut mutta he tekivät sen. Se on vähän niin kuin sitoutuminen tai osallistuminen." "Kokemusten kautta tulee luottamusta, ei tarvitse aina olla vain hyviä kokemuksia, ne voi olla huonojakin kokemuksia. Vaikeiden kokemusten jakaminen rakentaa luottamusta. Ajattelen työelämää, esimerkiksi jos meillä on vaikeita aikoja, myynnit eivät mene kuin pitäisi eli tällaisia juttuja, rakennamme ryhmähenkeä, ja silloin luottamusta muodostuu, se vahvistuu."
	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti	"Mitä luottamus on... se on sitä, että pystyy luottamaan johonkin. Jos hän sanoo jotain niin voin luottaa siihen, että se on totta ja jos hän lupaa jotain, niin hän tekee sen."
	Ajan kanssa	"Minusta luottamus on kunnioitusta, luotettavuutta pitkällä aikavälillä." "Uskon, että se tulee myös ajan kanssa... Luottamus tulee pikkuhiljaa, se pätee työmaailmassa kuin muuallakin elämän osa-alueella." "Luottamus ansaitaan. On oltava aikaa." "Teot, aika, ja kolmas on se, että jos jotain peittelee, jos ei ole avoin. Tärkein tekijä on aika, koska luottamuksen voi helposti menettää." "Jos emme ole luottamussuhteessa, tavarantoimittajan on myös voitava hyvin, se on tärkeää. Ettei aina halua enemmän ja enemmän, toisten kunnioittaminen, on katsottava pitkällä aikavälillä." "Luottamus ansaitaan, joten alussa olemme epäileväisiä ja katsomme toisiamme, pelissä on jotain, ei niin tärkeitä juttuja alussa, mitä tärkeämpiä juttuja on, sitä epäileväisempi pitää olla alussa, se kyky päästä yli epäluottamuksesta eikä vain jäädä siihen jumiin antaa luottamusta kun siihen on aiheutta, muuten kannattaa olla epäileväinen."
	Johdonmukaisuus	"Luottamus on sitä että pitää sanansa, kun annamme ihmisille vapauden tehdä töitä, meillä on luottamusta heihin, asioiden hoitaminen, itsenäinen työskentely, ei mitään micromanagementtia." "Se on varmuus, että asiat hoituvat oikeanlaisesti, oikealla tavalla, oikeassa aikataulussa, kontrolloidusti, luottamus saa minut mukkumaan rauhassa öisin."
	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä	"Hyvät ja laadukkaat tuotteet tai palvelut."

LIITE 2 Havainnollistus teoriaohjaavan analyysin analyysiyksiköiden ryhmittelystä ja vertaamisesta teoriaan ennustamisen prosessin osalta, kun tarkastelussa olivat luottamusta lisäävät tekijät.

Analyyysiyksikkö	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p>"-- Tällainen primitiivinen tapa ajatella vanhoista arvoista, on käyttäydyttävä oikein, oltava rehellinen, tehtävä paljon töitä, on oltava motivoitunut."</p> <p>"Eli suomalaiset ovat mielestäni vastuuntuntoisia, itsenäisiä, se on todella arvostettavaa."</p> <p>"Mutta niin siis on näitä ammatillisia suhteita, jotka ovat mielenkiintoisia. Ei ole teeskentelyä, ihmiset ovat rehellisiä, yksinkertaisia, siis siinä mielessä, että jokainen tekee töitä itselleen ja oman työuran eteen, mutta myös yritykselle."</p> <p>"Tapaamiset ovat tehokkaita, mutta tavallaan jokainen pysyy omalla urallaan."</p> <p>"Kun luotamme suomalaiseen, hän ei teeskentele, jos hän ei halua tehdä töitä kanssasi."</p>	Suomalaisilla periaate rehtyydestä		
<p>"Jos luottamus rakentuu, suomalaisista tulee luotettavia pitkän ajan kumppaneita, mutta siihen voi mennä aikaa."</p> <p>"Suomalaiset eivät usein vaihda toimeksiantajaa tai yhteistyökumppania, he ovat uskollisia, ja tämä kaikki kumpuaa juurikin siitä luottamuksesta, joka rakennuttuaan on kestävää."</p> <p>"Kun olemme saaneet rakennettua luottamuksen, suhteesta tulee kestävämpi."</p>	Pitkän ajan kumppanuus	Todennäköisyys, että toinen käyttäytyy luotettavasti	
<p>"Se arvo, sääntöjen noudattaminen. Sen näkee EU:n säädöksissä. Heti, kun on uusi säädös, suomalaiset ovat ensimmäisiä säätämään tämän lain. Ranskalaiset ovat viimeisiä."</p> <p>"Jos minulta kysytään, mitä mieltä olen suomalaisista, vastaan että "high level of obey the law". Kun valo on punainen, emme ylitä tietä."</p> <p>"Ei, en usko, että se häiritsee minua, pidän siitä, että he noudattavat sääntöjä."</p> <p>"Kyllä, tämä [sääntöjen noudattaminen] on pohjoismaista kartesiolaisuutta."</p>	Systemaattisuus sääntöjen noudattamisessa		
<p>"Onko tämä epäluottamusta vai pikemminkin turvallisuuden hakua, joskus mietin, että Suomen perheeni on niin boring, olette niin ennalta arvattavia."</p> <p>"Spontaanisuuutta. Siitä puuttuu spontaanisuutta ja jos joku asia ei ole miellyttävä, sitä ei sanota. Varsinkaan jos pomo on paikalla. Hierarkian kunnioitus."</p>	Ennalta arvattavuus		Ennustus
<p>"Ranskalaiset luottavat heihin [suomalaisiin] siinä mielessä, että he tietävät, että suomalaiset eivät todellakaan nyt vitsaile, he tekevät työnsä kunnolla."</p> <p>"He ovat vakaita, kvyykkäitä, heihin voimme täysin luottaa."</p> <p>"Mielestäni suomalainen, he ovat vakaita, joidenkin maiden kanssa luottamusta ei koskaan tule olemaan. Se on luonteessa, niiden kulttuurissa."</p>	Vakaus	Johdonmukaisuus	
<p>"Suomalaiselle taas kyllä on kyllä ja ei on ei. He noudattavat sääntöjä, koska se on tehokasta. Jos päätös on tehty, se implementoidaan heti."</p> <p>"Suomalainen antaa mielipiteensä, kun hän on validoinut kaikki yksityiskohtat. Ranskalainen ei etsi yksityiskohtia."</p> <p>"Suomalaisille päätöksentekoon liittyy koherenssi."</p> <p>"Suomalaiset ovat vakavampia, pitävät lupauksensa ja sitoumuksena, se on se tärkein rooli luottamuksessa."</p>	Päätöksissä pitäydytään ja ne tehdään harkiten		
<p>"Mielestäni suomalaiset ovat ahkeria ja se on selkeä etu."</p> <p>"Suomalaiset tekevät työnsä kunnolla."</p> <p>"Mielestäni mielenkiintoista on, että voimme sopia 4, 5, 6 tapaamista päivälle."</p>	Ahkeruus ja tehokkuus		
<p>"Esimerkiksi kokoukset alkavat ajoissa ja ne päättyvät silloin kun on sovittu."</p> <p>"Suomalaiset ovat niin ennalta arvattavia, aina aikataulussa."</p> <p>"Suomalaiset pitävät kiinni sovitusta aikataulusta."</p>	Pysyminen aikataulussa	Tieto toisen hyväksi koetuista toimintatavoista ja edellisistä tekemisistä	