

**Sovittelija luottamuksen rakentajana kansainvälisissä
konflikteissa**

Viivi Kaartinen
Viestinnän maisterintutkielma
Kevät 2020
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Viivi Kaartinen	
Työn nimi – Title Sovittelija luottamuksen rakentajana kansainvälisissä konflikteissa	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Kevät 2020	Sivumäärä – Number of pages 81
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän tutkielman tavoitteena oli tarkastella luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa sovittelijan näkökulmasta. Tutkielmassa haettiin vastauksia siihen, mitä luottamus on, millainen sen merkitys on ja miten sitä rakennetaan kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Tutkielma toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluilla suomalaisilta konfliktinratkaisun ammattilaisilta, haastattelut toteutettiin joko sähköposti- tai puhelinhaastatteluina. Haastatteluja tehtiin yhteensä kuusi. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisesti laadullisella sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaan luottamus on tärkeä osa kansainvälisten konfliktien sovittelua. Tulokset osoittavat, että luottamuksen nähdään olevan osa sovittelun osapuolten välistä suhdetta, sitoutumista ja yhteisiä kokemuksia. Sovittelu edistää niin konfliktinratkaisua kuin sovittelun osapuolten välistä viestintää ja vuorovaikutusta muun muassa viemällä sovittelua eteenpäin ja lisäämällä avoimuutta ja supportiivista viestintää. Sovittelua koskeva institutionaalinen luottamus on myös tärkeä osa luottamusta kansainvälisten konfliktien sovittelussa.</p> <p>Tulosten perusteella luottamuksen rakentamiseen liittyy monia eri seikkoja. Luottamuksen rakentamisessa tärkeää on esimerkiksi sovittelijan viestintäosaaminen, ammattitaito ja maine sekä konfliktin tunteminen ja monipuolisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen sovittelun osapuolten välillä. Luottamuksen uudelleenrakentaminen edellyttää sovittelijalta luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvää vuorovaikutusta. Tuloksista käy ilmi, että luottamuksen rakentamiseen kansainvälisten konfliktien sovittelussa liittyy monia haasteita, jotka kytkeytyvät konfliktin kontekstiin, erilaisiin kulttuureihin ja sovittelun osapuolten asenteisiin sekä tiedon ja osaamisen hyödyntämiseen.</p> <p>Tutkimuksen tulokset vahvistavat aikaisempia näkemyksiä siitä, millainen merkitys luottamuksella on konfliktinratkaisussa ja kuinka luottamusta on mahdollista rakentaa. Tutkielma lisää ymmärrystä luottamuksen rakentamiseen liittyvistä haasteista kansainvälisten konfliktien sovittelussa ja tuo esille tarpeen monipuoliselle ja helposti sovellettavalle tutkimukselle luottamuksesta ja konfliktinratkaisusta.</p>	
Asiasanat – Keywords kansainväliset konfliktit, konfliktinratkaisu, luottamus, luottauksen rakentaminen, sovittelu, viestintä, vuorovaikutus	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	4
2 SOVITTELU KANSAINVÄLISEN KONFLIKTIN RATKAISUMUOTONA	7
2.1 Sovittelu ja sovitteluvuorovaikutus	7
2.2 Sovitteluprosessi kansainvälisen konfliktin kontekstissa	13
3 LUOTTAMUS JA SEN RAKENTAMINEN	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	24
4.2 Teemahaastattelu	25
4.3 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus	28
4.4 Aineiston käsittely ja laadullinen sisällönanalyysi	29
5 NÄKEMYKSET LUOTTAMUKSESTA JA SEN RAKENTAMISESTA	33
5.1 Luottamus osana kansainvälisten konfliktien sovittelua	33
5.2 Luottamuksen merkitys kansainvälisten konfliktien sovittelussa	35
5.3 Luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa	40
5.3.1 Näkemykset luottamuksen rakentamisesta	40
5.3.2 Näkemykset luottamuksen uudelleenrakentamisesta	48
5.3.3 Näkemykset luottamuksen rakentamiseen liittyvistä haasteista	51
6 POHDINTA	57
7 ARVIOINTI	66
8 PÄÄTÄNTÖ	70
KIRJALLISUUS	73
LIITTEET	80
Liite 1: Teemahaastattelurunko	80
Liite 2: Sähköpostihaastattelu	80

1 JOHDANTO

Konflikteja syntyy jatkuvasti kaikkialla maailmassa. Työpaikalla uuden tiimin jäsenet ajautuvat konfliktiin etsiessään paikkaansa ja rooliaan tiimissä, kotona pariskunnan välille syntyy konflikti, kun heidän erilaiset mielipiteensä kohtaavat ja kahden eri valtion välinen jännite purkautuu sotilaallisena toimintana ja konflikti on syttynyt. Konfliktit ovat erilaisia ja niin myös tavat, joilla niitä pyritään ratkaisemaan.

Globalis -verkkosivusto pitää yllä listaa maailmalla käynnissä olevista suurista konflikteista. Syksyllä 2019 on tällä listalla lueteltuna 25 kansainvälistä konfliktia, jotka ovat käynnissä maapallolla juuri nyt. Vaikka valtioiden väliset sodat ovat vähentyneet toisen maailmansodan jälkeen, eivät aseelliset konfliktit ole loppuneet. Kansainvälisten konfliktien muoto on muuttunut paljon viime vuosikymmenien aikana, ja yksi merkittävä muutos kansainvälisissä konflikteissa on konfliktin erilaiset osapuolet. Nykyajan kansainvälisissä konflikteissa osapuolina ei ole pelkästään valtioita, vaan usein konfliktit syttyvät erilaisten ryhmien, heimojen tai kansojen välille. Nykyaikaisten konfliktien osapuolia voikin olla vaikea erottaa toisistaan, konfliktialueet ovat usein hajanaisia, eivätkä konfliktien osapuolet noudata kansainvälisiä sopimuksia (Nissinen 2014, 14).

Kansainväliset konfliktit aiheuttavat vakavia seurauksia kymmenille, sadoille ja jopa tuhansille ihmisille: väkivaltaisuudet, taloudelliset vaikeudet ja humanitääriset ongelmat koskettavat myös niitä, jotka eivät ole konfliktin osapuolina. Tässä tutkielmassa määrittelen kansainvälisen konfliktin konfliktiksi, jota kohtaan kohdistuu kansainvälistä kiinnostusta tai huolta. Kansainvälinen kiinnostus ja huoli johtuu esimerkiksi edellä mainituista konfliktin vakavista seurauksista. Nissisen (2014, 13 - 14) mukaan kansainvälisten konfliktien taustalla on usein etnisiä ja uskonnollisia jännitteitä, jotka johtavat taloudelliseen ja poliittiseen epätasa-arvoon. Kansainväliset konfliktit voivat johtaa moniin vahingollisiin seurauksiin ja kiristää maailmanpoliittista tilannetta. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että kansainväliset konfliktit saataisiin ratkaistua mahdollisimman tehokkaasti ja pysyvästi.

Tässä tutkielmassa käsittelen sovittelua kansainvälisten konfliktien ratkaisumuotona. Sovittelua, josta puhutaan myös rauhanvälityksenä, käytetään monenlaisten konfliktien ratkaisemisessa, ja YK:n julkaisemassa Tehokkaan rauhanvälityksen ohjeistuksessa (2012, 2)

sen todetaan olevan tehokas tapa ratkaista kansainvälisiä konflikteja. Kansainvälisten konfliktien yhteydessä sovittelu on yksi eniten käytetyistä konfliktinratkaisun muodoista ja sitä on käytetty monissa 2000-luvun kansainvälisissä konflikteissa (Bercovitch & Garter 2009a, 19; 2009b, 5). Tutkielmassa määrittelen sovittelun sovittelijan ja konfliktin osapuolten väliseksi vuorovaikutusprosessiksi, jossa sovittelun osapuolet pyrkivät luomaan yhteistä ymmärrystä ja tekemään päätöksiä tavoitteenaan ratkaista konflikti.

Sovitteluvuorovaikutukseen liittyy monia mielenkiintoisia ilmiöitä, kuten sovittelulle tyypillisen valta-asetelman ylläpito sovittelun osapuolten välillä, eri kulttuurien vaikutus sovittelukäytänteisiin ja erilaisten viestintätekniikoiden käyttö oman edun tavoittelemiseksi. Näitä kaikkia on viimeaikaisessa sovittelututkimuksessa tarkasteltu. Sovittelun suosio kansainvälisten konfliktien ratkaisemisessa viittaa siihen, että metodi on toimiva konfliktinratkaisun muoto vaikeiden ja kompleksien konfliktien ratkaisussa. Kansainvälisten konfliktien monimuotoisuuden ja vakavien seurausten vuoksi on sovittelua kuitenkin syytä pyrkiä kehittämään yhä tehokkaammaksi ja toimivaksi.

Monissa tutkimuksissa luottamuksen on todettu edistävän konfliktinratkaisua. Luottamus helpottaa konfliktinratkaisua muun muassa lisäämällä hyväntahtoisuutta ja helpottamalla tiedon jakoa (esim. Lewicki & Tomlinson 2014; Spangle & Isenhardt 2002). Aikaisemman tutkimuksen perusteella kansainvälisen konfliktin sovittelussa onkin tarvetta luottamukselle, jotta konfliktinratkaisu olisi mahdollisimman tehokasta. Tässä tutkielmassa tarkastelen sitä, mitä luottamus on ja mitä se merkitsee kansainvälisen konfliktin sovittelijan näkökulmasta. Olen myös kiinnostunut luottamuksen rakentamisesta kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessin aikana. Luottamus on vuorovaikutussuhteen ominaisuus, joka ilmenee ihmisten välisessä viestinnässä. Myös luottamuksen rakentaminen tapahtuu ihmisten välisessä viestinnässä, samoin kuin luottamuksen rikkoutuminen, eli kansainvälisen konfliktin sovittelun kontekstissa sovittelijan ja konfliktin osapuolten edustajien välillä. Kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessi luo mielenkiintoisen kontekstin luottamukselle ja sen rakentamiselle: konfliktin osapuolet eivät välttämättä tapaa toisiaan sovitteluprosessin aikana, vihamielisyys konfliktin osapuolten välillä on syvää ja paineet sovittelijaa kohtaan konfliktin ratkaisemiseksi voivat olla suuret. Onkin mielenkiintoista tutkia luottamusta ja sen rakentamista tilanteessa, jossa luottamus on välttämätöntä ratkaisun saavuttamiseksi, mutta edellytykset luottamuksen syntymiselle ovat haastavat.

Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut luottamuksesta kansainvälisten konfliktien sovittelussa, sillä luottamus sovittelun osapuolten välillä edistää konfliktinratkaisua. Tutkielman tavoitteena on tarkastella luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa sovittelijan näkökulmasta. Tutkimus toteutetaan laadullisena haastattelututkimuksena ja haastateltavat ovat suomalaisia konfliktinratkaisun ammattilaisia.

2 SOVITTELU KANSAINVÄLISEN KONFLIKTIN RATKAISUMUOTONA

2.1 Sovittelu ja sovitteluvuorovaikutus

Konflikteja voidaan pyrkiä ratkaisemaan eri tavoin. Holzinger (2008) jakaa erilaiset konfliktinratkaisumuodot kahteen osaan: fyysiseen toimintaan ja viestintään. Vaikka fyysisellä toiminnalla, kuten väkivallalla tai mielenosoituksilla, saatetaan pyrkiä päättämään konflikti nopeasti ja lopullisesti, sisältää konfliktin ratkaiseminen Holzingerin mukaan lähes aina viestintää ja viestintään tulisikin luottaa ratkaisua etsittäessä. Viestintä on konfliktinhallinnan ja -ratkaisun kannalta keskeistä, mistä kertovat myös useat paljon käytetyt konfliktiratkaisumuodot, kuten neuvottelu ja sovittelu, jotka perustuvat konfliktin osapuolten väliseen vuorovaikutukseen. Yleinen näkemys onkin, että viestintä ja vuorovaikutus tarjoavat keinot minkä tahansa konfliktin ratkaisuun, ja kuten Krauss ja Moresella (2014, 168) toteavat, voi ihmisten ohjeistaminen ratkaisemaan konfliktinsa muuten kuin viestinnän avulla olla epätavallista: eihän sotivia valtioitakaan neuvota pitäytymään keskinäisestä dialogista. Tässä tutkielmassa tarkastelen luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa, viestintään perustuvassa konfliktinratkaisumuodossa.

Sovittelu (mediation) on konfliktinratkaisun muoto, jossa konfliktiin suora kuulumaton kolmas toimija on mukana luomassa ratkaisua konfliktiin (Putnam 2013, 13). Sovittelun tavoitteena on löytää sellaisia konfliktin osa-alueita, joista konfliktin osapuolet ovat yhtä mieltä, saada osapuolet tekemään myönnytyksiä ja viime kädessä auttaa konfliktin osapuolia luomaan ratkaisu, jonka molemmat osapuolet voivat hyväksyä (Conlon & Meyer 2004, 260). Lisäksi sovittelun tavoitteena on vähentää uusien konfliktien syttymisen todennäköisyyttä ja mikäli mahdollista tai tarkoituksenmukaista, myös rakentaa tai korjata konfliktin osapuolten välistä suhdetta (Raines, Pokhrel & Poitras 2013, 29). Sovittelua voidaankin perustellusti kutsua tavoitteelliseksi viestintäprosessiksi.

Sovittelija voi olla yksityishenkilö, hallituksen edustaja tai kansallinen tai kansainvälinen organisaatio (Bercovitch 2008, 20). Sovittelijana voi toimia sovittelijan työhön koulutautunut ammattilainen tai hänellä saattaa asemansa tai statuksensa kautta olla tarvittavaa taitoa ja

auktoriteettia toimia sovittelijana. Princen (2014, 3 - 4) kuvaa sovittelijan työtä sanomalla, ettei sovittelijan tehtävä ole vaikuttaa siihen kuka voittaa ja kuka häviää tai kuka saa ja kuka menettää. Hänen mukaansa sovittelijan tulee auttaa konfliktin osapuolia löytämään ratkaisu ajoissa eikä sitten kun on liian myöhäistä, tarjota mahdollisuus löytää ratkaisu rauhanomaisessa prosessissa, ettei väkivaltaista ja vihollista toimintaa tarvitse käynnistää tai jatkaa sekä löytää edellytyksiä neuvottelulle eikä jäädä jumiin neuvottelukäytänteisiin. Kansainvälisiä konflikteja soviteltaessa toimii sovittelijana useimmiten jonkin valtion edustajat tai alueellinen tai kansainvälinen organisaatio (Bercovitch & Jackson 2009, 39).

Sovittelussa keskeistä on sovittelun osapuolten välinen vuorovaikutus. Esimerkiksi Bercovitch ja Jackson (2009, 34) määrittelevät sovittelun kompleksiseksi ja dynaamiseksi vuorovaikutusprosessiksi sovittelijan, jolla on resursseja ja kiinnostusta konfliktiin ja sen ratkeamiseen, ja konfliktin osapuolten tai niiden edustajien välillä. Tähän vuorovaikutusprosessiin jokainen sovittelun osapuoli vaikuttaa omilla käsityksillään, odotuksillaan, kokemuksillaan ja resursseillaan (Bercovitch & Houston 2000, 197). Sovittelu siis rakentuu sovittelun osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa ja on dynaaminen prosessi, johon vaikuttaa niin sovittelun tavoite konfliktin ratkaisemiseksi kuin sovittelun osapuolten omat käsitykset, oletukset ja resurssit.

Verrattuna muihin kolmannen osapuolen väliintuloihin (third party intervention), kuten välimiesmenettelyyn, on sovittelulle tyypillistä se, ettei sovittelijalla ole valtaa määrätä ratkaisuja konfliktiin (Princen 2014, 3), vaikka sovittelija voikin ratkaisuja konfliktin osapuolille ehdottaa. Sovittelun aikana sovittelijalla on kuitenkin kontrolli sovitteluprosessista: hän yleensä määrää keskustelun rakenteen ja etenemisen sekä kokoaa ja jakaa informaatiota, jonka olettaa olevan konfliktin ratkaisun kannalta merkittävää (ks. esim. Bercovitch 2008, 21; Conlon & Meyer 2004, 260). Van Bijnen (2019, 91) tuo sovittelun osapuolten välisiä valtasuhteita käsittelevässä tutkimuksessaan esille, että sovittelijan kontrolli prosessista tarkoittaa sitä, että sovittelussa konfliktin osapuolet luovuttavat osan omasta vallastaan sovittelijalle. Tällöin sovittelijan ja konfliktin osapuolten välistä valtasuhdetta voidaan pitää asymmetrisenä. Vallan asymmetria on hänen mukaansa kuitenkin hyväksyttävää sovittelussa, sillä sovittelija tarvitsee kontrollia sovitteluprosessista voidakseen sovittaa onnistuneesti. Sovittelijan ja konfliktin osapuolten välisen valtasuhteen asymmetria onkin sovittelun erityispiirre. Ilman sovittelijaa olisi konfliktinratkaisuprosessin eteneminen ja konfliktin osapuolten välinen viestintä ja vuorovaikutus kokonaan konfliktin osapuolten

päättävällällä, mutta luovuttamalla osan kontrollistaan sovittelijalle, pyrkivät konfliktin osapuolet pääsemään konfliktinratkaisussa parempaan lopputulokseen kuin pitämällä kaiken vallan itsellään.

Kirjallisuudessa sovittelua määritellään usein neuvottelun kautta. Esimerkiksi Moore (2014, 8) kuvaa sovittelua neuvottelun jatkeeksi, johon ryhdytään yleensä silloin, kun konfliktin osapuolet eivät onnistu saavuttamaan ratkaisua kahdenvälisissä neuvotteluissa. Hänen mukaansa sovittelijan tehtävä on tällöin auttaa konfliktin osapuolia parantamaan heidän välistä suhdetta ja viestintää sekä tehokkaiden ongelmanratkaisu- ja neuvottelukäytänteiden käyttöä. Myös Bercovitch ja Jackson (2009, 33) kutsuvat sovittelua neuvottelun jatkoksi, mutta nostavat esille, että sovittelulla on omat uniikit ominaisuutensa. Koska sovittelu määritellään usein tietynlaiseksi neuvotteluksi, on sovittelun määrittelemisessä perusteltua tarkastella myös neuvottelun määritelmää. Spangle ja Isenhardt (2002, 3) kuvaavat neuvottelua viestinnäksi, jossa osapuolet osallistuvat perusteltuun keskusteluun ja ongelmanratkaisuun sekä luovat yhteisiä merkityksiä ja käsityksiä. Sovittelussa on siis kyse ongelmanratkaisusta ja yhteisten merkitysten luomisesta sovittelijan avustuksella. Tässä tutkielmassa määrittelen sovittelun dynaamiseksi ja tavoitteelliseksi vuorovaikutusprosessiksi sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä. Tähän vuorovaikutusprosessiin vaikuttavat sovittelun osapuolten omat käsitykset, kokemukset ja odotukset, joiden perusteella osapuolet pyrkivät rakentamaan yhteistä ymmärrystä tärkeimpänä tavoitteenaan ratkaista konflikti.

Sovitteluvuorovaikutus. Sovitteluprosessi rakentuu sovittelijan ja konfliktin osapuolten välisestä vuorovaikutuksesta. Sovittelu on oma erityinen konfliktinratkaisumuotonsa, johon osallistuvien osapuolien viestintäkäyttäytymiseen vaikuttaa tietyt odotukset ja sopimukset siitä, kuinka sovitteluprosessi etenee. Tämän vuoksi on perusteltua puhua sovitteluvuorovaikutuksesta. Vasilyeva (2017b) puhuu sovitteluvuorovaikutuksesta termillä “sovittelupuhe” (mediation talk) ja määrittelee sen institutionaalisen keskustelun muodoksi, jossa vuorovaikutuksen tavoitteena on auttaa konfliktin osapuolia hallitsemaan tai ratkaisemaan konflikti. Vasilyevan määritelmässä sovitteluun ja sovitteluvuorovaikutukseen liittyvät odotukset ja sopimukset tulevat esille termillä *institutionaalinen*, joka viittaa siihen, että sovitteluun kuuluu vakiintuneita tapoja, siis odotuksia ja sopimuksia. Myös sovittelun päätavoitteena oleva konfliktin osapuolten auttaminen konfliktinratkaisussa on vakiintunut ja tämän vuoksi siitä voidaan puhua sovittelun institutionaalisenä tavoitteena, kuten Vasilyeva (2017b) tekee. Tavoitteita, joita yksilöiden on mahdollista saavuttaa viestinnän ja

vuorovaikutuksen kautta, kutsutaan vuorovaikutustavoitteiksi (Benoit 1990), ja näitä tavoitteitaan sovitteluun osallistuvat pyrkivät saavuttamaan sovitteluvuorovaikutuksessa. Sovittelun institutionaalisen tavoitteen lisäksi saattavat sovittelun osapuolet pyrkiä saavuttamaan vuorovaikutuksessa myös muita tavoitteita, kuten konfliktin osapuolten välisen suhteen ja luottamuksen parantamista, tai sovitteluprosessiin liittyviä pienempiä tavoitteita, kuten vastapuolen myöntymistä tietyssä asiassa.

Sovitteluvuorovaikutuksessa konfliktin osapuolien viestintäkäyttäytyminen vaikuttaa sovittelijan viestintäkäyttäytymiseen ja toisin päin. Esimerkiksi Vasilyevan (2017a) tutkimuksessa tutkimuskohteena oli tilanne, jossa konfliktin osapuolet eivät pysy sovittelun aikana aiheessa, vaan alkavat riidellä tai muuten viestiä sovittelun tavoitteen kannalta negatiivisella tavalla. Tutkimuksen tulokset (354 - 355) osoittavat, että sovittelijat pyrkivät lieventämään riitoja ja häiriöitä ja samalla säilyttämään konfliktin osapuolten kasvot muun muassa vetoamalla sovittelun tarjoamien vastausten tai oman ammattitaitonsa rajallisuuteen.

Sovitteluvuorovaikutukseen vaikuttaa myös oletus sovittelijan prosessikontrollista: sovittelijalla on oikeus määrätä sovitteluprosessin etenemisestä ja keskustelun kulusta. Van Bijnenin (2019, 102) tutkimus osoitti, että jos konfliktin osapuolet eivät noudata sopimusta sovittelijan prosessikontrollista, täytyy sovittelijan pyrkiä luomaan halutunlainen valta-asymmetria esimerkiksi kontrolloimalla keskustelun aiheita, keskeyttämällä sovittelun muita osapuolia ja uudelleenmuotoilemalla esitettyjä kantoja. Kuten edellä kuvatut tutkimustulokset osoittavat, sovittelijan tulee olla varautunut tilanteisiin, joissa sovitteluvuorovaikutus ei etenekään sovittelijan toivomalla tavalla. Tällaisia tilanteita voi syntyä esimerkiksi, jos konfliktin osapuolet eivät noudata sovittelun sääntöjä tai alkavat riidellä. Ongelmatilanteissa sovittelija voi pyrkiä muuttamaan sovitteluvuorovaikutuksen luonnetta omalla viestintäkäyttäytymisellään, joka ohjaa konfliktin osapuolet takaisin aiheeseen, kuitenkin uhkaamatta konfliktin osapuolten kasvoja.

Kansainvälisen konfliktin sovittelussa sovittelun osapuolien erilaiset kulttuuriset taustat voivat vaikuttaa sovitteluvuorovaikutukseen. Lawrence Susskind, tunnettu kansainvälisten konfliktien sovittelija ja sovittelupalveluita tarjoavan Consensus Building Instituutin (CBI) perustaja, on todennut (Spanglen & Isenhartin 2002, 98 mukaan), että kansainvälisen konfliktin sovittelussa on erityisen tärkeää, että sovittelija varmistaa yhteisen ymmärryksen rakentumisen, sillä sovittelun osapuolten erilaiset kulttuuriset taustat voivat vaikuttaa yhteisen

ymmärryksen rakentumiseen. Yhteisen ymmärryksen rakentamisessa tärkeää on kehystämisen taito, jonka avulla sovittelija pystyy esittämään sovittelussa käsillä olevat aiheet ja ehdotukset konfliktin osapuolille uudessa, kummallekin osapuolelle sopivassa valossa (Spangle & Isenhardt 2002, 30).

Bercovitchin ja Houstonin (2000, 174) mukaan sovittelijan viestintäkäyttäytymiseen vaikuttaa konfliktin osapuolten viestintäkäyttäytymisen lisäksi se, millaiseksi sovittelija kokee oman roolinsa ja tarkoituksensa sekä saatavilla olevat resurssit kyseessä olevan sovittelun kontekstissa. Kansainvälisen konfliktin sovittelijan tuleekin pohtia, onko hänen tehtävänä esimerkiksi tarjota konfliktin osapuolille neutraali ympäristö keskustelulle ja puolueeton kuuntelija, vai tarvitsevatko osapuolet sovittelijan apua yhteisten merkitysten luomisessa ja sitä kautta toistensa näkemysten ymmärtämisessä ja luottamuksen rakentamisessa. Moore (2014, 25) tuo esille, kuinka sovittelussa voi joskus olla tarve ottaa käyttöön tehokkaampia neuvottelukäytänteitä, kun taas joskus sovittelija joutuu toimimaan viestinviejänä osapuolten välillä, jotka eivät kykene yhteistyöhön kasvotusten. Riippumatta siitä, millaisena sovittelija kokee roolinsa sovittelussa tai millaista tukea konfliktin osapuolet sovittelun aikana tarvitsevat, on sovittelijan viestintäkäyttäytyminen joka tapauksessa sovittelun aikana suunnitelmallista ja tavoitteellista, kuten aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet.

Koska sovittelu voidaan määritellä neuvottelun jatkeeksi, voidaan sovitteluvuorovaikutuksen olettaa sisältävän samanlaista viestintäkäyttäytymistä kuin neuvotteluvuorovaikutus. Neuvotteluvuorovaikutus voi sisältää esimerkiksi tiedon jakamista ja ehdotusten tai vaatimusten esittämistä, myönnytyksiä ja lupauksen tekemistä, uhkailua ja solvaamista, vuorovaikutussuhteen rakentamista sekä väittelyä. (ks. esim. Taylor & Donald 2004; Weingart & Olekalns 2004.) Kuten kirjallisuus on osoittanut, on sovitteluvuorovaikutus hyvin monipuolista. Kaikki sovittelun osapuolet vaikuttavat sovitteluvuorovaikutukseen omalla viestintäkäyttäytymisellään, johon puolestaan vaikuttavat odotukset ja käsitykset sovittelusta. Lisäksi sovittelijan näkökulmasta hänen viestintäkäyttäytymiseensä vaikuttaa kokemus omasta roolista ja konfliktin osapuolten tarpeista sovittelun aikana. Onnistunut sovittelu vaatiikin sovittelijalta monenlaista osaamista ja taitoja, ja kuten Zariski (2010, 217 - 218) tutkimuksessaan kiteyttää, on sovittelijan oltava kompetentti viestijä, jolla olla ymmärrystä sovittelun rakenteesta ja erilaisista viestintäkeinoista sekä kykyä tunnistaa näitä erilaisia viestintäkeinoja, joita konfliktin osapuolet saattavat sovittelun aikana käyttää.

Sovitteluja ja sovitteluvuorovaikutusta on viime aikoina tutkittu muun muassa sovittelijan viestintäkäyttäytymisen ja viestintätekniikoiden tai -strategioiden kautta sekä erilaisissa sovittelun konteksteissa (ks. esim. Van Bijnen 2019; Vasilyeva 2017a; Vasilyeva 2017b). Huomiota on saanut myös konfliktin osapuolten viestintäkäyttäytyminen sovitteluprosessin aikana. Konfliktin osapuolten näkökulmasta on tutkittu esimerkiksi heidän käyttämiään viestintätekniikoita aloituspuheenvuoroissa (Cora Garcia 2010) ja keskustelua sovittelun aikana (Gago 2013). Eri kulttuurit on otettu sovittelututkimuksissa huomioon tutkimalla sitä, millaisia sovittelukäytänteitä erilaisissa kulttuureissa on, mutta tutkimusta on tehty myös konfliktinratkaisusta eri kulttuurien välillä (ks. esim. Lee 2008). Tässä tutkielmassa tarkastelun kohteena on kansainvälisten konfliktien sovittelu sovittelijan näkökulmasta.

Sovittelua voidaan käyttää sekä ratkaisemaan konflikti väkivallattomasti että vähentämään tai lopettamaan jo alkaneet väkivaltaisuudet (Wilkenfeld 2005, 5). Bercovitchin ja Jacksonin (2001) tutkimuksessa selvitettiin syitä sille, miksi kansainvälisen konfliktin ratkaisumuodoksi valitaan joskus neuvottelu ja joskus sovittelu. Tutkimuksen tulosten (69 - 73) mukaan sovittelua käytetään erityisesti intensiivisten kansainvälisten konfliktien ratkaisemiseksi ja silloin, kun käsiteltäviä ongelmia on paljon ja ne ovat komplekseja. Konfliktin intensiivisyyden vaikuttaa tutkimuksen mukaan esimerkiksi kuolemantapausten määrä ja osapuolten välinen vihamielisyys, joka saattaa estää osapuolten väliset kasvokkaistapaamiset. Myös suuret kulttuuriset erot konfliktin osapuolten välillä johtavat tulosten perusteella usein sovittelun valintaan konfliktinratkaisumuodoksi.

Kansainvälisten konfliktien sovittelu on tässä tutkielmassa tarkasteltava konteksti. Tutkielmassa määrittelen sovittelun dynaamiseksi ja tavoitteelliseksi vuorovaikutusprosessiksi sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä, johon jokaisen osapuolen omat käsitykset, kokemukset ja odotukset vaikuttavat. Sovitteluvuorovaikutuksessa sovittelun osapuolet pyrkivät näkemystensä ja odotustensa perusteella rakentamaan yhteistä ymmärrystä tärkeimpänä tavoitteenaan ratkaista konflikti. Soviteltavan konfliktin kansainvälisyys luo sovitteluprosessille omat erityiset raaminsa, joita seuraavassa alaluvussa tarkastelen.

2.2 Sovitteluprosessi kansainvälisen konfliktin kontekstissa

Kuten on jo todettu, sovittelu on tavoitteellinen vuorovaikutusprosessi sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä. Sovitteluprosessille ominaista on sovittelijalla oleva kontrolli sovitteluprosessin etenemisestä ja rakenteesta, sovittelijalla taas ei ole kontrollia päätöksenteosta. Sovitteluprosessin rakenne on avoin, eli sitä ei ole tarkasti ennalta määrätty, ja koska sovittelijalla ei ole valtaa pakottaa konfliktin osapuolia sopuun, voi sovitteluprosessi kestää viikoista vuosiin (Hiltrop 1989, Conlonin & Meyerin 2004, 264 mukaan). Vaikka sovitteluprosessin rakenne on avoin, on sen etenemisestä esitetty jäsenyyksiä ja prosessin vaiheita kuvattu kirjallisuudessa jonkin verran. Tässä luvussa pohdin, kuinka kansainvälisen konfliktin konteksti vaikuttaa sovitteluprosessiin ja sen vaiheisiin. Sovitteluprosessin vaiheita kuvaan Mooren (2014) jäsenyyksen perusteella, koska jäsenyys on tehty yleisellä tasolla ja sopii siksi monenlaisiin sovitteluprosesseihin.

Mooren (2014, 186) sovitteluprosessin rakenteen jäsenyyksessä sovitteluprosessi jaetaan kahteen pääosaan: sovittelun valmisteluvaiheeseen ja itse sovitteluun. Mooren (2014, 185) mukaan sovittelun valmisteluvaiheessa sovittelija kerää tietoa konfliktin taustoista ja syistä, tapaa konfliktin osapuolet erikseen ja tekee suunnitelman sovittelun toteuttamisesta. Kansainvälisen konfliktin taustalla on usein hyvin komplekseja ongelmia, ja konfliktin syyt voivat olla perujaan kaukaa historiasta. Myös konfliktin osapuolet voivat olla hajanaisia, ja siksi niiden tunnistaminen saattaa olla vaikeaa. (Nissinen 2014, 13 - 14.) Tämän vuoksi täysin puolueettomien tietojen löytyminen konfliktin syistä ja seurauksista voi olla vaikeaa, ja sovittelun valmisteluvaiheeseen olisikin syytä käyttää tarpeeksi aikaa. Kun sovittelija on perehtynyt käsillä olevaan konfliktiin ja sen osapuolten näkemyksiin perusteellisesti, on sovittelun seuraaviin vaiheisiin helpompi edetä.

Mooren (2014, 197 - 215) jäsenyyksessä itse sovittelu on jaettu seitsemään eri vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat 1. *sovittelun alku*, 2. *sovittelun agenda luominen*, 3. *ongelmista ja tarpeista keskustelu*, 4. *vaihtoehtojen luominen ja läpikäyminen*, 5. *vaihtoehtojen jalostaminen ja yhteensovittaminen*, 6. *ratkaisun saavuttaminen* ja 7. *päätösten täytäntöönpano ja seuraaminen*. Kansainvälisen konfliktin sovittelussa konfliktin osapuolina ei ole yksittäisiä henkilöitä, vaan yleensä jokin ihmisryhmä, kuten kansa tai valtion hallitus. Sovittelupöydässä istuvat siis vain konfliktin osapuolten edustajat, eivätkä edustavat voi hyväksyä tarjouksia tai ehdotuksia keskustelematta niistä laajemmin konfliktin osapuolena

olevan ihmisryhmän tai sen muiden edustajien kanssa. Myöskään vastapuolelle tehtäviä ehdotuksia ei konfliktin osapuolen edustaja voi tehdä yksin, vaan ne valmistellaan etukäteen useamman ihmisen kesken. Päätöksentekoprosessit voivat siis olla kansainvälisten konfliktien sovitteluprosesseissa hitaita, minkä vuoksi sovitteluprosessit ovat usein pitkiä.

Aikaisempi tutkimus on osoittanut, että sovitteluun turvaututaan usein silloin, kun kulttuuriset erot konfliktin osapuolten välillä ovat suuret. Tämän vuoksi yhteisen ymmärryksen varmistaminen kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessin jokaisessa vaiheessa on hyvin tärkeää. Yhteisen ymmärryksen rakentamista tarvitaan heti sovitteluprosessin alusta asti, ja Mooren (2014, 197 - 199) jäsenyyksessä sovittelun aloituksen nähdäänkin sisältävän positiivisen ja turvallisen ilmapiirin luomisen lisäksi yhteisen ymmärryksen varmistamista siitä, mikä sovitteluprosessin tarkoitus on ja mikä sovittelijan rooli tässä prosessissa on. Erilaiset kulttuuriset taustat voivat vaikuttaa myös esimerkiksi sovitteluprosessin päättämiseen, jos konfliktin osapuolet haluavat konfliktin päättämisen merkiksi toteuttaa erilaisia kulttuurisia rituaaleja. Tällaisessa tilanteessa sovittelijan tulee osaltaan olla varmistamassa, että konfliktin osapuolet saavat toteuttaa kulttuuriaan, mutta myös varmistaa, että kulttuurin toteuttamisen tavat ovat tilanteeseen sopivia. (Moore 2014, 476.)

Bercovitchin ja Jacksonin (2009, 34) mukaan sovitteluprosessiin vaikuttaa sovittelijan näkökulmasta jonkin verran se, millaisia resursseja sovittelijalla on käytettävissä. Eniten heidän mukaansa vaikuttaa kuitenkin se, keitä konfliktin osapuolet ovat ja millainen on sovittelun konteksti ja ratkaistavat ongelmat sekä osapuolten ja sovittelijan välinen vuorovaikutus. Kuten aikaisemmin toin esille, sovittelua käytetään usein hyvin intensiivisten kansainvälisten konfliktien ratkaisemiseen. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessi on haastava ja vaatii sovittelijalta erityisiä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Lisäksi voidaan olettaa, että kansainvälisissä konflikteissa ovat ratkaistavat ongelmat komplekseja ja vaikeita, mikä niin ikään lisää sovitteluprosessin haasteita.

Spanglen ja Isenhartin (2002, 57) mukaan William Ury, tunnettu yhdysvaltalainen tutkija, kirjailija ja neuvottelun asiantuntija on huomauttanut, että vaikka kansainväliset neuvottelut eroavat monin tavoin muista neuvottelun konteksteista, ovat neuvottelut kuitenkin usein hyvin samanlaisia kontekstista riippumatta. Hänen mukaansa kaikissa neuvotteluissa on tarvetta

luottamuksen rakentamiselle ja ongelmanratkaisulle, jonka vuoksi sovittelijan mukaantulo neuvotteluun voi olla hyvin tarpeellista missä tahansa neuvottelun kontekstissa. Tässä tutkielmassa tarkastelen luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelun kontekstissa sovittelijan näkökulmasta.

3 LUOTTAMUS JA SEN RAKENTAMINEN

Luottamusta on määritelty monella eri tavalla monen eri tieteenalan näkökulmasta, eikä käsitteelle löydykään yhtä kaikkien hyväksymää määritelmää. Luottamusta on tutkittu niin psykologiassa, sosiologiassa kuin käyttäytymistieteissä, mutta tässä työssä keskityn luottamukseen viestinnän näkökulmasta. Käyn kuitenkin läpi luottamuksen määritelmiä eri näkökulmasta, jotta kuvaus luottamuksesta olisi mahdollisimman laaja.

Yksi paljon käytetty määritelmä luottamukselle on Rousseau'n, Sitkinin, Burtin ja Camererin (1998) luottamusta psykologisena ilmiönä tarkasteleva määritelmä. Rousseau ym. (1998) määrittelevät luottamuksen psykologiseksi tilaksi, aikomukseksi hyväksyä oma haavoittuvuus, joka perustuu siihen, että yksilöllä on oletuksia toisen ihmisen aikomuksista ja käyttäytymisestä. Tämä määritelmä keskittyy luottamuksen kognitiiviseen puoleen, eli siihen mitä yksilö toisesta ihmisestä ajattelee ja millaisia odotuksia hänellä tälle on. Toisaalta luottamus voidaan nähdä rationaaliseen ajatteluun perustuvana yhteistyöhaluisena käyttäytymisenä. Tällaisessa ihmisen käyttäytymiseen keskittyvässä näkökulmassa muutoksen luottamuksessa ajatellaan näkyvän yhteistyöhalukkuutta viestivän käytöksen muutoksena. Luottamuksen arvioinnissa pelkän käyttäytymisen perusteella tulee kuitenkin olla tarkka, sillä yhteistyöhalukkuuden muutos ei aina johdu muutoksesta luottamuksessa, vaan syynä voi olla esimerkiksi tylsistyminen. (Lewicki, Tomlinson & Gillipse 2006, 996.) Vaikka nämä kaksi määritelmää (psykologinen ja käyttäytymiseen perustuva) eroavat jo lähtökohdiltaan paljon toisistaan, on niissä yhteistä se, että luottamus koskee toista ihmistä ja täten on osa näiden kahden ihmisen välistä suhdetta.

Viestinnän näkökulmasta luottamuksen nähdään olevan suhteen ominaisuus, joka ilmenee kahden ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa. Luottamus on siis luonteeltaan relationaalista. Vuorovaikutussuhteessa suhteen osapuolet ovat aina jollain tavalla riippuvaisia toisistaan ja tämän vuoksi alttiita toisen käyttäytymisen aiheuttamille seurauksille. Koska toisen ihmisen käyttäytymistä ei voida täysin ennustaa, tarvitaan luottamusta. (Rogers & Millar 1988, 295.) Kirjallisuudessa luottamukseen liitetään usein riskin tai negatiivisten seurausten mahdollisuus. Esimerkiksi Rousseau ym. (1998) puhuvat haavoittuvuudesta, jonka toiseen ihmiseen luottaminen aiheuttaa, mutta jonka yksilö hyväksyy. Luo (2002, 671) taas puhuu negatiivisista

seurauksista, joille vuorovaikutussuhteen osapuoli, joka luottaa toiseen, on altis. Hänen mukaansa luottamus on tarpeetonta ilman riskiä, koska mahdollisuutta negatiivisille seurauksille ei ole. Näiden näkemysten perusteella luottamus voidaan määritellä osoitukseksi siitä, että usko vuorovaikutussuhteen toisen osapuolen hyväntahtoisuuteen on vahvempi kuin pelko riskeistä, joita toiseen luottaminen aiheuttaa. Ilmosen, Jokivuoren, Kevätsalon ja Juutin (2000, 10 - 13) mukaan luottamuksen kriteereinä voidaan pitää esimerkiksi sanansa pitämistä, totuuden puhumista ja reiluutta. Kun toiseen henkilöön luotetaan, luotetaan siis siihen, että toinen puhuu totta, pitää lupauksensa ja on reilu, eli hänen käyttäytymisensä on eettistä, kohteliasta ja tarkoituksenmukaista.

Kuten erilaiset luottamuksen määritelmät osoittavat, luottamus vaatii riskien hyväksyntää. Riskien hyväksyminen suorilta käsin ei kuitenkaan välttämättä ole kannattavaa, vaan voidakseen hyväksyä luottamisen aiheuttamat riskit, on yksilön voitava tehdä oletuksia vuorovaikutuskumppaninsa käytöksestä. Luottamukseen liittyykin odotuksista toisen osapuolen käyttäytymisestä. Esimerkiksi Seligmanin (1997, 19) mukaan Luhmann (1979) on todennut, että kun ihminen luottaa vuorovaikutuskumppaniinsa, luottaa hän siihen, että vuorovaikutuskumppani toimii johdonmukaisesti sen mukaan, mitä on aiemmin vuorovaikutuksessa viestinyt. Maoz ja Ellis (2008, 495) määrittelevät tutkimuksessaan, joka käsitteli kontrolloitujen tapaamisten ja viestintäyhteyksien vaikutusta kansainvälisen konfliktin rauhanomaiseen ratkaisuun, luottamuksen halukkuudeksi ja varmuudeksi hyväksyä toisen sanat ja käytös ja toimia niiden perusteella. Keskeistä tässä määritelmässä on se, ettei luottamus koske vain sitä, miten toinen käyttäytyy, vaan myös sitä, mitä ja miten toinen viestii. Odotukset toisen viestinnästä ja muusta käyttäytymisestä ja sitä kautta myös luottamus syntyvät vuorovaikutuksessa.

Luottamus on vuorovaikutussuhteen ominaisuus, mutta myös tilannesidonnaista. Eri vuorovaikutustilanteissa vallitsee erilaiset olosuhteet, jotka voivat joko edistää tai vaikeuttaa yhteistyötä ja sitä kautta myös luottamusta ja sen rakentumista (Lewicki & Bunker 1995; Lucero & Wallerstein 2013, 546). Kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessissa vuorovaikutukseen liittyy esimerkiksi tiedon jaon haasteet, jos konfliktin osapuolet eivät kykene yhteistyöhön kasvokkain. Tällöin sovittelijan täytyy toimia tiedonvälittäjänä konfliktin osapuolten välillä. Lisäksi sovitteluprosessiin ja luottamukseen vaikuttaa mahdollinen aikapaine, jos toinen konfliktin osapuolista koittaa puskea päätöksiä läpi. Luottamuksen määrä ei myöskään ole vakio vuorovaikutussuhteesta ja -tilanteesta toiseen,

vaan sen määrä vaihtelee dynaamisesti, eikä kerran saavutettu luottamus ei välttämättä säily (Lucero & Wallerstein 2013, 544).

Luottamusta määriteltäessä voidaan rinnalle ottaa myös epäluottamuksen käsite (distrust). Jos luottamusta tarkastellaan yksiuotteisesti, on epäluottamus luottamuksen vastakohta. Tämä tarkoittaa sitä, että luottamuksen vähentyessä epäluottamus automaattisesti kasvaa. Toisaalta luottamus ja epäluottamus voidaan nähdä erillisinä ilmiöinä, jotka eivät sulje toisiaan pois, vaan voivat ilmetä vuorovaikutussuhteessa samanaikaisesti. Tutkimusten mukaan vähäinen luottamus voi aiheuttaa esimerkiksi toivon puutetta, toisen käyttäytymisen epävarmaa tulkintaa ja epäröintiä, kun taas korkea epäluottamus pelkoa, skeptisyyttä ja valppautta. (Lewicki, Tomlinson & Gillespie 2006, 996, 1002.) Tässä tutkielmassa näen luottamuksen ja epäluottamuksen toisistaan erillisinä ilmiöinä, jotka voivat ilmetä yhtä aikaa vuorovaikutussuhteessa. Kansainvälisen konfliktin sovittelussa on tärkeää, että sovittelun osapuolet saavuttavat luottamuksen toisiinsa koskien tehdyissä sopimuksissa pitäytymistä, mutta samaan aikaan voivat konfliktin osapuolet kuitenkin kokea epäluottamusta esimerkiksi siitä, säilyykö konfliktin toisen osapuolen viestintäkäyttäytyminen eettisenä myös sovittelun päätyttyä.

Tutkielmassani tarkastelen luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Stimecin ja Poitraksen (2009, 318) mukaan sovittelussa on kahdenlaista luottamusta: konfliktin osapuolten välistä ja sovittelijan ja konfliktin osapuolten välistä. Kirjallisuudessa konfliktin osapuolten välisen luottamuksen on todettu helpottavan konfliktinratkaisua monella tapaa. Esimerkiksi Lewicki ja Tomlinson (2014, 104, 126) tuovat esille, että missä tahansa konfliktissa yksilöiden tai ryhmien välinen luottamuspuula voi johtaa siihen, että konflikti muuttuu tuhoisammaksi ja samalla konfliktinratkaisu vaikeutuu, kun taas luottamuksen vallitessa konfliktin osapuolet uskovat todennäköisemmin toisiaan ja olettavat toistensa käyttäytyvän hyväntahtoisesti, mikä helpottaa konfliktinratkaisua. Konfliktinratkaisu vaikeutuu luottamuksen puuttuessa myös sen vuoksi, että luottamuksen puute voi vaikuttaa tiedon jakoon: konfliktinratkaisun kannalta keskeistä tietoa ei välttämättä uskalleta jakaa, jos konfliktin toiseen osapuoleen ei luoteta (Spangle & Isenhardt 2002, 28 - 29). Lisäksi Bercovitch ja Jackson (2009, 43) ovat todenneet, että luottamuksen puute on yksi syy siihen, miksi konfliktin osapuolten voi olla vaikea ymmärtää toistensa tarpeita ja intressejä, ja tämän vuoksi sovittelijan kannattaakin viestintäkäyttäytymisellään pyrkiä auttamaan konfliktin

osapuolia kehystämään ongelmia uudella tavalla, tuntemaan olonsa turvalliseksi jakaessaan tietoa ja yleisesti vähentämään vihamielisyyden viestimistä.

Sovittelijan merkitys turvallisen ilmapiirin luomisessa ja tiedon jakamisessa tulee ilmi myös Stimecin ja Poitraksen (2009, 319 - 320) näkemyksessä. Heidän mukaansa luottamus konfliktin osapuolten ja sovittelijan välillä täyttää aukon konfliktin osapuolten välisessä luottamuksessa: luotettavan sovittelijan läsnäolo konfliktinratkaisussa luo konfliktin osapuolille tunteen siitä, että he voivat jakaa tietoa ilman, että sitä käytetään heitä vastaan. Mitä enemmän konfliktin osapuolet luottavat sovittelijaan, sitä enemmän he myös jakavat näkemyksiään, sitoutuvat ja liikkuvat mielipiteissään eteenpäin.

Luottamusta voi määritellä monella tavalla (ks. esim. Luo 2002, 671; Maoz & Ellis 2008, 495; Rousseau et al. 1998). Tässä tutkielmassa määrittelen luottamuksen vuorovaikutussuhteen ominaisuudeksi, jota rakennetaan ja joka ilmenee vuorovaikutuksessa ja on osoitus siitä, että yksilö uskoo toisen käyttäytyvän ja viestivän eettisesti, kunnioittavasti ja tarkoituksenmukaisesti. Luottaessaan toiseen, hyväksyy yksilö luottamisen aiheuttamat riskit. Kansainvälisen konfliktin sovittelussa osapuolten välinen luottamus ei kuitenkaan ole samanlaista tai yhtä laajaa kuin läheisten ystävien: konfliktinratkaisun kannalta on merkittävää, että osapuolet luottavat siihen, että tehdyissä sopimuksissa pysytään. Luottamus on monesta syystä tärkeä osa konfliktinratkaisua ja sen aikaansaamat hyödyt, kuten hyväntahtoisuus ja yhteisen hyvän tavoittelemineen, ovat niin merkittäviä, että luottamusta on tarpeellista pyrkiä rakentamaan kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessissa.

Luottamuksen rakentaminen. Sekä luottamusta että luottamuksen rakentumista on tutkittu viime aikoina monenlaisissa konteksteista, kuten erilaisissa organisaatioissa (ks. esim. Kodish 2017; Morreale & Shockley-Zalabak 2014) ja keskustelupalstoilla (Bakke, 2019) sekä erilaisissa vuorovaikutussuhteissa, kuten esimies - alainen -suhteissa (Payne 2014) ja lääkäri - potilas -suhteissa (Yeh 2018). Vaikka tutkimusta luottamuksen rakentumisesta on paljon, luottamus ja sen rakentuminen kulttuurienvälisesti on jäänyt hyvin vähälle huomiolle, kuten Kong ja Yao (2019, 118) tutkimuksessaan huomauttavat. He korostavat tarvetta tutkimukselle, joka antaisi vastauksia siihen, millainen vaikutus kulttuurilla on luottamuksen rakentumiselle kansainvälisissä neuvotteluissa. Vaikka tutkielmani ei etsikään vastauksia Kongin ja Yaon esittämiin kysymyksiin, lisää tutkielmani ymmärrystä luottamuksen rakentamisesta kansainvälisessä ja monikulttuurisessa kontekstissa.

Yleinen näkemys on, että luottamusta voi rakentaa tiedon jakamisen ja avoimuuden avulla. Esimerkiksi Thomas, Zalin ja Hartman (2009, 290 - 291) toteavat luottamuksen rakentuvan toista osapuolta koskevien uskomusten perusteella, eli sellainen tiedon perusteella, mitä toisesta on saatu ennalta muiden ihmisten kautta tai luottamuksen kohteelta itseltään. He myös nostavat esille sen, että tiedon jakamisessa tärkeää on niin tiedon määrä kuin laatu. Tiedon laadulla he viittaavat jaetun tiedon paikkansapitävyyteen, ajankohtaisuuteen ja tarpeellisuuteen ja tiedon määrällä siihen, kokeeko ihminen saavansa toiselta tarpeeksi tietoa. Luottamuksen rakentumiseksi ei siis riitä, että tietoa jaetaan paljon, koska tällöin kokemus toisen rehellisyydestä ei välttämättä vahvistu. Toisaalta myöskään paikkansapitävän ja ajankohtaisen tiedon jakaminen ei aina ole tarpeeksi, jos tietoa saadaan liian vähän. Luottamus toiseen kasvaa, mikäli jaettu tieto koetaan laadukkaaksi ja sitä saadaan tarpeeksi. Tiedon jakamisen merkitys luottamuksen rakentamisessa tulee esille myös Bakken (2019, 174 - 175) luottamuksen rakentamista keskustelupalstoilla käsittelevän tutkimuksen tuloksissa. Tulosten mukaan luottamus keskustelupalstan jäsenten välillä kasvaa ajan myötä, kun jäsenet jakavat henkilökohtaista tietoa itsestään ja vastaavat toisilleen huolellisesti.

Avoimuus on toinen merkittävä seikka luottamuksen rakentamisessa: avoin viestintä tukee tiedon jakamista, ja toisaalta tiedon jakaminen lisää avoimuutta. Avoin viestintä johtaa avoimempaan ideoiden ja ajatusten jakamiseen (Thomas, Zolin & Hartman 2009, 291), ja sovitteluprosessissa uusien ideoiden jakaminen ilman pelkoa häpeästä, voi olla hyvin hyödyllistä ratkaisun löytymisen kannalta. Myös Bradleyyn ja Vozikisin (2004, 110) mukaan luottamusta lisää avoimuus esimerkiksi uusia ideoita tai työskentelytapoja kohtaan. Avoimuuden on todettu lisääntyvät muun muassa itsestä kertomisen ja kuuntelemisen taitojen avulla (Keyton 1999, Huotarin, Hurmeen & Valkosen 2005, 104 mukaan).

Tieto toisesta karttuu myös muuten kuin kuuntelemalla mitä toinen kertoo. Keskeistä luottamuksen rakentamisessa onkin yhteiset kokemukset, joiden pohjalta yksilöt oppivat toisistaan lisää. Lewickin, Tomlinsonin ja Gillespien (2006, 1004 - 1005) mukaan luottamus kasvaa, mikäli vuorovaikutussuhteen osapuolien väliset kohtaamiset, niiden kesto ja moninaisuus vahvistavat positiivisia olettamuksia vuorovaikutuskumppanista. Mikäli kokemukset taas vahvistavat negatiivisia olettamuksia, epäluottamus kasvaa. Luottamuksen rakentamiseen auttaa siis toistuva vuorovaikutus, koska silloin niin tiedon jakaminen kuin toisesta kokemusten kautta oppiminen lisääntyvät. Mitä monipuolisempaa ja mitä useammin

vuorovaikutusta suhteen osapuolten välillä on, sitä enemmän ja monipuolisempaa tietoa toisesta saadaan.

Liun ja Wangin (2010, 450) neuvottelijan tunteita käsittelevässä tutkimuksessa selvisi, että neuvottelija, joka luottaa muihin neuvottelun osapuoliin, ottaa todennäköisesti kaikkien osapuolien intentiot paremmin huomioon, pyrkii edistämään tiedon jakamista ja maksimoi kaikkien osapuolien hyödyn. Tutkimuksen tulosten perusteella Liu ja Wang (463 - 464) ehdottavat, että neuvottelija voi rakentaa neuvottelun toisen osapuolen luottamusta itseensä herättämällä toisessa osapuolella myötätunnon tunnetta. Myötätunnon herättäminen onnistuu vähentämällä oman käyttäytymisen kilpailuhenkisyttä, kuten verbaalista aggressiivisuutta, ja auttamalla vastapuolta ymmärtämään, että tämä saattaa tulkita luottamuksen kohteen käyttäytymisen tahattomasti negatiiviseksi. Tulokset osoittivat myös, että vaikka myötätunnon tunne lisää luottamusta, ei se vähennä epäluottamusta, kun taas vihan tunne sekä vähentää luottamusta että lisää epäluottamusta. Näiden tulosten perusteella voidaan olettaa, että kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessissa sovittelijan kannattaisi pyrkiä lisäämään osapuolten myötätuntoa toisiaan kohtaan ja erityisesti vähentämään vihan tunnetta.

Luottamuksen rakentamista sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä on Poitraksen (2009, 309) mukaan tutkittu pääasiassa sovittelijan näkökulmasta, ja sen takia hänen tutkimuksessaan pyrittiin selvittämään, mikä konfliktin osapuolia motivoi luottamaan sovittelijaa. Tutkimuksen tulosten (313 - 317) perusteella kaikkein eniten konfliktin osapuolten luottamukseen sovittelijaa kohtaan vaikutti sovittelijan taitavuus (esimerkiksi konfliktitilanteeseen perehtyneisyys ja omat aikaisemmat sovittelukokemukset), sovitteluprosessin kuvaaminen (auttaa konfliktin osapuolia orientoitumaan), huomaavaisuus konfliktin osapuolia kohtaan (esimerkiksi empatian ja myötätunnon osoittaminen), sovittelijan ja konfliktin osapuolten välinen kemia (esimerkiksi ensivaikutelma sovittelijasta ja sovittelijan äänensävy) sekä sovittelijan puolueettomuus (puolueellisuus johtaa luottamuksen menetykseen). Tutkimuksen tulokset ovat mielenkiintoisia, sillä vaikka luottamuksen merkitys konfliktinratkaisussa on useissa tutkimuksissa todettu, ei tutkimuksissa ole huomioita konfliktin osapuolten näkökulmaa siihen, miten luottamusta kannattaisi rakentaa. Myöskään omassa tutkielmassani ei luottamusta tarkastella konfliktin osapuolten näkökulmasta, mutta tutkielmani tuloksia on mielenkiintoista tarkastella suhteessa siihen, mitä konfliktin osapuolten näkökulmasta luottamuksen rakentumisesta tiedetään.

Luottamuksen luonteeseen kuuluu, ettei se pysy aina sama vaan luottamus saatetaan menettää. Kerran menetettyä luottamusta voi olla vaikea korjata (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 101). Luottamus saattaa rikkoutua kerralla kokonaan, tai hiipua asteittain, ja se, miten yksilö reagoi luottamuksen rikkoutumiseen, on yksilöllistä ja riippuu siitä, millainen luottamussuhde luottajan ja luotettavan välillä on ollut (Robinson, Dirks & Ozelik 2004, 328 - 329; Lewicki & Bunker 1995). Lewickin ja Bunkerin (1995) mukaan luottamuksen uudelleenrakentamiseen tarvitaan vuorovaikutussuhteen molempia osapuoli, vaikka luottamuksen rikkominen tapahtuu yleensä vain toisen osapuolen toimesta. He esittävät joukon toimija, joiden pohjalta rikkoutuneen luottamussuhteen osapuolet voivat alkaa rakentaa luottamusta uudelleen. Nämä toimet ovat:

1. luottamuksen rikkoutumisen tunnistaminen,
2. luottamuksen rikkoutumiseen johtaneen syyn tunnistaminen ja hyväksyminen,
3. sen tunnustaminen, että tapahtunut todella aiheutti luottamuksen rikkoutumisen,
4. vastuunottaminen luottamuksen rikkoutumisesta
5. anteeksi pyytäminen ja anteeksi antaminen sekä ehtojen asettaminen sille, miten luottamuksen uudelleenrakentamista tullaan jatkamaan.

Saavutetun luottamuksen rikkoutuminen on mahdollista myös kansainvälisen konfliktin sovittelussa, ja kuten edellä todettiin, ei menetetyt luottamuksen palauttaminen ole helppoa. Tämän vuoksi onkin mielenkiintoista tutkia, mitä konfliktinratkaisun ammattilaiset ajattelevat luottamuksen uudelleenrakentamisesta kansainvälisten konfliktien sovittelussa.

Luottamuksen rakentaminen ei onnistu ilman viestintää ja vuorovaikutusta. Toistuva vuorovaikutus, tiedon jakaminen ja kokemusten kautta oppiminen ovat avainasemassa luottamuksen rakentamisessa. Jos luottamus rikkoutuu, ovat rikkoutumisen aiheuttaneen käyttäytymisen tunnistaminen ja anteeksi pyytäminen tärkeää luottamuksen uudelleenrakentamisen kannalta. On perusteltua sanoa, että luottamus helpottaa konfliktin ratkaisua, sillä luottamus lisää hyväntahtoisuutta ja tiedonjakoa. Kansainvälisen konfliktin ratkaisu voi olla hyvin haastavaa, sillä konfliktin taustalla olevat syys ovat usein monitahoisia ja osapuolten välillä voi vallita suurta vihamielisyyttä. Tämän vuoksi onkin mielenkiintoista tutkia, kuinka luottamusta voidaan rakentaa tilanteessa, jossa olosuhteet luottamuksen rakentamiselle eivät ole helpot. Tässä tutkielmassa tarkastelen sitä, mitä luottamus tarkoittaa ja millainen sen merkitys sovitteluprosessin tai konfliktinratkaisun kannalta on sovittelijan

näkökulmasta, ja kuinka sovittelija pyrkii rakentamaan luottamusta kansainvälisen konfliktin sovittelun osapuolten välille.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tavoitteena on tarkastella luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa sovittelijan näkökulmasta. Työssä haen vastauksia seuraaviin kolmeen tutkimuskysymykseen: millaisia näkemyksiä konfliktinratkaisun ammattilaisilla on siitä,

1. mitä luottamus on osana kansainvälisten konfliktien sovittelua,
2. mikä merkitys luottamuksella on kansainvälisten konfliktien sovittelussa,
3. mitä luottamuksen rakentaminen on sovittelijan näkökulmasta kansainvälisten konfliktien sovittelussa.

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyrin saamaan tietoa siitä, miten konfliktinratkaisun ammattilaiset merkityksentävät luottamusta kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa. Tarkoituksena on ymmärtää, mitä luottamus tutkittavien mielestä tarkoittaa kansainvälisten konfliktien sovittelun kontekstissa. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla on mahdollista tuoda esille sovittelun ammattilaisten omat näkemykset siitä, mitä luottamus kansainvälisen konfliktin sovittelussa on.

Toisen tutkimuskysymyksen avulla haluan ymmärtää, millainen merkitys luottamuksella on kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Aikaisemmassa tutkimuksessa luottamuksen on todettu helpottavan konfliktinratkaisua (ks. esim. Lewicki & Tomlinson 2014, 104, 126; Stimec & Poitras 2009, 319 – 320). Toisella tutkimuskysymyksellä saan tietoa luottamuksen merkityksestä juuri kansainvälisten konfliktien sovittelussa sovittelijan näkökulmasta. Pyrin saamaan tietoa siitä, miten luottamus sovittelun osapuolien välillä näkyy sovitteluprosessissa, eli miten konfliktinratkaisun ammattilaiset näkevät luottamuksen vaikuttavan sovittelun osapuolien viestintään ja vuorovaikutukseen tai sovitteluprosessiin muuten.

Kolmas tutkimuskysymys keskittyy luottamuksen rakentamiseen kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Kysymyksen avulla pyrin ymmärtämään, miten sovittelija voi rakentaa luottamusta sovittelun osapuolten välille. Tarkoituksena on kuvata konfliktinratkaisun

ammattilaisten omia henkilökohtaisia näkemyksiä siitä, miten luottamusta voi rakentaa kansainvälisen konfliktin sovittelussa sekä sitä, millaisia haasteita luottamuksen rakentamiseen sovittelijoiden mielestä liittyy ja miten luottamus on mahdollista uudelleenrakentaa.

Kansainvälisten konfliktien sovittelu on mielenkiintoinen konteksti luottamukselle ja sen rakentamiselle, ja tutkimuskysymysten avulla on mahdollista tarkastella luottamusta kansainvälisten konfliktien sovittelussa monipuolisesti konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemysten kautta.

4.2 Teemahaastattelu

Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut konfliktinratkaisun ja sovittelun ammattilaisten omista henkilökohtaisista näkemyksistä koskien sitä, mitä luottamus tarkoittaa ja millainen merkitys sillä on kansainvälisten konfliktien sovittelussa sekä sitä, miten sovitteliija voi pyrkiä rakentamaan luottamusta sovitteluprosessin aikana. Tutkimuksessa pyrin tuomaan esille sovittelijoiden omia käsityksiä ja kokemuksia sekä ymmärtämään niitä, ja tämän vuoksi on tutkimusotteeni laadullinen. Tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua, jonka toteutin joko puhelin- tai sähköpostihaastatteluna.

Rubin ja Rubin (2004) ovat todenneet, että mikäli vastauksia tutkimuskysymyksiin ei voida antaa lyhyesti ja yksinkertaisesti tai mikäli on syytä olettaa, että aineistonkeruussa ilmenee tarve pyytää tutkittavia selittämään vastauksiaan tarkemmin ja antamaan esimerkkejä, on syytä haastatella. Heidän mukaansa haastattelut ovat erityisen hyvä aineistonkeruumuoto, kun halutaan kuvata sosiaalisia ja poliittisia prosesseja ja ymmärtää kokemuksia. Koska tutkimukseni tavoitteena on kuvata ja ymmärtää luottamuksen rakentamista sovitteluprosessissa ja olen kiinnostunut sovittelijoiden omista käsityksistä ja kokemuksista, voi haastattelua pitää sopivana aineistonkeruumuotona.

Haastattelu on mahdollista toteuttaa monin eri tavoin. Usein puhutaan strukturoiduista tai strukturoimattomista haastatteluista, jolla viitataan siihen, kuinka tarkkaan haastattelun kulku on etukäteen suunniteltu ja kuinka tarkasti haastattelukysymykset on etukäteen muotoiltu. Tässä tutkielmassa käyttämäni teemahaastattelua on puolistrukturoitu haastattelu. Tämä

tarkoittaa sitä, että haastattelun teemat, eli aihepiirit, joista keskustellaan, ovat kaikille haastateltaville samat. Järjestys, jossa teemat haastattelun aikana käsitellään ja esitettyjen kysymysten muoto voivat kuitenkin vaihdella haastattelun mukaan. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11.) Tuomi ja Sarajärvi (2019, 88) nostavat kuitenkin esille, että teemahaastattelu voi joissain tapauksissa olla hyvin lähellä strukturoimatonta, avointa haastattelua, kun taas välillä teemahaastattelu toteutetaan hyvin strukturoituna.

Teemat, joita teemahaastattelussa käytetään, luodaan tutkimuksen viitekehyksen perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Tutkielmassani teemoiksi muodostuivat *luottamuksen määrittely, luottamuksen merkitys, luottamuksen rakentaminen, luottamus ja sovitteluprosessi ja luottamuksen rakentamisen haasteet*. Kun haastattelu etenee teemojen eikä tarkkojen kysymysten varassa haastateltavan ääni, tulkinnat ja asioille antamat merkitykset pääsevät paremmin esille (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Teemojen perusteella loin haastattelurungon (liite 1), joka muodostuu kysymyksistä, joilla voin saada tietoa kustakin teemasta. Kysymykset muotoilin avoimiksi, koska sellaisilla kysymyksillä on mahdollista saada vastauksia, jotka ovat syvällisiä ja yksityiskohtaisia sekä värikkäitä ja monipuolisia (Rubin & Rubin 2004). Haastattelurungon tarkoitus oli olla tukenani tehdessäni haastatteluja, eikä minun tarvinnut seurata sen järjestystä tai kysymysten muotoilua tarkasti.

Haastattelulla on aineistonkeruumuotona monia etuja. Haastattelu mahdollistaa kysymysten toistamisen ja uudelleenmuotoilun sekä väärinkäsitysten oikaisun. Lisäksi haastattelussa haastatteliija voi muokata kysymyksiään ja niiden järjestystä sen mukaan, miten haastattelutilanne etenee. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Kuten Rubin ja Rubin (2004) kuvaavat, on jokainen haastattelu uniikki keskustelu. Haastateltaessa on myös mahdollista esittää jatkokysymyksiä ja pyytää tarkennusta haastateltavan vastauksiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35). Mahdollisuus jatkokysymyksiin ja haastattelun joustavuus ovat aineistonkeruumuodon merkittävät edut, koska olen kiinnostunut haastateltavien henkilökohtaisista kokemuksista. Tutkiessani henkilökohtaisia käsityksiä ja kokemuksia voin olettaa, että vastauksista nousee esille erilaisia näkemyksiä, joihin haluan haastatteluissa tarttua. Toisaalta haastatteluun liittyy myös haittoja, kuten se, että aineiston kerääminen haastatteleamalla vie usein paljon aikaa ja puolistrukturoidulla haastattelulla kerätty aineisto voi sisältää materiaalia, joka on tutkimuksen kannalta epärelevanttia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35 - 36).

Toteutin haastattelut joko puhelin- tai sähköpostihaastatteluna. Monet edellä kuvatut haastattelun edut (esim. kysymysten toistaminen ja järjestyksen muokkaaminen) koskevat puhelinhaastatteluja, mutta sähköpostihaastattelussa niitä kaikkia ei ole mahdollista hyödyntää. Toisaalta sähköpostihaastattelulla on omat etunsa verrattuna kasvokkais- tai puhelinhaastatteluun. Sähköpostihaastattelussa haastattelukysymykset lähetetään haastateltavalle ja haastateltava vastaa kysymyksiin kirjallisesti. Tämän jälkeen haastattelija voi esittää haastateltavalle tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Sähköpostihaastattelussa kysymysten uudelleenmuotoilu ja niiden järjestyksen muokkaaminen ei ole samalla tavalla mahdollista kuin puhelinhaastattelussa. Tämän vuoksi sähköpostihaastattelua, erityisesti strukturoitua sellaista, tehtäessä tulee kiinnittää erityistä huomiota kysymyksen asetteluun, jotta kysymys ilmentäisi tarkoitettua merkitystä mahdollisimman täsmällisesti (Tiittula, Rastas & Ruusuvuori 2005, 265 - 266). Sähköpostilla voi toteuttaa myös strukturoimattomampia haastatteluja. Strukturoimattomassa sähköpostihaastattelussa haastateltavalle lähetetään yksi kysymys kerrallaan (Tiittula, Rastas & Ruusuvuori 2005, 266). Koska tarkoitukseni oli tehdä puolistrukturoituja temahaastatteluja, toteutin sähköpostihaastattelut siten, että lähetin haastateltavalle useamman kysymyksen kerrallaan (liite 2) ja tarvittaessa tarkensin vastauksia jatkokysymyksillä.

Sähköpostihaastattelun etuna verrattuna kasvokkais- tai puhelinhaastatteluun on sen tarjoama vapaus. Haastattelijan ja haastateltavan ei tarvitse olla samassa paikassa haastattelun toteuttamista varten. Lisäksi haastateltava voi käyttää vastaamiseen haluamansa ajan, eikä haastattelua varten tarvitse sopia tiettyä ajankohtaa, joka käy sekä haastateltavalle että haastattelijalle. Sähköpostihaastattelussa aineisto myös saadaan valmiiksi kirjoitetussa muodossa, eikä litteroimiseen tarvitse käyttää aikaa. (Tiittula, Rastas & Ruusuvuori 2005, 264 - 267.)

4.3 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kuutta suomalaista konfliktinratkaisun ammattilaista. Haastateltavissa oli sekä miehiä että naisia. Haastatteluista kaksi toteutettiin sähköpostin välityksellä ja neljä puhelinhaastatteluna. Puhelinhaastattelut kestivät keskimäärin 43 min, ja yhteensä aineistoa puhelinhaastatteluista kertyi 172 min. Sähköpostihaastatteluiden pituus vaihteli reilusta neljästä sivusta reiluun 1 sivuun fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Tutkimuksen aineisto oli hyvin monipuolista ja sisälsi paljon haastateltavien omia kokemuksia, kuvailua, pohtimista ja esimerkkejä. Aineiston määrää voidaan pitää sopivana, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen, vaan aineistoon, josta on mahdollista tehdä mielekkäitä kuvauksia ja teoreettisia tulkintoja käsiteltävästä ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä ei olekaan aineiston määrä, vaan laatu. (Eskola & Suoranta 2003, 18, 61.)

Kriteerinä haastateltaville oli se, että heillä oli kokemusta sovittelusta kansainvälisellä tai kotimaisella tasolla, he olivat joko itse toimineet sovittelijana tai kuuluivat kansainvälisiä sovitteluja organisoivaan järjestöön tai he olivat tutkineet ja kouluttaneet konfliktinratkaisua ja sovittelua. Haastateltaviksi etsittiin suomenkielisiä haastateltavia. Haastateltavista neljällä oli kokemusta sovittelusta ja konfliktinratkaisusta kansainvälisellä tasolla, yhdellä kotimaisella tasolla ja yksi haastateltavista oli konfliktinratkaisun tutkija. Kaikki haastateltavat olivat työskennelleet kriteerinä olleissa työtehtävissä useamman vuoden ajan.

Haastateltavia etsittiin ottamalla yhteyttä joko suoraan potentiaalisiin haastateltaviin tai lähestymällä Suomessa toimivia konfliktinratkaisun alan organisaatioita yleisesti. Yhteydenotot toteutettiin joko puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköpostiyhteydenotot sisälsivät kutsun haastatteluun ja tiiviin kuvauksen tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Ensimmäisten haastateltavien löydyttyä, alettiin käyttää lumipallo-otantaa, eli haastateltavilta kysyttiin neuvoa siihen, ketä muita haastateltavaksi voisi pyytää. Tällä tavalla löytyi yksi haastateltava lisää. Haastateltaville toimitettiin etukäteen tutkimuksen eettisyyttä ja tutkittavan oikeuksia koskeva tiedote, tai näistä asioista kerrottiin haastateltaville puhelimesta ennen haastattelun toteuttamista. Haastateltavat olivat tietoisia haastattelujen tallentamisesta ja siitä, että aineistosta tullaan poistamaan henkilötiedot. Jokainen haastateltava hyväksyi aineistoesimerkkien käytön tutkielman tulosten esittelyssä.

Haastateltavien tai edes vastausten saaminen haastattelukutsuihin osoittautui hyvin vaikeaksi, ja usein yhteydenottoyrityksiä täytyi tehdä monta. Toisaalta parin haastateltavan tavoittamiseen ja haastatteluun suostumiseen riitti yksi sähköposti. Haastattelukutsuun saatiin myös kieltäviä vastauksia. Perusteluiksi kieltäytymiseen kerrottiin esimerkiksi kiire ja se, ettei haastateltava kokenut, että hänellä olisi tarpeeksi kokemusta ollakseen haastateltavana.

4.4 Aineiston käsittely ja laadullinen sisällönanalyysi

Ennen kuin voi aloittaa tutkimusaineiston analyysin, aineisto täytyy käsitellä. Käsittelin aineiston litteroimalla sen sanatarkasti. Kun analyysin kohteena ovat haastateltavan puheenvuorojen sisällöt, ei yksityiskohtaisemmalle litteroinnille ole tarvetta (Ruusu vuori 2010, 425). Työssäni oli tärkeää, että käsittelen aineiston muotoon, jossa sen sisältämien puheenvuorojen sisältöjä olisi mahdollista analysoida. Jätin litteraateista pois joitakin täytesanoja kuten *niin kuin* ja *tota* sekä haastattelujen lopusta keskusteluja, jotka eivät enää liittyneet tutkimuksen aiheeseen. Litteroitua materiaalia, joka käsitti myös kahden sähköpostihaastattelun materiaalin, kertyi yhteensä 56 sivua fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5.

Haastateltavien anonymiteetin säilymisen varmistin sillä, ettei haastateltavien henkilötietoja tallennettu haastattelutilanteissa. Lisäksi litterointivaiheessa hävitin haastatteluista kaikki haastateltavan henkilöllisyyteen tai esimerkiksi työnantajaan tai yhteistyökumppaneihin viittaavat tiedot, jotka saattaisivat paljastaa haastateltavien henkilöllisyyden. Tässä kohtaa määritin myös jokaiselle haastateltavalle oman värin, jotta analyysissä olisi helpompi erottaa haastateltavien vastaukset toisistaan.

Tutkimuksen analyysimuodoksi valitsin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen analyysimuoto, jossa mikään tietty teoria tai epistemologia ei ohjaa analyysiä, vaikkakin niitä voidaan analyysissä soveltaa. Aineistolähtöisessä analyysissä eivät myöskään tutkijan aikaisemmat tiedot tai havainnot vaikuta analyysin toteuttamiseen tai sen lopputulokseen, vaan tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.) Toteutin sisällönanalyysin aineistolähtöisesti, sillä tutkielmassa olen kiinnostunut nimenomaan tutkittavien omista henkilökohtaisista näkemyksistä, ja teorialähtöinen analyysi saattaisi rajata

joitain tutkittavien näkemyksiä pois tutkielman tuloksista. Sisällönanalyysissä aineisto pyritään tiivistämään ja jäsentämään siten, ettei mikään tärkeä karsiudu pois, vaan tutkittavasta ilmiöstä saadaan muodostettua selkeä kuvaus (Eskola 2015, 196 - 197; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Etenin analyysissä kolmen Tracyn (2012, 183 - 202) esittämän sisällönanalyysin vaiheen mukaan, jotka ovat aineiston organisointi, perusvaiheen koodaus ja toisen vaiheen koodaus.

Analyysiprosessin aluksi valitsin analyysiyksiköksi merkityskokonaisuuden.

Merkityskokonaisuus voi olla yksittäinen sana, lause tai usean lauseen muodostama ajatuskokonaisuus, jonka sisältö on tutkimuskysymysten kannalta merkityksellinen. Yksi merkityskokonaisuus antaa siis vastauksen johonkin tutkimuskysymyksistä. Tämän jälkeen siirryin aineiston organisointiin. Aineiston organisoinnin tarkoituksena on helpottaa analyysin seuraavia vaiheita. Organisointi toteutetaan tutustumalla aineistoon, järjestelemällä sitä ja valitsemalla tutkimuksen kannalta oleelliset osat aineistoa analyysin seuraaviin vaiheisiin. (Tracy 2012, 185). Aineiston organisoinnissa kävin läpi litteroituja haastatteluja ja poimin niistä tutkimuskysymysten kannalta merkittävät merkityskokonaisuudet. Jaoin nämä merkityskokonaisuudet eri tiedostoihin sen mukaan, mihin tutkimuskysymykseen mikäkin merkityskokonaisuus antoi vastauksen. Havainnollistan aineiston analyysiä katkelmalla haastateltavan 4 haastattelusta. Seuraavassa esimerkissä näkyy, mitkä kohdat haastateltavan 4 puheenvuorosta poimin tutkimuskysymysten kannalta oleellisten merkityskokonaisuuksien tiedostoihin. Kaikki tämän puheenvuoron merkityskokonaisuudet liittyivät kolmanteen tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymysten kannalta oleelliset merkityskokonaisuudet on kursivoitu.

H4: “Mut sitten se, millä mä oon pystynyt sitä jollakin tavalla handlaamaan, *että mä oon yrittänyt saada sellasia sydänystäviä näiden konfliktin osapuolten piiristä*. Siis en välttämättä osapuolia, vaan sellasia, jotka on vaikutuspiirissä siinä. Ja osottamaan heille kaikin tavoin semmosta *lojaaliutta ja valmiutta auttaa ja tukea*, jos siis kyse ois suomalaisesta diasporasta, niin miten he selviää tai pärjää tässä yhteiskunnassa tai jos he on muualla niin tavallaan *valmiutta mennä rinnalle ja tukea*. Ja semmosta *oman sanan pitämistä*, että he ovat sitten ikään kuin ylläpitäneet myös luottamusta näihin osapuoliin ja välittäneet sitä viestiä ja olleet niin kuin rohkaisijana.”

Aineiston organisoinnin jälkeen siirryin analyysin seuraavaan vaiheeseen, perusvaiheen koodaukseen. Tässä vaiheessa organisoitua aineistoa käydään läpi useaan kertaan ja siitä tunnistetaan erilaisia konsepteja, uskomuksia ja käyttäytymistä, jotka liittyvät tutkittavaan

ilmiöön. Tunnistus tapahtuu antamalla aineiston osille erilaisia nimityksiä, jotka kuvaavat aineiston osan sisältöä. Perusvaiheen edetessä nämä nimitykset tarkentuvat, kun aineiston osia ja niiden nimityksiä vertaillaan toisiinsa ja yhdistellään alaluokiksi samankaltaisuuksia etsien. (Tracy 2012, 188 - 190.) Tässä analyysin vaiheessa kävin yksitellen läpi kaikki merkityskokonaisuudet, jotka vastasivat yhteen tutkimuskysymykseen, ja annoin niistä jokaiselle lyhyen nimityksen, joka kuvasi ytimekkäästi merkityskokonaisuuden sisältöä. Nimettyäni kaikki yhteen tutkimuskysymykseen vastaavat merkityskokonaisuudet, aloin vertailla merkityskokonaisuuksille antamiani nimityksiä ja yhdistellä samankaltaisia merkityskokonaisuuksia alaluokiksi. Yhdisteltyäni merkityskokonaisuudet alaluokiksi, tarkensin luokkien nimitykset vastaamaan luokan sisältöä tarkemmin. Haastateltavan 4 puheenvuoron sisältämille merkityskokonaisuuksille annoin nimitykset *kontaktien luominen, lojaalius, tukeminen ja sanansa pitäminen*. Yhdisteltyäni kaikki merkityskokonaisuudet alaluokiksi, tarkentuivat edellä kerrottujen merkityskokonaisuuksien alaluokkien nimiksi *suhteiden rakentaminen, arvostaminen, taito antaa tukea ja lupauksen pitäminen*.

Toisen vaiheen koodauksessa tarkoituksena on muodostaa perusvaiheen koodauksessa syntyneistä luokista teoreettisia käsitteitä järjestelemällä ja ryhmittelemällä alaluokkia yhteen (Tracy 2012, 194 - 195). Suoritin toisen vaiheen koodauksen tarkastelemalla analyysin aikaisemmassa vaiheessa syntyneitä alaluokkia ja yhdistelemällä niitä pääluokiksi siten, että samankaltaiset alaluokat muodostivat pääluokan. Pääluokat nimesin luokkaa kuvaavalla käsitteellä tai käsitteillä. Edellä esitetyn haastateltavan 4 puheenvuoron merkityskokonaisuuksista muodostuneet alaluokat johdin pääluokiksi taulukon 1 (seuraavalla sivulla) mukaisesti.

TAULUKKO 1 Haastateltavan 4 puheenvuoron sisällönanalyysi

Merkityskokonaisuus	Alaluokka	Yläluokka
”mä oon yrittänyt saada sellasia sydänystäviä näiden konfliktin osapuolten piiristä”	Suhteiden rakentaminen	Vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen mahdollistaminen
”semmosta lojaaliutta”	Arvostaminen	Sovittelijan viestintäeettisyys
”semmosta oman sanan pitämistä”	Lupausten pitäminen	
”valmiutta auttaa ja tukea”	Taito antaa tukea	Sovittelijan vuorovaikutustaidot
”valmiutta mennä rinnalle ja tukea”		

Siitä, mitä luottamus haastateltavien mielestä on osana kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessia, muodostui kolme pääluokkaa: *luottamus suhteenä*, *luottamus sovittelijan vuorovaikutustaitoina* ja *luottamus sovitteluun konfliktinratkaisun muotona*. Haastateltavien luottamukselle antamista merkityksistä muodostui kolme pääluokkaa: *luottamus konfliktinratkaisun edistäjä*, *luottamus viestinnän ja vuorovaikutuksen edistäjä* ja *luottamuksen merkitys sovittelun osapuolten välillä sovitteluprosessin eri vaiheissa*. Siitä, miten luottamusta voi haastateltavien mukaan rakentaa kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessissa muodostui viisi pääluokkaa: *luottamuksen rakentamisen lähtökohdat*, *vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen mahdollistaminen*, *sovittelijan viestintäeettisyys*, *sovittelijan vuorovaikutustaidot* ja *konfliktin tunteminen*. Luottamuksen uudelleenrakentamisesta muodostui kolme pääluokkaa: *sovittelijan vuorovaikutustaidot*, *sovittelijan viestintäeettisyys* ja *luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvä vuorovaikutus*. Luottamuksen rakentamisen haasteista muodostui viisi pääluokkaa: *luottamuksen rakentamisen haastavuus*, *sovittelun osapuolten asenne ja eettisyys*, *osaamisen ja tiedon hyödyntämättä jättäminen*, *konfliktin tausta ja konteksti* ja *sovittelun osapuolten kulttuuriset ja kielelliset erot*.

5 NÄKEMYKSET LUOTTAMUKSESTA JA SEN RAKENTAMISESTA

5.1 Luottamus osana kansainvälisten konfliktien sovittelua

Tutkimukseni tavoitteena oli tarkastella luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa sovittelijan näkökulmasta. Halusin ymmärtää konfliktinratkaisun ammattilaisten omia käsityksiä ja kokemuksia. Tässä alaluvussa raportoin sen, millaisia näkemyksiä konfliktinratkaisun ammattilaisilla oli siitä, mitä luottamus on osana kansainvälisten konfliktien sovittelua.

Haastateltavat toivat haastatteluissa esille monenlaisia näkemyksiä siitä, mitä luottamus tarkoittaa kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Haastateltavat määrittivät luottamuksen tarkoittavan

- suhdetta
- sovittelijan vuorovaikutustaitoja
- luottamusta sovitteluun konfliktinratkaisun muotona

Seuraavaksi esitän tulokset yksi luottamukselle annettu määritelmä kerrallaan.

Havainnollistan tuloksia suorilla lainauksilla haastatteluista.

Luottamus suhteena. Haastateltavien näkemysten mukaan luottamus kansainvälisten konfliktien sovittelussa tarkoittaa suhdetta sovittelun osapuolten välillä. Haastateltavat kuvasivat luottamusta “kahden ihmisen välisenä siteenä” sekä “henkisenä sitoutumisena”. Luottamus on myös kokemuksia, joista selvittää yhdessä. Myös se, että sovittelun osapuolet pitäytyvät omissa rooleissaan sovittelun aikana, nähtiin luottamuksena. Luottamusta suhteena ja yhteisinä kokemuksina haastateltavat kuvasivat esimerkiksi seuraavanlaisesti:

“...me ollaan onnistuttu luomaan semmonen luottamuksellinen suhde heihin ja semmonen vastavuoroisuuden suhde nimenomaan, että ei semmosta et se ois yksisuuntasta ylhäältä alas, vaan että nimenomaan molemminpuolinen.” (H5)

“...tavallaan se kokemus sitten, että uskalsi vaipua uneen ihmisen luona, jota pelkäs niin paljon, että pelkäs oikeesti, että se tappaa minut tai itse hautoi tappamista, niin muutti heidän kokemusta ja he pysty alkaan puhua siitä ja tällä tavalla heistä tuli vahva liittolaispari.” (H4)

Kuten edellä esitetyt aineistoesimerkit osoittavat, määrittelivät haastateltavat vastavuoroisen suhteen ja yhteiset, vaikeatkin kokemukset osaksi luottamusta.

Luottamus sovittelijan vuorovaikutustaitoina. Haastateltavien näkemyksissä luottamus määriteltiin sovittelijan vuorovaikutustaidoiksi. Haastateltavien mielestä luottamus tarkoittaa sitä, että sovittelija viestii tasapuolisesti tai kuten haastateltava 2 kuvasi: “osapuolet aistivat välittäjän katsovan konfliktia objektiivisesti”. Lisäksi luottamus tarkoittaa taitoa ymmärtää “osapuolten ajatus- ja käytöstapoja”. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa sovittelijan taitoa käyttäytyä tasapuolisesti:

“Jos ulkopuolisen sovittelijan palvelukseen turvaudutaan, täytyy osapuolten voida luottaa siihen, että sovittelija esiintyy tasapuolisesti eikä toimi yhdenkään osapuolen asiamiehenä.” (H1)

Luottamus sovitteluun konfliktinratkaisun muotona. Tutkielman tuloksista käy ilmi, kuinka tärkeää on, että kansainvälisten konfliktien sovittelussa konfliktin osapuolet ja kaikki tahot, joita osapuolet edustavat, luottavat sovitteluun konfliktinratkaisun muotona. Haastateltavien mukaan luottamus tarkoittaa sitä, “että prosessilla pitää olla laajempi kansalaisyhteiskunnassa oleva luottamus” ja konfliktin osapuolet luottavat siihen, että sovittelulla on mahdollista saavuttaa rauha ja “paras ratkaisu”. Tällaisesta luottamuksesta haastateltava 6 käytti myös nimitystä “prosessin legitimizeetti” ja kuvasi luottamusta sanoen:

“Mut kyl mä nään kuitenkin, että se laajempi luottamus, tavallaan siellä, et jos se nähdään, että koko yhteiskunta, yhteiskunnan luottamus siihen prosessiin, et se tuottaa jotain sellaista parempaa tulevaa, niin on paljon tärkeempää pitemmällä juoksulla siinä prosessissa.” (H6)

Luottamuksen rakentaminen sovitteluun konfliktinratkaisumuotona voi haastateltavien näkemysten mukaan vaatia paljon työtä. Niin konfliktin osapuolten kuin muidenkin yhteiskunnassa toimivien ryhmien täytyy hyväksyä sovittelu, ja joskus kaikkien eri ryhmien tavoittaminen on vaikeaa. Tulosten mukaan on kuitenkin tärkeää, että konfliktin osapuolet ja muut ryhmät luottavat sovitteluun ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin.

5.2 Luottamuksen merkitys kansainvälisten konfliktien sovittelussa

Tässä alaluvussa raportoin tulokset siihen, millaisia näkemyksiä haastateltavilla oli siitä, millainen merkitys luottamuksella on kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa.

Tuloksien perusteella luottamuksella on monia sovitteluprosessia edistäviä vaikutuksia. Lisäksi haastateltavien mukaan luottamuksen merkitys vaihtelee sovittelun osapuolten välillä sovitteluprosessin eri vaiheissa. Haastateltavat kokivat, että luottamuksella on kansainvälisten konfliktien sovittelussa

- konfliktinratkaisua edistävä merkitys
- viestintää ja vuorovaikutusta edistävä merkitys
- merkitys, joka vaihtelee sovittelun osapuolten välillä sovitteluprosessin eri vaiheissa

Seuraavaksi esittelen luottamuksen merkitykseen liittyvät tulokset ja havainnollistan tuloksia suorilla lainauksilla haastatteluista.

Luottamus konfliktinratkaisun edistäjänä. Tutkielman tulosten perusteella luottamus edistää kansainvälisten konfliktien ratkaisua monella tavalla. Haastateltavat kokivat, että luottamus on keskeinen osa sovittelua ja konfliktinratkaisua. He kuvasivat luottamuksen merkitystä konfliktinratkaisussa “keskeisenä elementtinä” ja “kaiken a:na ja o:na”. Luottamuksen vaikutus näkyy haastateltavien mukaan sovitteluprosessin aikana kaikessa, vaikkei sitä usein sanota ääneen. Tulokset osoittavat, että luottamus on tärkeää niin sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä kuin konfliktin osapuolten kesken. Luottamuksen keskeistä roolia sovittelussa haastateltavat kuvasivat muun muassa seuraavanlaisesti:

“Se jotenkin se sovitteluprosessi pitää viedä niin, että ihmiset niinkun luottaa siihen sovittelijaan.” (H3)

“Joo no se on tietysti sen lopputuloksen kannalta hyvin oleellista. Et harvoin, jos minkäänlaista luottamusta ei oo tai se luottamus on hyvin heikkoa, niin jo se, et saadaan toimijat saman pöydän ääreen tai jonkinlaiseen neuvotteluasetelmaan, niin on lähtökohtasesti aika vaikeeta.” (H5)

Haastateltavien näkemyksissä nousi esille ajatus luottamuksen merkityksestä sovitteluprosessin eteenpäin viejänä. Tämä näkemys tulee esille myös haastateltavan 5 edellä

esitetystä puheenvuorossa: ilman minkäänlaista luottamusta haastateltavat kokivat sovitteluprosessin käynnistämisen vaikeana eikä sovitteluprosessi voi silloin jatkua pitkään. Mikäli sovittelun osapuolten välillä vallitsee luottamus, tarkoittaa se haastateltavien mukaan sitä, että sovittelussa päästään etenemään seuraaviin vaiheisiin ja “todelliset pyrkimykset sovittelupäätöksiin alkavat”. Haastateltava 1 kuvasi luottamuksen merkitystä sovitteluprosessin edistäjä osuvasti sanoen:

“Luottamuksen vallitessa osapuolet ovat valmiita lähentymään näkökannoissaan vastapuolta ja varsinainen neuvottelu sopimuksen yksityiskohdista voi alkaa.” (H1)

Tulosten perusteella luottamuksen nähtiin auttavan saavuttamaan “kestävä lopputulos” sovittelussa. Haastateltavien korostivat, että “kestävän rauhantilan saavuttaminen” edellyttää konfliktin osapuolten luottamusta niin toisiinsa kuin sovittelijaan. Joskus sovittelussa saatetaan käyttää pakotusta, mutta tällainen toiminta ei haastateltavien mukaan auta konfliktinratkaisussa, vaan haastateltavan 2 sanoin. “johtaa näennäissopimuksiin, jotka eivät kestä edes solmimisaikaa saatikka pitempää ajanjaksoa”. Tuloksista ilmenee, että haastateltavat kokivat kansainvälisten konfliktien ratkaisemisen haastavana ja yhtenä syynä tähän he näkivät sen, ettei luottamusta onnistuta rakentamaan konfliktinratkaisun prosesseissa. Näin tätä ongelmaan yksi haastateltavista pohti:

“Että tänä päivänä eletään todellisuudessa, jossa rauhansopimukset kaatuu järkyttävällä todennäköisyydellä, eli 40 % ensimmäisen kolmen vuoden ja 50 % ensimmäisen viiden vuoden aikana. Ja se kertoo siis siitä, että se mekanismi, joka keskittyy näiden ikään kuin rauhansopimusten tekemiseen ei pysty kannattelemaan sitä epäluottamusta tai korjaamaan sitä epäluottamusta ja luoda edellytyksiä uuden rakentamiseen. Eikä kansainvälinen yhteisökään sitä ymmärrä, näitä syvempiä vihan ja pelkoon ja katkeruuteen liittyviä kokemuksia, tai pysty auttamaan niissä eteenpäin yhteisöä” (H4)

Tulokset osoittivat, että luottamuksen nähdään edistävän kansainvälisen konfliktin ratkaisua. Haastateltavien näkemysten perusteella luottamus on keskeinen osa konfliktinratkaisua ja auttaa viemään sovitteluprosessia eteenpäin. Luottamus myös auttaa rakentamaan konfliktille kestävän ratkaisun.

Luottamus viestinnän ja vuorovaikutuksen edistäjänä. Tutkielman tuloksista käy ilmi, että luottamuksen nähdään edistävän kansainvälisen konfliktin osapuolten välistä ja osapuolten ja sovittelijan välistä viestintää ja vuorovaikutusta monella tavalla. Konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaansa luottamus vähentää konfliktin osapuolten välistä epäluuloa ja tekee

osapuolten ja sovittelijan välisestä viestinnästä avoimempaa. Konfliktinratkaisun ammattilaiset kuvasivat luottamuksen luovan syvällisempää keskustelua osapuolten välille. Tällä he tarkoittivat sitä, että ilman luottamusta “osapuolet toistavat virallisesti vahvistettuja näkemyksiä” ja “puhuvat näennäisistä asioista”. Luottamuksen merkitystä syvällisemmän keskustelun aikaansaamisessa eräs haastateltavista kuvasi seuraavanlaisesti:

“Jotenkin mä ajattelen, että jos se, jos sitä luottamustaitoa, luottamusta ei synny niin se jää helposti pinnalliselle tasolle ja sellaiselle muodolliselle retoriikan tasolle, että siinä niin kun tavallaan näytellään olevansa mukana, mutta ei kuitenkaan olla.” (H3)

Haastateltavien mukaan luottamus vaikuttaa sovittelijan ja konfliktin osapuolten väliseen tuen ja avun antamiseen ja vastaanottamiseen. He kokivat, että luottamuksen vallitessa konfliktin osapuolet suhtautuvat paremmin sovittelijan antamiin neuvoihin ja tukeen. Tulosten perusteella on tärkeää, että konfliktin osapuolet kokevat voivansa pyytää sovittelijalta apua ja tässä luottamus konfliktin osapuolten ja sovittelijan välillä haastateltavien mukaan auttaa. Luottamuksen merkitystä avun pyytämisessä yksi haastateltavista kuvasi näin:

“...niin viime kädessä niiden pitää voida luottaa, että sitten jos asiat ei etene, niin sitten voi pyytää apua.” (H4)

Tuloksista käy ilmi erilaisia tapoja, joilla luottamus haastateltavien mukaan edistää viestintää ja vuorovaikutusta sovitteluprosessin aikana. Haastateltavien näkemyksissä luottamuksen nähtiin vaikuttavan konfliktin osapuolten väliseen vuorovaikutukseen vähentämällä epäluuloa ja tekemällä keskustelusta syvällisempää ja osapuolten ja sovittelijan väliseen vuorovaikutukseen lisäämällä avoimuutta ja supportiivista viestintää.

Luottamuksen merkitys sovittelun osapuolten välillä sovitteluprosessin eri vaiheissa.

Konfliktinratkaisun ammattilaiset kokivat luottamuksen merkittäväksi koko sovitteluprosessin aikana. Tulosten perusteella luottamuksen merkitys kuitenkin vaihtelee sovitteluprosessin eri vaiheissa sovittelun eri osapuolten välillä. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksistä käy ilmi, että sovitteluprosessin alussa on tärkeää, että konfliktin osapuolet voivat luottaa sovittelijaan. Konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan sovittelun alussa konfliktin osapuolille syntyy mielikuva sovittelijasta ja tämän vuoksi luottamus sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä on tärkeää heti sovitteluprosessin alussa, kuten yksi ammattilaisista seuraavassa aineistonäytteessä kertoo:

“No kyl se varmaan joka vaiheessa on tärkeää, mutta se luodaan siinä alkuvaiheessa. Et siinä mielessä se on tärkeempi siinä alussa. Että silloinhan ihmiset luo mielikuvan sovittelijasta.” (H3)

Haastateltavien mukaan sovittelijan ja konfliktin osapuolten välinen luottamus on tärkeää sovittelun alussa myös sen vuoksi, että se helpottaa luottamuksen rakentamista konfliktin osapuolten välille. Tätä haastateltava 5 kuvaa sanoen:

“No mä sanoisin, että se luottamus siihen sovittelijaan itseensä on tosi tärkeä heti siinä alkuvaiheessa. Koska sitten ennen kuin se luottamus siihen sovittelijaan on olemassa niin ei pystytä lähteen rakentaa sitä osapuolten välistä luottamusta. Et mä nään et se siinä mielessä kulkee vähän niin kuin lineaarisesti, koska sitten taas se sovittelijan luottamuksellinen asema mahdollistaa sen, et pystyy hiljalleen alkaa rakentaa sitä luottamusta näiden sopimusosapuolten välillä.” (H5)

Haastateltavien näkemyksistä selviää, että sovittelijan ja konfliktin osapuolten välinen luottamus on sovitteluprosessin alussa tärkeää, koska se vaikuttaa sovittelijasta syntyviin mielikuviin ja helpottaa osapuolten välisen luottamuksen rakentamista. Konfliktin osapuolten välisen luottamuksen merkitystä haastateltavat kuvasivat esimerkiksi seuraavasti:

“Ja sitten taas näiden konfliktin osapuolten välinen, niin varmaan siinä just alkuvaiheessa se, et pystyy luottaa siihen, et niitä peruseriaatteita noudatetaan, niin se on ikään kuin se minimiluottamuksen määrä mikä täytyy olla.” (H5)

Tulosten perusteella sovitteluprosessin alussa täytyy konfliktin osapuolten siis pystyä luottamaan siihen, että toinen osapuoli noudattaa sovittelun periaatteita. Haastateltava 5 jatkaa puheenvuoroaan kuitenkin sanoen:

“Mut sitten taas prosessin loppua kohden, niin sitten tietysti sen luottamuksen täytyis kasvaa niihin mittasuhteisiin, et pystytään luottaa siihen, et sitä mahdollisesti aikaansaattaa sopimusta noudatetaan myös sen jälkeen.” (H5)

Haastateltavien mukaan konfliktin osapuolten välinen luottamus onkin tärkeää sovitteluprosessin lopussa. Tulosten perusteella sovitteluratkaisun aikaansaaminen vaatii konfliktin osapuolten välistä luottamusta, sillä ratkaisun löytämiseksi tulee molempien osapuolien tehdä myönnytyksiä ja suostua kompromisseihin. Luottamuksen voi myös

menettää sovitteluprosessin aikana helposti, minkä vuoksi haastateltavat pitivät osapuolten välistä luottamusta merkittävä prosessin loppuvaiheessa.

Sovittelun päätyttyä ei luottamuksen merkitys tulosten perusteella vähene, vaan konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksissä nousi esille luottamuksen merkitys sovitteluprosessin päätyttyä. Tällöin konfliktin osapuolten luottamus kohdistuu konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan “tulevaisuutta koskeviin odotuksiin” ja tehdyissä sopimuksissa pitäytymiseen. Seuraavassa esimerkissä haastateltava 5 päättää puheenvuoronsa luottamuksesta sovitteluprosessin eri vaiheissa sanoen:

“Et sittenhän tavallaan se luottamus vasta ikään kuin realisoituu sen prosessin päätyttyä ja et mitä siitä seuraa ja tartutaanko uudestaan aseisiin. Ja sitten varsinkin, jos on sovittu jostain tällaisesta vallan jaosta tai muusta, et miten valtio vaikka järjestäytyy sen jälkeen, et toteutuks sit se ja ottaaks toinen, joku osapuoli sit sellasen hallitsevamman aseman tai muuta. Niin kyl mä sanoisin et se, et pystyy luottaan sen prosessin jälkeen, niin on jopa kaikkein tärkeintä.” (H5)

Luottamuksen merkitys vaihtelee konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan kansainvälisen konfliktin sovittelun osapuolten välillä sovitteluprosessin edetessä. Prosessin alussa he pitivät tärkeänä konfliktin osapuolten ja sovittelijan välistä luottamusta, koska konfliktin osapuolet muodostavat silloin ensivaikutelman sovittelijasta ja konfliktin osapuolten välisen luottamuksen rakentaminen helpottuu, mikäli osapuolet luottavat ensin sovittelijaan. Tulosten perusteella sovitteluprosessin lopussa on tärkeää konfliktin osapuolten välinen luottamus, koska silloin hiotaan sovitteluratkaisua, mikä edellyttää myönnytyksiä molemmilta osapuolilta. Luottamuksen täytyy konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan kantaa sovitteluprosessin yli ja sovittelun päätyttyä on luottamuksessa kyse tulevaisuuden odotuksista ja sopimusten pitämisestä.

Luottamus on tulosten perusteella tärkeää sovitteluprosessin kaikissa vaiheissa, mutta se, keiden välille luottamusta milloinkin erityisesti tarvitaan, riippuu sovitteluprosessin vaiheesta. Luottamus on tärkeää, koska se edistää niin konfliktinratkaisua kuin sovittelun osapuolten välistä viestintää ja vuorovaikutusta.

5.3 Luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa

5.3.1 Näkemykset luottamuksen rakentamisesta

Seuraavissa alaluvuissa raportoin tulokset siihen, millaisia näkemyksiä konfliktinratkaisun ammattilaisilla on siitä, mitä luottamuksen rakentaminen on kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa. Haastateltavien näkemykset sisälsivät niin erilaisia tapoja pyrkiä rakentamaan luottamusta, sovittelijalta vaadittavan asenteen ja taitojen kuvausta kuin lähtökohtia luottamuksen rakentamiselle. Haastateltavat kuvasivat myös luottamuksen uudelleenrakentamista sekä toivat esille luottamuksen rakentamiseen liittyviä haasteita.

Haastateltavien näkemykset luottamuksen rakentamisesta jäsenyivät kolmeksi alaluvuksi. Tässä ensimmäisessä alaluvussa esittelen tulokset, jotka koskevat haastateltavien näkemyksiä luottamuksen rakentamisesta kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Toisessa alaluvussa esittelen luottamuksen uudelleenrakentamista käsittelevät tulokset ja kolmannessa luottamuksen rakentamisen haasteisiin liittyvät tulokset.

Konfliktinratkaisun ammattilaiset toivat haastatteluissa esille monipuolisesti erilaisia luottamuksen rakentamiseen liittyviä näkemyksiä. Tulosten perusteella konfliktinratkaisun ammattilaiset näkevät, että luottamuksen rakentamisessa tärkeää on

- luottamuksen rakentamisen lähtökohdat
- vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen mahdollistaminen
- sovittelijan viestintäeettisyys
- sovittelijan vuorovaikutustaidot
- konfliktin tunteminen

Luottamuksen rakentamisen lähtökohdat. Konfliktinratkaisun ammattilaiset toivat esille monia luottamuksen rakentamiseen liittyviä näkemyksiä, jotka koskivat lähtökohtia, joiden perusteella ja jotka huomioon ottaen luottamusta lähdetään sovitteluprosessissa rakentamaan. Tulosten perusteella konfliktin osapuolten ja sovittelijan välisen luottamuksen rakentamiseen vaikuttaa sovittelijan maine. Sovittelijan maineeseen vaikuttaa sovittelijan tausta, sillä tietynmaalaisiin sovittelijoihin luotetaan konfliktinratkaisun ammattilaisten mielestä

helpommin. Myös sillä, millaisia töitä sovittelija on aikaisemmin tehnyt, on tulosten perusteella merkitystä sovittelijan maineen kannalta. Maineen merkitystä luottamuksen rakentamisen lähtökohtana haastateltavat kuvasivat esimerkiksi seuraavasti:

”Suomalaisilla sovittelijoilla on hyvä maine, sillä Suomen tarina mm. kylmän sodan ajan selviytymistarina ja ETYK-prosessi ovat pohjustaneet maamme tunnettuutta... --- ... Samoin se, että Suomella ei ole siirtomaahistoriaa rasitteena, on omiaan edistämään luottamusta suomalaisiin sovittelijoihin.” (H1)

”Että tottakai se varmaan vaikuttaa, kun on hankkinu semmosen, että tunnetaan tuolla maailmalla ja et on ollu mukana asioissa.” (H3)

Sen lisäksi, että haastateltavat näkivät maineen luottamuksen rakentamisen lähtökohtana, vaikuttaa luottamuksen rakentamiseen tulosten mukaan myös ensivaikutelma sovittelijasta. Tätä haastateltavat kuvasivat esimerkiksi ”intuitiivisiksi oivalluksiksi” ja haastateltava 4 kiteytti ensivaikutelman merkityksen sanoen:

”...ihmiset haistaa sekunneissa, et oletko luottamuksen arvoinen ja jakaisivatko sinulle oman kipunsa.” (H4)

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että luottamuksen rakentamista pidetään osana sovittelijan ammattitaitoa ja luottamuksen rakentaminen vaatii sovittelijalta toimintaa ja tekoja. Luottamuksen rakentamiseen sovittelijan ammattitaitona haastateltavat liittivät muun muassa erilaisten neuvottelutekniikoiden osaamisen ja konfliktin osapuolten välisten valtasuhteiden tasapainottamisen neuvottelupöydässä. Haastateltavat kokivat sovittelijan käyttäytymisen ja ”konkreettiset teot” merkittävinä lähtökohtina luottamuksen rakentamiselle. Luottamuksen rakentamisesta osana sovittelijan ammattitaitoa ja tekojen merkityksestä haastateltavat kertoivat muun muassa näin:

”Et sillä tavalla se tekojen rooli tulee pidemmän päälle välttämättömäksi ja jos sä et oo valmis uhraamaan niiden ihmisten ja asioiden eteen.” (H4)

”Mut se on hyvin tärkeä ja ammattiasia siellä jutussa, et osaaks sen [luottamuksen] tehdä” (H6)

Peruseriaatteiden luominen sovittelulle on tulosten perusteella tärkeää luottamuksen rakentamisen kannalta. Peruseriaatteilla haastateltavat tarkoittivat sääntöjä, jotka koskevat

sitä, miten sovittelun aikana toimitaan ja käyttäytyään. Haastateltavien näkemyksistä käy ilmi, että perusperiaatteiden luominen lisää konfliktin osapuolten motivaatiota ja sitoutumista sovitteluun sekä helpottaa luottamuksen rakentamista, kuten haastateltava seuraavassa esimerkissä kertoo:

“...siinä prosessin alkuvaiheessa joidenkin semmosten perusperiaatteiden luominen sille prosessille, et esimerkiks, et sitoutuuko vaikka molemmat osapuolet tän prosessin ajaks tulitaukoon esimerkiks jos puhutaan aseellisesta konfliktista ja et mitä tapahtuu jos jompikumpi osapuoli sitä tulitaukosopimusta rikkoo. Niin et se on selvää molemmille osapuolille et molemmat sitoutuu ja me uskalletaan laskea omat aseemme, koska nääkin on sitoutunut laskemaan, ja jos toinen osapuoli rikkoisikin tätä sopimusta niin siitä on jonkinlainen seuraamus. Et on joku semmonen insentiivi tavallaan siihen sitoutumiseen ja sitten toisaalta voi olla varma siitä, et se sitoutuminen on molemminpuolista.” (H5)

Vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen mahdollistaminen. Tuloksista käy ilmi, että sovittelun osapuolien välinen vuorovaikutus ja suhteiden rakentaminen on tärkeää luottamusta rakennettaessa. Sovittelijan tulee pyrkiä tarjoamaan konfliktin osapuolille erilaisia mahdollisuuksia olla vuorovaikutuksessa niin keskenään kuin sovittelijan kanssa, jotta luottamusta voi rakentaa. Haastateltavat kuvasivat luottamuksen rakentamisen perustuvan “puhumiseen ja vuorovaikutukseen”, “kohtaamiseen” ja “vastavuoroisuuteen”. Haastateltavien mukaan “ihmiset pitäis saada keskustelemaan”. Haastateltavien näkemyksissä tarinallisuus ja tarinankerronta nähtiin yhtenä keinona rakentaa sekä sovittelijan ja konfliktin osapuolten että konfliktin osapuolten välistä luottamusta. Seuraavissa aineistoesimerkeissä haastateltavat kuvaavat tarinallisuutta ja tarinankerrontaa luottamuksen rakentamisen keinona:

“...se on tämmönen, niin kuin tarinankertomista, tarinallinen haastattelu. Ja siinä, kun tää ihminen kertoo asioitaan, niin siinä hän samalla varmaan niinku rakentaa sitä luottamustaan siihen sovittelijaan.” (H3)

“Ja esimerkiks tarinankerronan kautta viedä sitä eteenpäin. Siis näissä kansanmurhatilanteissa on kerta toisensa jälkeen huomattu, et jos siinä väkivallan riistäytyessä käsistä on sitä enne tapahtunut tää toisen osapuolen epäinhimillistäminen, eli ajatuksissa ja narratiivissa toiseen liitetään kielikuvia, jotka oikeuttaa sen väkivallan, samat säännöt ei päde, mitä yleensä ajatellaan että toisiin ihmisiin pätee. Mut sit taas tarinankerronan kautta, kun ihminen ryhtyy nimeämään omaa menetystään ja pelkooan ja rupee kertomaan omaa tarinaansa, niin ihminen voidaan altistaa myös toisen osapuolen tarinan kuulemiseen sellaisella pelisäännöllä, missä sitä toisen tarinaa kuunnellaan. Ja siinä yllättäen tapahtuu sellainen ihmimillistäminen...” (H4)

Sen lisäksi, että sovittelija pyrkii rakentamaan luottamusta mahdollistamalla vuorovaikutuksen sovittelun osapuolien välillä virallisen sovittelun aikana, nousi haastateltavien näkemyksissä esille epävirallinen vuorovaikutuksen merkitys luottamuksen rakentamisessa. Haastateltavien mukaan sovittelijan kannattaa kannustaa konfliktin osapuolia epävirallisiin keskusteluihin ja viettää myös itse aikaa konfliktin osapuolten kanssa virallisten neuvottelujen ulkopuolella. Seuraavissa aineistonäytteissä haastateltavat kertovat epävirallisesta vuorovaikutuksesta:

“Että sen takia tänä päivänä monet metodologisesti painottaa sitä, että osapuolet olisivat tekemisissä toistensa kanssa muillakin tavoin kuin neuvottelupöydässä. Yhteiset ruokalat ja rukouspaikat ja vapaa-aika ja mahdollisuuksien mukaan majoitustilat, että siellä syntyy sellaista vuorovaikutusta.” (H4)

“hyvin istutaan yhdessä iltaa ja tavallaan se rakentuu siinä ihan helposti jos ihmiset on vähänkin alttiita siihen, se luottamus...” (H6)

Tutkielman tulosten perusteella on tärkeää, että sovittelija pyrkii rakentamaan suhteen konfliktin molempiin osapuoliin ja että sovittelija mahdollistaa myös konfliktin osapuolten välisen suhteen rakentumisen, sillä konfliktinratkaisun ammattilaiset kokivat luottamuksen rakentamisen “tiimityönä”. Haastateltavat kuvasivat suhteiden rakentamista “kontaktien hoitona” ja “sydänystävien saamisena”. Tulosten mukaan sovittelija voi mahdollistaa konfliktin osapuolten välisen suhteen ja sitä kautta luottamuksen rakentumisen ottamalla huomioon suhteiden rakentamisen sovittelun käytännön järjestelyissä. Tätä haastateltava 1 kuvasi osuvasti sanoen:

“Myös neuvottelupaikan valinnassa voidaan vaikuttaa siihen, että osapuolten edustajilla on tilaisuus luoda kontakteja toinen toisiinsa, mikä edistää luottamusta.” (H1)

Haastateltavien mukaan soviteltaessa kansainvälistä konfliktia on tärkeää, että konfliktin osapuolet ja heidän edustamansa erilaiset ryhmät luottavat sovitteluprosessiin konfliktinratkaisun muotona. Tätä luottamusta on tulosten perusteella sovittelijan mahdollista rakentaa osallistamalla konfliktin osapuolten edustamia ryhmiä sekä muita konfliktialueen ryhmiä mahdollisimman laajasti mukaan sovitteluun. Mikäli erilaisia ryhmiä ei osallisteta sovitteluprosessiin, voi se haastateltavien mukaan aiheuttaa vastareaktioita sovittelua kohtaan, kuten yksi haastateltavista seuraavassa aineistonäytteessä kertoo:

“Että tavallaan helposti erilaisten osapuolten, nyt vaikka jos ois joku kapinallisryhmä, niin sisällä syntyy voimakasta oppositiota, että täällä ei olla neuvottelupöydässä.” (H6)

Sovittelijan viestintäeettisyys. Luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa ei tutkimuksen tulosten mukaan onnistu, jollei sovittelija noudata tiettyjä viestintäeettisiä käytänteitä. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemysten mukaan sovittelijan on näyttydyttävä sovittelussa “neutraali toimijana”, joka ottaa kaikkien konfliktin osapuolten näkemykset huomioon ja jakaa tietoa tasapuolisesti. Neutraali sovittelija ei myöskään oleta, että konflikti tulisi ratkaista tietyllä tavalla tai aja tietyn osapuolen tavoitteita. Neutraalia sovittelijaa kuvasivat haastateltavat esimerkiksi seuraavasti:

“Tärkeää on päästä tilanteeseen, jossa osapuolet tunnustavat, että pyrin objektiivisesti katsomaan kaikkien intressiryhmien etua enkä puolusta vain yhden tai useamman osapuolen tavoitteita muiden kustannuksella.” (H1)

“Mut et ikään kuin pystyy vakuuttamaan ne osapuolet siitä, että hän toimii tässä vaan välittäjänä eikä oo arvottamassa mitään kantoja.” (H5)

Rakentaakseen luottamusta tulee kansainvälisen konfliktin sovittelijan olla rehellinen ja pitää lupauksensa, tulokset osoittavat. Tätä haastateltavat kuvasivat “totuudenmukaisuudeksi” ja “oman sanan pitämiseksi”. Haastateltavien mukaan sovittelijan rehellisyys tarkoittaa, ettei sovittelija vääristele sitä, mitä konfliktin osapuolet ovat hänelle kertoneet ja sitä, että sovittelija on rehellinen itselleen siitä, miten sovittelu on edennyt. Lupausten pitämisen yksi haastateltavista kiteyttää sanoen:

“Jos jostain asiasta sovitaan tai jos sanot tekeväsi jotakin yhteisen asian puolesta, niin tämä myös tapahtuu siten, että teet sen minkä lupasit.” (H2)

Haastateltavien näkemyksissä se, että sovittelija noudattaa avoimuuden periaatetta rakentaessaan luottamusta kansainvälisen konfliktin sovittelussa, koettiin tärkeäksi. Avoimuus liitettiin niin yksilöön: sovittelijan tulee olla “ihmisenä avoin”, mutta myös tapaan olla vuorovaikutuksessa konfliktin osapuolten kanssa, “avoimeen keskusteluun”. Tulosten mukaan sovittelijan tulee olla avoin siinä, mitä hän konfliktin osapuolille jakaa toisen osapuolen kanssa käydyistä keskusteluista sekä “omista eettisistä motiiveistaan” olla tekemässä sovittelua.

Konfliktin osapuolten arvostus on tulosten perusteella tärkeä osa sovittelijan eettistä käyttäytymistä. Haastateltavien näkemyksistä käy ilmi, että sovittelijan tulee kunnioittaa konfliktin osapuolten näkemyksiä, vaikka ne olisivat ristiriidassa sovittelijan omien arvojen tai uskomusten kanssa, ja tämä kunnioitus on myös tärkeä viestiä konfliktin osapuolille. Arvostusta sovittelija voi viestiä esimerkiksi vastaamalla konfliktin osapuolten pyyntöihin, vaikka pyynnöt eivät suoraan liittyisikään konfliktin ratkaisuun. Tulokset osoittavat tärkeäksi myös sen, ettei sovittelija pyri muuttamaan konfliktin osapuolten vakaumuksia tai arvoja, kuten haastateltava tuo seuraavassa aineistonäytteessä esille:

“Ja mä halusin sillä viestiä sen, että he ovat oman uskontonsa kanssa suojassa ja turvassa ja arvostamme sitä ja olemme ylpeitä heistä ja seisomme heidän takanaan ja mitään semmosta muuttamisen pyrkimystä ei ole.” (H4)

Haastateltavat kokivat sovittelijan viestintäeettisyyden tärkeäksi, kun sovittelija pyrkii rakentamaan luottamusta kansainvälisen konfliktin sovittelussa. Tulosten perusteella sovittelijan viestintäeettisyyteen kuului neutraalius, rehellisyys, lupauten pitäminen, avoimuus ja konfliktin osapuolten arvostus.

Sovittelijan vuorovaikutustaidot. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksistä käy ilmi monia erilaisia vuorovaikutustaitoja, joita sovittelija tarvitsee luottamuksen rakentamisessa kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Yksi näistä taidoista on kuuntelemisen taito. Haastateltavien mukaan sovittelijan tulee kyetä kuuntelemaan konfliktin osapuolten erilaisia kommentteja tasapuolisesti ja myös osoittaa se, että on kuunnellut, kuten haastateltava seuraavassa aineistoesimerkissä kertoo:

“Ja jotenkin osoittaa sen, että on kuunnellut ja on kuunnellut molempia osapuolia tasapuolisesti ja lähtee rakentaan sitä siltä pohjalta sitten...” (H5)

Oman viestintäkäyttäytymisen mukauttaminen on toinen vuorovaikutustaito, jota sovittelija tutkimuksen tulosten mukaan tarvitsee rakentaessaan luottamusta kansainvälisen konfliktin sovittelussa. Mukautumisen taitoa tarvitaan, koska luottamuksen rakentaminen vaatii sovittelijalta eri tilanteissa erilaista viestintää, “eikä siinä oo mitään tiettyä kaavaa”, kuten yksi haastateltavista kuvasi. Haastateltavien näkemyksissä viestintäkäyttäytymisen mukauttaminen tarkoitti “joustavuutta” ja “omien esitysten muuttamista tilanteen mukaan”. Toisaalta tulokset osoittavat, että sovittelijan on oltava oma itsensä sovittelun aikana.

Haastateltavien mukaan sovittelijan tulee kyetä näyttämään omat tunteensa eikä esittää olevansa jotain mitä hän ei ole. Tätä yksi haastateltavista kuvaa osuvasti seuraavassa aineistonäytteessä:

“...mun mielestä semmonen hyvä neuvo siinä on se, että sovittelijan pitäis olla oma itsensä ja ei pyrkii millään tavalla olemaan jotakin muuta tai korostamaan osaamistaan tai mitä tahansa vaan olla ihan normaali ihminen.” (H3)

Haastateltavien mukaan luottamuksen rakentaminen edellyttää sovittelijalta tiedon jakamista. Tiedon jakamisen taito on tärkeää, koska luottamuksen rakentaminen edellyttää joskus myös “epämiellyttävien asioiden” sanomista, kuten haastateltavat niitä kuvasivat. Tiedon jakamisen täytyy haastateltavien kuvausten mukaan olla “johdonmukaista”, “seikkaperäistä”, “suoraviivaista” ja “korutonta”. Tiedon jakamisessa tarvitaan myös tarkkuutta, koska sovittelija käy keskusteluja monien eri ryhmien kanssa. Tiedon jakamisen taitoa luottamuksen rakentamisessa haastateltava kuvasi sanoen:

“Joo, niin se mitä mä siinä tilanteessa tein oli, et mä pidin heille tämmösen hyvin suoraviivaisen, koruttoman kuvauksen siitä, miten kansainvälinen politiikka toimii ja miks tavallaan heidän täytyy pystyä löytämään yhdessä se ratkaisu.” (H4)

Tulosten perusteella luottamuksen rakentaminen vaatii sovittelijalta myös taitoa antaa tukea konfliktin osapuolille. Tukea saatetaan hakea sovittelijalta esimerkiksi oman kutsumuksensa hyväksymiseen ja toteuttamiseen. Apua ja tukea voidaan kaivata myös humanitäärisiin ongelmiin, kuten ruokapulaan. Vaikka konkreettista apua konfliktin osapuolten avunpyyntöihin ei aina voida tarjota, pitivät haastateltavat tärkeänä, sovittelija pystyy “osottamaan heille kaikin tavoin semmosta lojaaliutta ja valmiutta auttaa ja tukea”.

Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksissä sovittelijan taito itsereflektioon on yksi niistä sovittelijan vuorovaikutustaidoista, jotka auttavat luottamuksen rakentamisesta kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Tulosten mukaan luottamuksen rakentaminen vaatii sovittelijalta itsereflektiota. Konfliktinratkaisun ammattilaisten kuvausten mukaan sovittelijan tulee kyetä tunnistamaan tekemiään virheitä ja myöntää ne, koska “mitä virheitä kenties itse tekee, on osa sitä luottamusta”. Sovittelijan täytyy myös olla valmis oppimaan virheistään ja “työskentelemään oman kipunsa kanssa”. Seuraavassa aineistonäytteessä haastateltava kuvaa itsereflektion merkitystä luottamuksen rakentamisessa:

“Mut se ettei anna periksi, vaan on valmis oppimaan niistä virheistään ja menemään eteenpäin, luo sen pohjan sille, että on luottamuksen arvoinen lopulta.” (H4)

Konfliktin tunteminen. Tutkielman tuloksista käy ilmi, että sovittelijan on tunnettava konfliktin tausta, nykytilanne ja konteksti voidakseen rakentaa luottamusta konfliktin osapuolten välillä ja sovittelijan ja osapuolten välille. Sovittelijan on perehdyttävä perusteellisesti konfliktin osapuolten näkemyksiin ja tavoitteisiin. Konfliktin asetelmien tunnistaminen ja tunteminen auttaa haastateltavien näkemysten mukaan esimerkiksi turvallisen neuvotteluympäristön valinnassa, ettei sovittelu tapahdu “toisen osapuolen maaperällä”. Seuraavassa aineistonäytteessä haastateltava kertoo, kuinka sovittelija voi perehtyä konfliktin taustaan ja nykytilanteeseen:

“...tää sovittelija tekee hyvin perusteellisen kartoituksen näiden molempien osapuolien asetelmista, et mitkä molemmilla osapuolilla on esimerkiks ne asiat, joista he ei oo valmiita neuvottelemaan, ja sit taas toisaalta mitkä on ne asiat, joissa on liikkumavaraa ja joista voi löytää jotain yhtymäkohtia, jotain yhteistä maaperää, mistä lähteä sovittelemaan.” (H5)

Kansainväliset konfliktit tapahtuvat usein hyvin kompleksissa ympäristössä. Tutkielman tulosten mukaan luottamuksen rakentamisen kannalta onkin tärkeää, että kansainvälisen konfliktin sovittelija tuntee ja ymmärtää millaisessa ympäristössä konflikti tapahtuu ja millaiset ovat ympäristön erityispiirteet. Konfliktin kontekstin tuntemiseen konfliktinratkaisun ammattilaiset kokivat kuuluvan “kulttuurisen ympäristön” “arvoasioiden” ja “paikallisen kontekstin” sekä “paikallisten eri tahojen” ymmärtämisen. Yksi konfliktinratkaisun ammattilaisista kuvasi konfliktin kontekstin tuntemista ja sen merkitystä luottamuksen rakentamisessa seuraavasti:

“...sun täytyy ymmärtää mitä luottamus siinä paikallisessa yhteiskunnassa tarkoittaa, minkälaisilla se rakennetaan, koska, tää on vähän tämmöstä läntisten ihmisten usein, et kaikkialla sovitaan samallalalla asioista ja tehdään asiat, mutta se ei ihan pidä paikkaansa ja silloin täytyy ymmärtää, että joitain käytäntöjä siinä kulttuurissa on, jotka luo sitä helpommin, joita ei ulkopuolinen aina näe tai halua nähdä... --- ... Et tää on se ongelma, et ymmärräks sää ihan oikeesti et miten se yhteiskunta siel toimii.” (H6)

Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksissä kävi ilmi monia luottamuksen rakentamiseen vaikuttavia seikkoja. Tulosten perusteella se, että sovittelija tuntee konfliktin taustan ja kontekstin on tärkeää luottamuksen rakentamisen kannalta, koska se auttaa

ymmärtämään konfliktin osapuolten asenteita ja luomaan sovittelulle osapuolten kannalta turvalliset ja tasavertaiset puitteet. Tuloksista käy myös ilmi se, kuinka tärkeää on, että sovittelija pyrkii mahdollistamaan kaikkien sovittelun osapuolten välisen vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen. Konfliktinratkaisun ammattilaisten mielestä luottamuksen rakentaminen edellyttää sovittelijalta tiettyjä vuorovaikutustaitoja, kuten kuuntelemisen, tiedon jakamisen ja tuen antamisen taitoja, sekä viestintäeettisten periaatteiden noudattamista.

5.3.2 Näkemykset luottamuksen uudelleenrakentamisesta

Tässä aluvuossa raportoin tutkimuksen tuloksista ne, jotka koskevat konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksiä luottamuksen uudelleenrakentamisesta. Konfliktinratkaisun ammattilaiset kokivat, että luottamus voi helposti rikkoutua kansainvälisen konfliktin sovittelussa. Heidän mukaansa luottamus voi rikkoutua niin konfliktin osapuolten välillä kuin sovittelijan ja osapuolen välillä. Luottamuksen rikkoutumiseen vaikutti konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemysten perusteella pettymykset, lausunnot ja sopimusten rikkominen sekä “epäonnistuneet neuvottelutilanteet”. Haastateltavat toivat esille, että joissain tilanteissa ei sovittelija voi auttaa luottamuksen uudelleenrakentamisessa ja joskus uuden sovittelijan nimittäminen voi olla ainut ratkaisu. Joissain tilanteissa sovittelija voi kuitenkin pyrkiä rakentamaan rikkoutunutta luottamusta uudelleen, ja tällöin haastateltavien mukaan tärkeää on

- sovittelijan vuorovaikutustaidot
- sovittelijan viestintäeettisyys
- luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvä vuorovaikutus

Sovittelijan vuorovaikutustaidot. Tutkielman tulokset osoittavat, että tietyt sovittelijan vuorovaikutustaidot auttavat sovittelijaa luottamuksen uudelleenrakentamisessa.

Luottamuksen uudelleenrakentamisessa sovittelijalta vaaditaan taitoa mukautua ja jakaa tietoa. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksissä nämä vuorovaikutustaidot nähdään merkittäviä, koska luottamuksen rikkoutuessa on sovittelijan kyettävä ylläpitämään vuorovaikutusta luottamuksen rikkojan ja luottamuksen menettäneen osapuolen välillä. Tämä vaatii sovittelijalta tiedon jakamista niin tapahtuneesta luottamuksen rikkoutumisesta kuin siitä, miten sovittelija tulee tilanteessa etenemään. Sovittelijan on kyettävä mukautumaan

muuttuneeseen tilanteeseen, jotta luottamuksen rikkoutuminen ei vaaranna sovittelun etenemistä. Muun muassa näin haastateltavat kuvasivat sovittelijan taitoa mukautua ja jakaa tietoa luottamuksen uudelleenrakentamisessa:

“Että siinä tilanteessa on pitänyt kertoa koko ajan miten ne asiat on kaunistelematta, kertoa myös se minkä itse tekee. Ja heidän pitää voida nähdä se, että sä teet kaikkies, joka tarkoittaa valmiutta uhrauksiin sen asian onnistumisen kannalta. Että sitten vaikka nää pettymykset on tullut, niin en ei tätä keskusteluyhteyttä katkaissut ja siihen se ei oo jäänyt eikä kaatunut.”
(H4)

Sovittelijan viestintäeettisyys. Haastateltavien näkemysten mukaan sovittelijan tulee olla rehellinen ja näyttäytyä konfliktin osapuolille neutraalina sovittelun osapuolena, jotta hän voi olla rakentamassa luottamusta uudelleen. Haastateltavat kuvasivat sovittelijan rehellisyyttä “ainoana tienä näistä tilanteista eteenpäin” viitaten tilanteisiin, joissa luottamus rikotaan. Haastateltavien näkemyksissä rehellisyys myös yhdistettiin edellä kuvattuun sovittelijan vuorovaikutustaitoon jakaa tietoa, koska sovittelijan rehellisyys tulee haastateltavien mukaan esille siinä, miten hän jakaa tietoa konfliktin osapuolille. Tulosten perusteella sovittelijan neutraalius on tärkeänä sen kannalta, että sovittelussa päästään eteenpäin, vaikka luottamus joidenkin sovittelun osapuolten välillä olisi rikkoutunut.

Luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvä vuorovaikutus. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksistä käy ilmi, että jos luottamus joidenkin sovittelun osapuolten välillä rikkoutuu, on tärkeää, että sovittelija keskittyy luottamuksen uudelleenrakentamiseen. Haastateltavien mukaan luottamuksen rikkoutuessa tulisi sovittelijan keskeyttää viralliset neuvottelut konfliktin osapuolten kanssa ja siirtyä “epävirallisiin kahdenvälisiin konsultaatioihin”. Näissä epävirallisissa keskusteluissa on tärkeää keskustella konfliktin molempien osapuolten edustajien ja johtajien kanssa, jotta sovittelun osapuolet voivat selvittää luottamuksen uudelleenrakentamisen lähtökohdat, kuten haastateltava seuraavassa aineistoesimerkissä kuvaa:

”Tämä (epäviralliset keskustelut) voi vaatia aikaa, mutta se on tehtävä myös riittävän korkealla poliittisella tasolla, jotta voidaan kartoittaa edellytykset luottamuksen palauttamiseksi.” (H1)

Kun viralliset sovittelukeskustelut on keskeytetty, tulee sovittelijan pyrkiä selvittämään luottamuksen rikkoutumisen syy. Tutkielman tulosten mukaan luottamuksen

uudelleenrakentaminen edellyttää, että syy luottamuksen rikkoutumiseen on selvillä ja kaikki sovittelun osapuolet tietävät sen. Syytä “luottamuspulaan” voi sovittelija selvittää epävirallisissa keskusteluissa. Haastateltavat toivat esille, ettei luottamuksen rikkoutumisen syy ole aina itsestään selvä tai konfliktin osapuolien edustajat pysty kontrolloimaan kaikkea sitä, mitä konfliktin osapuolten välillä tapahtuu. Tämän vuoksi on tärkeää, että mikäli luottamuksen rikkoutuminen on johtunut esimerkiksi väärinkäsityksestä tai muusta tahattomasta virheestä, tuodaan tämä selkeästi esille kaikille sovittelun osapuolille, kuten haastateltava seuraavassa aineistonäytteessä kertoo:

“...paljonhan tapahtuu kun puhutaan tämmösistä hauraista, tosi epäjärjestäytyneistä maista esimerkiksi, niin joku aseellinen toiminta tai armeijan toiminta ei oo välttämättä läheskään täysin sen valtionjohdon käsissä, jos nyt puhuttais tämmösistä valtion välisistä tai varsinkin sit jos puhutaan vielä niinkun tämmösistä aseellisista ryhmistä, jotka on ei-valtiollisia toimijoita. Niin heillä ei välttämättä oo minkäänlaista kontrollia jostain aseellisesta yksiköstä, joka toimii paikassa X. Et sit jos jotenkin pystyy osottamaan sen, että tää ei oo ollut tarkoituksellista tai et on tapahtunut joku väärinkäsitys tai tilanne on vaan jotenkin eskaloitunut ja riistäytynyt käsistä ... --- ... Et jos sen luottamuksen rikkomisen pystyy osottamaan, et se ei oo näistä neuvotteluosapuolista ollut kiinni vaan et siihen on vakuttanut joku muu ulkoinen tekijä.” (H5)

Kun luottamuksen rikkoutumisen syy on saatu selvitettyä, luottamuksen uudelleenrakentamisen kannalta on tärkeää, että luottamuksen rikkoja pyytää anteeksi luottamuksen rikkomista. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksissä anteeksi pyytämisen tai “pahoittelun” nähtiin osoittavan sitoutumista konfliktinratkaisuun ja on sen vuoksi tärkeää. Vaikka sovittelija ei itse olisi rikkonut luottamusta, voi hän auttaa luottamuksen rikkojaa anteeksipyyttämisessä, kuten seuraavassa aineistonäytteessä yksi haastateltavista kuvaa:

“Et sit jos jotenkin pystyy osottamaan sen, ... --- ... et se toinen osapuoli on pahoillaan tästä ja edelleen sitoutunut tähän rauhan... tai tähän sovitteluun ja konfliktin lopettamiseen.” (H5)

Haastateltavien mukaan luottamuksen rikkoutuminen saattaa asettaa sovitteluprosessin jatkon vaakalaudalle. Luottamuksen uudelleenrakentaminen edellyttää tulosten perusteella sitä, että sovittelija motivoi sovittelun osapuolia jatkamaan sovitteluprosessia vastoinkäymisestä huolimatta. Haastateltavat puhuivat toisten osapuolten motivoinnista “kompensaation” ja “lisäinsenttiivin” tarjoamisena. Motivointiin liitettiin myös katseen kohdistaminen tulevaisuuteen, sovittelun tarjoamiin pidemmän aikavälin hyötyihin. Seuraavassa

aineistonäytteessä haastateltava kertoo kuinka motivoi konfliktin osapuolia jatkamaan sovittelua luottamuksen rikkoutumisesta huolimatta:

“Vetosin siihen, että kyseisen osapuolen laajempien pidemmän ajanjakson etujen valossa olisi parempi pysyä keskusteluissa mukana. Poliittinen johtaja arvosti tätä elettä ja seuraavalla kerralla olivat kaikki osapuolet mukana, poislukien em. neuvottelija muihin ‘kiireisiinsä’ vedoten.” (H1)

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kansainvälisen konfliktin sovittelija voi pyrkiä uudelleenrakentamaan sovittelun aikana rikkoutunutta luottamusta luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvällä vuorovaikutuksella. Tähän kuuluu niin virallisten keskustelujen keskeyttäminen ja epävirallisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen kuin luottamuksen rikkoutumisen syyn selvittäminen. Myös anteeksi pyytäminen sekä se, että sovittelija motivoi sovittelun osapuolia pysymään sovittelussa ovat tulosten perusteella luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvän vuorovaikutuksen keinoja. Haastateltavien mukaan luottamuksen rikkoutuminen ja uudelleenrakentaminen kannattaa pyrkiä selvittämään sovittelun osapuolten kesken, “neuvottelupöydän sisällä”, ilman ulkopuolisia tahoja. Haastateltavien näkemyksissä tärkeänä nähtiin myös se, että myös luottamuksen rikkoutuessa konfliktin osapuolet voivat luottaa siihen, että sovittelija vie sovitteluprosessia eteenpäin.

Jos luottamus rikkoutuu kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessin aikana, sovittelija voi tulosten perusteella vaikuttaa luottamuksen uudelleenrakentamiseen mahdollistamalla luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvän vuorovaikutuksen sovittelun osapuolten välillä. Lisäksi tulokset osoittavat, että sovittelijan vuorovaikutustaidot (taito jakaa tietoa ja taito mukautua) ovat tärkeitä luottamuksen uudelleenrakentamisen kannalta, samoin kuin sovittelijan rehellisyys ja neutraalius.

5.3.3 Näkemykset luottamuksen rakentamiseen liittyvistä haasteista

Tässä aluvuossa raportoin tutkimuksen tuloksista ne, jotka koskevat konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksiä luottamuksen rakentamiseen liittyvistä haasteista.

Konfliktinratkaisun ammattilaiset toivat haastatteluissa esille monenlaisia haasteita, jotka vaikuttavat luottamuksen rakentamiseen kansainvälisten konfliktien sovittelussa.

Luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelun kontekstissa kuvattiin

yleisesti vaikeaksi ja tähän vaikuttavia syitä haastateltavat nostivat esille monia.

Haastateltavien mukaan kansainvälisten konfliktien sovittelussa luottamuksen rakentamisesta haastavaa tekee

- luottamuksen rakentamisen haastavuus
- konfliktin tausta ja konteksti
- sovittelun osapuolten kulttuuriset ja kielelliset erot
- sovittelun osapuolten asenteet ja eettisyys
- osaamisen ja tiedon hyödyntämättä jättäminen

Luottamuksen rakentamisen haastavuus. Tutkielman tulosten perusteella konfliktinratkaisun ammattilaiset pitivät luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa vaikeana ja jopa mahdottomana. Tulosten mukaansa luottamuksen rakentamista vaikeuttaa se, että luottamuksen ylläpitäminenkin on niin vaikeaa. Konfliktinratkaisun ammattilaiset kuvasivat luottamusta “syväksi, vaikeaksi, raskaaksi ja uhrauksia vaativaksi”. Luottamuksen rakentaminen edellyttää sovittelijalta paljon, minkä vuoksi konfliktinratkaisun ammattilaiset kokivat, ettei luottamuksen rakentaminen aina onnistu. Yksi haastateltavista koki luottamuksen rakentamisen jopa mahdottomana ja kuvasi näkemystään seuraavanlaisesti:

“Mutta kun puhutaan konfliktista, jonka taustalla on tällainen, aina konflikti tuottaa hyvin syvää vihaa, ajatusta siitä, että toisella ei oo lähes oikeutta olla olemassa. Ja tavallaan, konfliktis syviä, traumaattisia väkivallan tekoja, niin tavallaan semmosessa aidon luottamuksen rakentaminen ei oo mahdollista.” (H6)

Konfliktin tausta ja konteksti. Konfliktin tausta ja konteksti vaikeuttavat tulosten perusteella luottamuksen rakentamista sovittelussa. Haastateltavien mukaan konfliktien tausta ja syyt ovat usein “hyvin monisyisiä” ja näiden syiden tunnistaminen voi olla vaikeaa. Konfliktit ovat myös voineet jatkua hyvin pitkään, minkä vuoksi konfliktin osapuolten välinen epäluottamus, “erimielisyys tai viha” ovat päässeet kehittymään “syväksi” ja “laajaksi”. Tulosten perusteella tämä vaikeuttaa luottamuksen rakentamista. Konfliktin taustan vaikutusta luottamuksen rakentamiseen yksi haastateltavista kuvasi osuvasti sanoen:

“Et vaikka se pystyttäis tällä hetkellä identifioimaan, taustasy on tämä ja tämä, niin yleensä se on pitkä historia eri syitä ja se epäluottamus on rakentunut hyvin pitkään. Ja et saatetaan puhua satojen vuosien kaaresta näissä. ... --- ... Niin se toki asettaa ison haasteet sille

luottamuksen rakentamiselle, et miten ikään kuin sen satojen tai kymmenien vuosien epäluottamuksen jälkeen pystyy luomaan jonkun sellasen.” (H5)

Kansainvälisissä konflikteissa voi olla mukana hyvin monenlaisia ryhmiä, mikä tutkielman tulosten perusteella tekee luottamuksen rakentamisesta sovitteluprosessissa vaikeampaa. Koska konfliktin osapuolet muodostuvat erilaisia ryhmistä ja tahoista, haastateltavat kokivat vaikeaksi tietää sen, ketkä sovittelijan pitäisi kutsua mukaan sovitteluun. Haastateltavat kuvasivat konfliktin osapuolia “hajanaisiksi” ja “epämääräisiksi”, “rosvoiksi” ja “poliiseiksi”. Tuloksista käy myös ilmi, että luottamuksen rakentamista kansainvälisen konfliktin sovittelussa vaikeutta konfliktin osapuolten välinen asymmetria, jota haastateltava 5 kuvasi seuraavanlaisesti:

“Ja sitten toki semmoset, varsinkin jos hyvin epäsuhtainen asetelma, että toinen... No jos nyt vaikka esimerkkinä X:n rauhanprosessi, jossa valtiotoimija on systemaattisesti hyökännyt ja tappanut omia kansalaisiaan ja sit toinen osapuoli näkee sen tosi repressiivisenä, et se ei oo millään tavalla balanssissa se konflikti vaan on hyvin epäsuhtaiset toimijat, niin se on varmasti myös sen luottamuksen rakentamisen kannalta haasteellinen asetelma.” (H5)

Haastateltavien mukaan kansainvälinen poliittinen tilanne vaikuttaa kansainväliseen konfliktiin ja sen sovitteluun ja sitä kautta myös luottamuksen rakentamiseen. He kuvasivat kansainvälistä politiikkaa “kompleksisena” ja “hankalana” ja toivat esille, kuinka kansainvälinen poliittinen tilanne voi vaikuttaa sovittelun osapuolten näkökulmiin ja luottamuksen rakentamiseen. Tulosten perusteella kansainvälinen tilanne ja politiikka voivat vaikuttaa sovitteluun jopa niin paljon, ettei luottamuksen rakentaminen auta, kuten haastateltava seuraavassa esimerkissä kuvaa:

“Täytyy ymmärtää, että luottamukseen ei auta, jos kansainvälinen tilanne on niin kireä, että osapuolet ja suurvallat eivät liiku asemistaan.” (H2)

Haastateltavien näkemyksistä ilmeni, että kansainvälisten konfliktien konteksti vaikeuttaa mahdollisuutta kasvokkaiseen vuorovaikutukseen sovittelun osapuolten välillä ja näin myös hankaloittaa luottamuksen rakentamista. Haastateltavat kokivat, että kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa sovittelun muihin osapuoliin tutustuminen on helpompaa ja konfliktiin ja sen ratkaisuun liittyvät negatiiviset näkemykset on mahdollista muuttaa. Näitä negatiivisia näkemyksiä haastateltavat kuvasivat “pelkoina”, “spoilereina”, “paineena” ja “disinformaationa”. Haastateltavien näkemysten mukaan kansainvälisten konfliktien konteksti

on sellainen, jossa negatiiviset näkemykset leviävät helposti. He kuvasivat erityisesti teknologiavälitteisessä viestinnässä viestinnän olevan “epätäydellisenä” ja “kesken jäävänä”. Kansainvälisen konfliktin tausta ja konteksti tuovat konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan haastetta luottamuksen rakentamiseen sovitteluprosessissa. Tuloksista käy ilmi, että konfliktien monimutkaiset syyt, pitkä kesto ja hajanaiset osapuolet vaikeuttavat luottamuksen rakentamista, kuten myös kansainvälinen poliittinen tilanne ja konfliktiin ja sen ratkaisuun liittyvät negatiiviset näkemykset.

Sovittelun osapuolten kulttuuriset ja kielelliset erot. Tutkimuksen tulosten perusteella konfliktin osapuolten ja sovittelijan väliset kulttuuriset ja kielelliset erot voivat vaikeuttaa luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Voidakseen rakentaa luottamusta sovittelun osapuolten välille sovittelijan tulee tuntea konfliktin osapuolten kulttuurit. Haastateltavien mukaan sovittelijan tulee ottaa huomioon erilaiset kulttuurit tervehtiessään konfliktin osapuolten edustajia, omassa pukeutumisessaan ja “yleisessä käyttäytymisessä”. Myös kielelliset erot asettavat tulosten mukaan oman haasteensa luottamuksen rakentamiselle. Sovittelija ja konfliktin osapuolilla ei välttämättä ole yhteistä kieltä, jota kaikki osaisivat puhua riittävän hyvin, jolloin väärinymmärrysten mahdollisuus kasvaa. Sovitteluprosessissa saatetaan käyttää apuna tulkkia, mutta sekään ei haastateltavien mukaan takaa sitä, ettei väärinymmärryksiä tapahdu. Seuraavissa aineistonäytteissä haastateltavat kuvaavat kulttuuristen ja kielellisten erojen vaikutusta luottamuksen rakentamiseen:

“Jos kyse on osapuolista, joiden kieltä et osaa ollenkaan tai riittävästi ja joudut toimimaan tulkkien tai kolmannen yhteisen kielen kautta, on vaarana, että sovinnonrakentamisen kannalta olennaista sanoman sisältöä ei ymmärretä oikein. Saatat myös käyttää sanontoja, jotka koetaan tarkoituksettoman loukkaavina tai epäkunnioittavina.” (H1)

“...sun täytyy ymmärtää mitä luottamus siinä paikallisessa yhteiskunnassa tarkoittaa, minkälaisilla se rakennetaan, koska, tää on vähän tämmöstä läntisten ihmisten usein, et kaikkialla sovitaan samallalaila asioista ja tehdään asiat, mutta se ei ihan pidä paikkaansa ja silloin täytyy ymmärtää että, joitain käytäntöjä siinä kulttuurissa on, jotka luo sitä helpommin, joita ei ulkopuolinen aina nää tai halua nähdä.” (H6)

Sovittelun osapuolten asenne ja viestintäeettisyys. Konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa vaikeuttaa erilaiset sovittelun osapuolten asenteisiin ja epäeettiseen viestintään liittyvät tekijät. Tuloksista käy

ilmi, etteivät luottamuksen rakentaminen onnistu, jos konfliktin osapuolet eivät luota sovitteluun konfliktinratkaisun muotona tai ovat epäluuloisia sovittelun mahdollisia hyötyjä kohtaan. Tällaiseen epäluuloon saattaa vaikuttaa esimerkiksi aikaisemmat kokemukset sovittelusta. Tulosten perusteella konfliktin osapuolten epäluulo voi kohdistua myös sovittelevaa tahoja kohtaan, vaikka sovitteluun konfliktinratkaisun muotona luotettaisiin. Epäluulosta sovittelua ja sovittelevaa tahoja kohtaan haastateltavat kertoivat muun muassa näin:

“...niin se yleinen epäluulo läntisiä toimijoita kohtaan, se heidän piiloagenda kohtaan, ja sitten vielä erityisesti kohdistui tähän X termiin, joka tekee siitä tietyllä tavalla hengenvaarallista, koska siihen liittyvät väärinkäsitykset ja huhut lähtee tosi helposti liikkeelle. Ja moni epäili edes, että voidaanko me toimia ylipäätään niissä oloissa. Et onko se tavallaan tuohon tuomittua jo lähtökohtaisesti.” (H4)

“Sit toki semmonen varmasti konkreettinen haaste on, et jos tätä sovittelua on kokeiltu aikaisemmin ja se ei oo onnistunut, niin miten luoda se usko, luottamus siihen, että tässä prosessissa jotain ois erilailla tai osapuolet ois nyt jotenkin sitoutuneempia tai kansainvälinen yhteisö olis jotenkin sitoutuneempi tähän kuin mitä aikaisemmin.” (H5)

Sovittelijan asenne sovittelua ja luottamuksen rakentamista kohtaan voi hankaloittaa luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksistä kävi ilmi, että mikäli sovittelija ei ole valmis tai ei halua mukauttaa omaa viestintäkäyttäytymistään muuttuvien tilanteiden mukaan, voi se johtaa jopa jo olemassa olevan luottamuksen menetykseen. Sovittelijan negatiivinen asenne luottamuksen rakentamista kohtaan voi vaikeuttaa myös konfliktin osapuolten välisen luottamuksen rakentamista, kuten haastateltava seuraavassa esimerkissä kertoo:

“Kolmas tekijä on sovittelijan asennoituminen. Jos hän ei ole valmis oppimaan erehdyksistään, myöntämään virheitään tai muuttamaan käyttäytymistään tilanteen vaatimusten mukaisesti, saattaa (se) merkittävästi murentaa luottamusta itsensä ja osapuolten välillä.” (H1)

Sovittelun osapuolten epärehellisyys tekee tulosten perusteella luottamuksen rakentamisesta vaikeampaa. Haastateltavat kuvasivat epärehellisen sovittelun osapuolten “pelaavan epärehellisin kortein” ja kokivat, että epärehellisyys saattaa vaarantaa koko sovintoprosessin. Kun epärehellisyys paljastuu, joudutaan sovittelussa miettimään, kannattaako sovittelua enää pyrkiä jatkamaan.

Osaamisen ja tiedon hyödyntämättä jättäminen. Luottamuksen rakentamisesta ja sovittelukäytänteistä on haastateltavien mukaan olemassa paljon tutkittua tietoa, jota ei kuitenkaan hyödynnetä kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Tutkimuksen tulosten perusteella haastateltavat kokivat, että luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa vaikeuttaa se, etteivät sovittelijat osaa tai halua hyödyntää tutkittua tietoa. Myös luottamuksen käyttäminen välineenä, “instrumenttina”, vaikeuttaa luottamuksen rakentamista, koska tällöin luottamus jää vain puheen tasolle, eikä luottamus rakennu kestäväksi.

Esimerkiksi näin haastatteluissa kuvattiin luottamuksen käyttämistä välineenä sovittelussa:

“...tämän hetkiselällä toimijalla, jolla saattaa vaikka tää rauhansopimuksen aikaansaaminen olla edelleen missiossa, tai he voi olla hämmentyneitä siitä, miksi nää sopimukset ei kestä, mutta heidän päämetodiikkansa tähtää ja silloin siinä ikään kuin arkkitehtuurissa, missä pyritäänkin sopimukseen, luottamus saatetaan piirtää niinkuin osaksi siihen prosessiin, jollain tavalla instrumentalisoida.” (H4)

Tutkielman tulosten mukaan tutkitun tiedon hyödyntämättä jättäminen saattaa johtua siitä, ettei kaikilla sovittelijoilla ole teoreettista osaamista konfliktinratkaisusta. Haastateltavat kokivatkin tärkeäksi, että luottamuksesta ja sen rakentamisesta tehtäisiin lisää tutkimusta ja kansainvälisten konfliktien sovittelijat perehtyisivät tutkittuun tietoon ja käyttäisivät sitä enemmän hyödyksi sovitteluprosesseissa. Haastateltava 3 kuvasi osaamisen hyödyntämättä jättämistä ja tarjosi ehdotuksen siihen, kuinka tutkittu tieto saataisiin hyödynnettyä sovittelussa paremmin, sanoen:

“...et tämmösten [joilla ei ole teoreettista osaamista konfliktinratkaisusta], jotka siellä pyörii, niin niiden pitäis vaan jotenkin organisoida sitä, ja antaa sovittelun ammattilaisille se tila. Siinä tarvitaan hirveen hyvä sieltä ylhäältä se tuki, niin ylhäältä kuin saa, niin ne keskistyis siihen. Ja antais sitten sovittelijoille, jotka on ammatillisesti tehnyt sovittelutyötä ja viedä sitä prosessinomaisesti.” (H3)

Konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemykset sisälsivät monia haasteita, jotka vaikeuttavat luottamuksen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Luottamuksen rakentaminen yleisesti koettiin haastavaksi tai jopa mahdottomaksi, ja haastavuutta lisää tulosten perusteella konfliktin taustaan ja kontekstiin liittyvät syyt sekä sovittelun osapuolten kulttuuriset ja kielelliset erot. Myös sovittelun osapuolten negatiiviset asenteet ja epäeettinen viestintä vaikeuttavat luottamuksen rakentamista, kuten se, että olemassa oleva tieto ja osaaminen luottamuksen rakentamisesta ja sovittelukäytänteistä jää hyödyntämättä sovittelussa.

6 POHDINTA

Tutkielmassani tarkastelin luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa sovittelijan näkökulmasta. Tutkielmassa hain vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen, joiden perusteella halusin saada tietoa siitä, millaisia näkemyksiä konfliktinratkaisun ammattilaisilla on luottamuksesta, sen merkityksestä ja rakentamisesta kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa.

Tutkimuksen tulosten perusteella konfliktinratkaisun ammattilaiset määrittivät luottamuksen tarkoittavan suhdetta. Tämä näkemys on linjassa tutkielman teoreettisen taustan kanssa, jossa luottamuksen todetaan olevan vuorovaikutussuhteen ominaisuus. Haastateltavien näkemysten mukaan luottamus tarkoittaa sovittelun osapuolten yhteisiä kokemuksia ja toiseen sitoutumista. Luottamukseen liittyykin aina jonkinlaista riippuvuutta suhteen toisesta osapuolesta ja odotuksia koskien toisen viestintää ja käyttäytymistä (ks. esim. Luhmann 1979). Myös haastateltavien näkemyksistä nousi esille odotuksia, joita he luottamukseen liittivät. Tulosten mukaan kansainvälisen konfliktin sovittelussa luottamukseen kuuluu se, että suhteen molemmat osapuolet pysyvät omissa viestintärooleissaan ja käyttäytyvät roolinsa mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät konfliktin osapuolet ryhdy määräämään sovitteluprosessin etenemistä eikä sovittelija tee ratkaisuja konfliktin osapuolten puolesta.

Tutkimuksen tuloksista tulee esille sovittelijan vuorovaikutustaitoja, jotka tulosten perusteella kuuluvat luottamukseen. Nämä vuorovaikutustaidot ovat taito viestiä tasapuolisesti ja taito ymmärtää erilaisia ihmisiä. Haastateltavien näkemyksissä nämä luottamuksen osat nähtiin sovittelijan silmin: luottamus tarkoittaa sitä, että sovittelija osaa viestiä tasapuolisesti ja ymmärtää erilaisia ihmisiä. Sovittelijan vuorovaikutustaidot voi kuitenkin nähdä myös odotuksina sovittelijaa kohtaan. Sovittelu on paljon käytetty konfliktinratkaisun muoto, jossa sovittelija on konfliktin ulkopuolinen, puolueeton osapuoli, ja kansainvälisten konfliktien sovittelussa luottamukseen liittyy odotuksia siitä, että sovittelija käyttäytyy tasapuolisesti ja ymmärtää konfliktin erilaisia osapuolia.

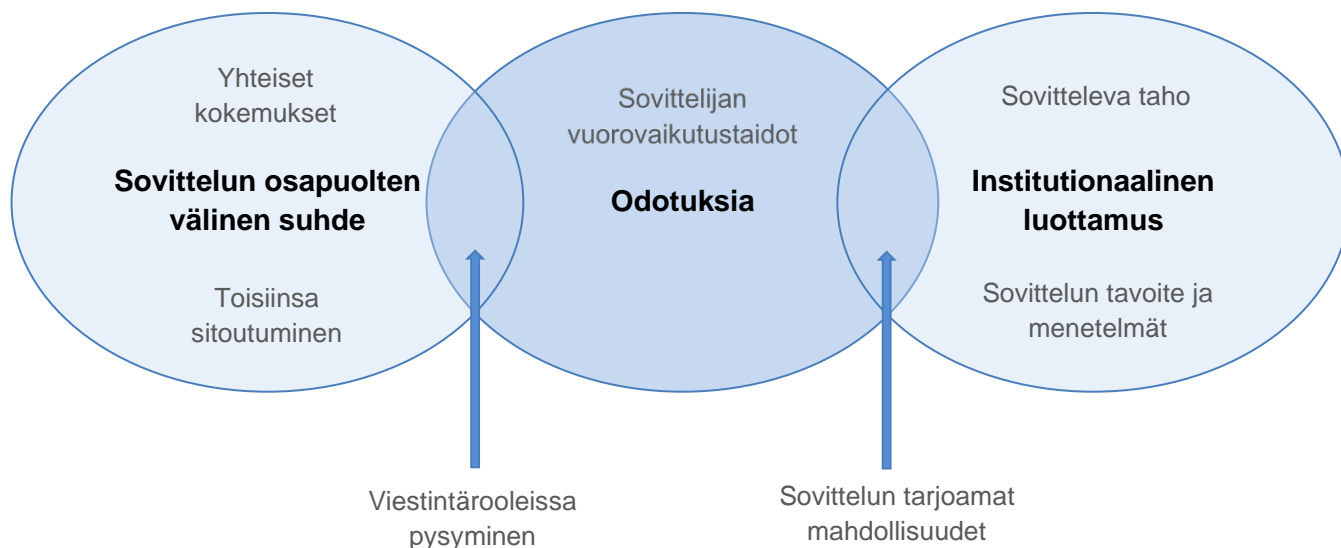
Tutkimuksen tulosten perusteella luottamus ei ole vain sovittelun osapuolten välisen suhteen ilmiö. Tulokset osoittavat, että kansainvälisten konfliktien sovittelussa luottamus tarkoittaa myös konfliktin osapuolten tai muiden konfliktin vaikutuksia kokevien tahojen luottamusta sovitteluun konfliktinratkaisun muotona. Tulosten perusteella tällainen luottamus tarkoittaa

sitä, että eri tahot luottavat sovittelun olevan hyvä keino pyrkiä ratkaisemaan konflikti ja että sovittelu tarjoaa jotain parempaa konfliktiratkaisuun kuin mitä jokin muu konfliktinratkaisun muoto tarjoaisi. Tuloksista käy myös ilmi, että luottamuksen rakentaminen sovittelun osapuolten välille on vaikeampaa, jos konfliktin osapuolet eivät luota sovitteluun tai sovittelevaan tahoon. Nämä näkemykset ovat mielestäni mielenkiintoisia, ja olisikin tärkeää, että ne otetaan huomioon puhuttaessa luottamuksesta kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Tutkimuksen teoreettisessa taustassa käy ilmi, että sovittelun päätavoite, eli konfliktin osapuolten auttaminen konfliktinratkaisussa, on vakiintunut ja tämän vuoksi siitä voidaan puhua sovittelun institutionaalisenä tavoitteena (esim. Vasilyeva 2017b). Lisäksi Vasilyeva (2017b) puhuu tutkimuksessaan sovitteluvuorovaikutuksesta institutionaalisenä keskusteluna. Tämän perusteella voi olettaa, että sovitteluun luottaminen tarkoittaa luottamusta sovittelun instituutioon, siihen mikä sen tavoite on ja tapoihin, joilla tavoitteen saavuttamista voi tavoitella.

Wilkenfeldin (2005, 17) kansainvälisten kriisien sovittelua koskevassa määritelmässä ehtona sovittelun tapahtumiselle esitetään se, että konfliktin osapuolet hyväksyvät sovittelun. Tämä viittaa siihen, että kansainvälisten konfliktien sovittelussa konfliktin osapuolilla on jo jonkinlaista luottamusta sovittelua kohtaan ja he luottavat sovittelun tarjoamiin mahdollisuuksiin, koska konfliktin osapuolia ei voi pakottaa osallistumaan sovitteluun, vaan he osallistuvat vapaaehtoisesti. Mielenkiintoista luottamuksessa sovitteluun konfliktinratkaisun muotona on se, kuinka laajaa luottamus sovittelua kohtaan yhteiskunnassa on. Jos päätöksen sovitteluun osallistumisesta ovat tehneet vain korkeassa asemassa olevat henkilöt, voi tilanne sovittelun alkaessa olla se, että epäluottamus sovittelua kohtaan on suurta kansalaisten tai muiden konfliktiin liittyvien ryhmien keskuudessa. Kuten tutkimukseni tulokset osoittavat, vaikuttaa epäluottamus sovittelua kohtaan sovittelun osapuolten välisen luottamuksen rakentamiseen. Tämän vuoksi sovittelua koskevaa luottamusta ei saa unohtaa kansainvälisten konfliktien sovittelun kontekstissa.

Tutkielman tulokset osoittavat, että konfliktinratkaisun ammattilaiset näkevät luottamuksen kansainvälisten konfliktien sovittelussa olevan ensiksikin osa sovittelun osapuolten välistä suhdetta, johon liittyvät yhteiset kokemukset ja sitoutuminen. Toisaalta luottamus on myös institutionaalista eli sovittelun instituutioon ja sovittelevaan tahoon luottamista. Kolmanneksi luottamus merkityksennetään tietynlaisiksi odotuksiksi sovittelijan vuorovaikutustaidoista. Lisäksi luottamukseen kuuluu myös odotus siitä, että sovittelun osapuolet pysyvät sovittelun

aikana omissa viestintärooleissaan, mikä kytkeytyy luottamukseen sovittelun osapuolten välisenä suhteena, sekä odotuksia siitä, millaisia mahdollisuuksia sovittelu voi konfliktinratkaisuun tarjota, mikä taas liittyy sovittelua koskevaan institutionaaliseen luottamukseen (ks. kuvio 1).



KUVIO 1 Mitä luottamus on kansainvälisten konfliktien sovittelussa

Aikaisemmissa tutkimuksissa luottamuksen on todettu olevan konfliktinratkaisun kannalta tärkeää. Luottamuksen on havaittu lisäävän konfliktin osapuolien hyväntahtoisuutta, ja toisaalta ilman luottamusta saattaa konflikti muuttua entistä tuhoisammaksi (esim. Lewicki & Tomlinson 2014, 104, 126). Tutkimukseni tuloksista käy ilmi, että myös kansainvälisten konfliktien sovittelussa luottamuksen nähdään tukevan konfliktinratkaisua edistämällä sovitteluprosessia ja auttamalla kestävämmän ratkaisun löytymisessä. Tutkimuksen tulokset ovat samassa linjassa myös niiden aikaisempien tutkimusten tulosten (esim. Spangle & Isenhardt 2002, 28 - 29) kanssa, joissa luottamuksen on todettu lisäävän tiedon jakamista ja toisten tarpeiden ja intressien ymmärtämistä. Konfliktinratkaisun ammattilaiset nimittäin kokivat, että luottamus vähentää epäluuloa sovittelun osapuolten välillä ja tekee heidän välisestä viestinnästä avoimempaa sekä keskustelusta syvällisempää. Samoin kuten tutkimukseni tulokset osoittavat, myös Stimec ja Poitras (2009, 320) näkevät luottamuksen edistävän konfliktin osapuolten ja sovittelijan välistä vuorovaikutusta.

Mielenkiintoista tämän tutkimuksen tuloksissa oli, että luottamuksen nähtiin helpottavan tuen pyytämistä ja antamista sovitteluprosessin aikana. Tulosten perusteella luottamus siis helpottaa supportiivista viestintää sovittelun osapuolten välillä. Tutkielman teoreettisessa taustassa ei noussut esille aikaisempia tutkimuksia, joissa luottamus olisi yhdistetty supportiiviseen viestintään. Supportiivisen viestinnän merkitys sovittelussa on kuitenkin mielestäni ilmeinen, sillä supportiivisen viestinnän tarkoitus on auttaa hallitsemaan epävarmuutta, jota yksilö voi kokea esimerkiksi omasta itsestään, toisista tai vuorovaikutustilanteista (Mikkola 2006, 30). Kansainvälisen konfliktin sovittelu, kuten mikä tahansa muukin sovitteluprosessi, on omiaan aiheuttamaan epävarmuutta varsinkin konfliktin osapuolissa.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että konfliktinratkaisun ammattilaiset pitävät sovittelijan ja konfliktin osapuolten välistä luottamusta erityisen tärkeänä sovitteluprosessin alussa, sillä luottamus sovittelijaan helpottaa sovittelijan työtä konfliktin osapuolten välisen luottamuksen rakentamisessa. Konfliktin osapuolten välistä luottamusta konfliktinratkaisun ammattilaiset taas pitivät tärkeänä sovitteluprosessiin loppupuolella. Myös Stimec ja Poitras (2009, 318) ovat todenneet, että sovittelijan on tärkeä saada muodostettua luottamus ensin itsensä ja konfliktin osapuolten välille ennen kuin hän voi keskittyä konfliktin osapuolten väliseen suhteeseen. Toisaalta Meyer (2004, 260) on todennut, että sovitteluprosessin alkuun liittyy usein sekä sovittelijan ja konfliktin osapuolten välisen suhteen vakiinnuttamista että sovittelijan pyrkimystä rakentaa konfliktin osapuolten välistä luottamusta. Tämän tutkimuksen tulosten ja muun kirjallisuuden perusteella voidaankin ajatella, että luottamuksen rakentamista kaikkien sovittelun osapuolten välille tapahtuu jo heti sovittelun alkuvaiheista asti, mutta sovittelijan tehtävän kannalta on tärkeää, että luottamusta hänen ja konfliktin osapuolten välillä on mahdollisimman aikaisin sovitteluprosessin alettua.

Luottamus konfliktin osapuolten välillä on tulosten perusteella tärkeää sovitteluprosessin loppuvaiheissa. Tällöin konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan konfliktin osapuolilta vaaditaan kompromissien ja myönnytysten tekoa, kuten tuloksista kävi ilmi. Tulokset osoittavat myös, että konfliktinratkaisun ammattilaisten mielestä luottamuksen on jatkuttava sovitteluprosessin jälkeen. Kuten luottamuksen määritelmistä kävi ilmi, liittyy luottamukseen aina riskin ottamista (ks. esim. Luo 2002, 671). Konfliktin osapuolien tehdessä kompromisseja ja myönnytyksiä ja lopulta mahdollisesti sitoutuessaan ratkaisuehdotukseen konfliktin lopettamiseksi, ovat konfliktin osapuolet haavoittuvia sille, ettei toinen osapuoli

pidäkään lupauksiaan tai käyttää tilannetta muuten hyväkseen. Luottamuksen perusluonne vahvistaa näkemyksen siitä, että konfliktin osapuolten välisen luottamuksen on oltava voimakasta sovitteluprosessin loppuvaiheissa ja sovittelun päätyttyä, koska silloin toisen osapuolen käytöksen aiheuttama riskit ovat suurimmillaan.

Kuten aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, on kansainvälisen konfliktin sovittelijan viestintäosaamisen oltava monipuolista, sillä sovittelijan on kyettävä toimimaan hyvin haastavassa vuorovaikutustilanteessa, rakentamaan luottamusta ja tunnistamaan erilaisia viestintäkeinoja, joita konfliktin osapuolet saattavat pyrkiä käyttämään sovittelun aikana (ks. esim. Bercovitch & Jackson 2009, 43; Zariski 2010, 217 - 218). Myös tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat näkemykset siitä, että sovittelu vaatii sovittelijalta monipuolista viestintäosaamista. Tuloksista tulee esille monia sovittelijan vuorovaikutustaitoja ja viestintäeettisyyden osa-alueita, jotka ovat haastateltavien mukaan tärkeä osa sovittelijan viestintäosaamista ja joita sovittelija tarvitsee rakentaakseen ja uudelleenrakentaakseen luottamusta. Tulosten perusteella luottamuksen rakentaminen kansainvälisen konfliktin sovittelussa vaatii sovittelijalta esimerkiksi kuuntelemisen, mukautumisen ja tuen antamisen taitoja sekä rehellisyyttä, avoimuutta ja toisten arvostamista ja luottamuksen uudelleenrakentaminen tiedon jakamisen taitoa ja puolueettomuutta. Tulokset osoittavat, että luottamuksen rakentaminen ja uudelleenrakentaminen edellyttävät sovittelijalta monipuolista viestintäosaamista.

Konfliktinratkaisun ammattilaiset pitävät tutkielman tulosten perusteella luottamuksen rakentamisen kannalta tärkeänä, että sovittelija tarjoaa sovittelun osapuolille mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja suhteiden rakentamiselle. Tämä tulos on linjassa aikaisemman tutkimuksen kanssa, jossa toistuvan vuorovaikutuksen on todettu auttavan luottamuksen rakentamista (esim. Bakke 2019). Tulosten mukaan sovittelija voi rakentaa luottamusta tarjoamalla sovittelun osapuolille monipuolisesti erilaisia mahdollisuuksia olla vuorovaikutuksessa niin virallisten sovittelujen aikana kuin epävirallisestikin esimerkiksi taukojen aikana ruokaloissa ja osallistamalla konfliktiin liittyviä ryhmiä ja henkilöitä sovitteluun. Myös Lewicki, Tomlinson ja Gillespie (2006, 1004 - 1005) korostavat monipuolisten ja positiivisten yhteisten kokemusten merkitystä luottamuksen rakentamisessa.

Se, että sovittelija mahdollistaa monipuolisen vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen, tarjoaa sovittelun osapuolille mahdollisuuden jakaa itsestään tietoa ja oppia toisista. Tiedon

jakamisessa tärkeää on jaetun tiedon laatu ja määrä (Thomas, Zolin & Hartman 2009, 290 - 291), ja mahdollistamalla vuorovaikutuksen ja suhteiden rakentamisen niin konfliktin osapuolten kuin itsensä ja konfliktin osapuolten välillä, sovittelija voi mahdollistaa myös laadukkaan ja riittävän tiedon jaon. Tätä kautta monipuolinen vuorovaikutus kansainvälisen konfliktin sovittelun osapuolten välillä sovitteluprosessin aikana auttaa sovittelun osapuolia rakentamaan keskinäistä luottamustaan.

Luottamuksen rakentamista ja rakentumista sovittelun aikana on tutkittu pääasiassa sovittelijan näkökulmasta tai ulkopuolisen tarkkailijan avulla (Poitras 2009, 309), kuten myös tässä tutkielmassa. Poitraksen (2009) tutkimuksessa tutkimusasetelma oli eri.

Tutkimuksessaan Poitras lähestyi luottamusta sovittelun aikana siitä näkökulmasta, mikä konfliktin osapuolten mielestä on merkittävää luottamuksen rakentumisessa sovittelijaan, ja tämän vuoksi Poitraksen tutkimuksen tuloksia on mielenkiintoista verrata tutkielmani tuloksiin. Poitraksen tutkimus (2009, 313 - 317) osoittaa, että seuraavat seikat vaikuttavan konfliktin osapuolten mielestä luottamuksen rakentumiseen sovittelijaa kohtaan: sovittelijan taitavuus, huomaavaisuus, taito kuvata sovitteluprosessia ja puolueettomuus sekä sovittelun osapuolten välinen kemia. Monet näistä Poitraksen (2009) tuloksista ovat samassa linjassa tutkielmani tulosten kanssa.

Tutkimuksessaan Poitras (2009, 313, 316) havaitsi, että sovittelijan taitavuus on yksi tärkeimmistä tekijöistä sen kannalta, luottavatko konfliktin osapuolet sovittelijaan.

Tutkimuksen mukaan sovittelijan taitavuuteen liitetään aikaisempi sovittelukokemus ja ammattitaito, käsillä olevan konfliktin tuntemus ja itseluottamus. Myös konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemyksistä tulee ilmi sovittelijan taitavuus. Konfliktinratkaisun ammattilaiset nimittäin pitävät luottamuksen rakentamista osana sovittelijalta vaadittavaa ammattitaitoa. Lisäksi tutkimukseni tuloksista käy ilmi, että konfliktin taustan ja syiden sekä kontekstin tunteminen ovat konfliktinratkaisun ammattilaisten mielestä tärkeää sovittelijan rakentaessa luottamusta. Konfliktin taustan ja syiden tunteminen nähtiin kuitenkin vaikeana kansainvälisen konfliktin sovittelussa, ja kansainvälisen konfliktin kontekstia pidettiin luottamuksen rakentamisen kannalta haastavana. Konfliktin taustan ja kontekstin tunteminen auttaa siis sovittelijaa rakentamaan luottamusta, mutta samalla kansainvälisen konfliktin konteksti ja syyt ovat usein niin monisyisiä, että ne asettavat sovittelijalle haasteen luottamuksen rakentamisessa.

Kansainvälisen konfliktin taustan ja kontekstin tuntemisen voi tehdä vaikeammaksi tutkimukseni haastateltavien esille tuoma toinen luottamuksen rakentamisen haaste: sovittelun osapuolten kulttuuriset ja kielelliset erot. Esimerkiksi se, ettei sovittelun osapuolilla ole välttämättä yhteistä kieltä, jota sovittelun aikana käytetään, saattaa vaikeuttaa konfliktin syiden ymmärtämistä ja aiheuttaa väärinymmärryksiä. Vaikka sovittelun osapuolten kulttuuriset erot voivat tutkimukseni tulosten perusteella tehdä luottamuksen rakentamisesta vaikeampaa, on aikaisempi tutkimus osoittanut, että sovittelua käytetään usein juuri sellaisten kansainvälisten konfliktien ratkaisemiseksi, jossa konfliktin osapuolten väliset kulttuuriset erot ovat suuria (Bercovitch & Jackson 2001). Ehkä sovittelun suosio tällaisten konfliktien ratkaisemiseksi perustuu siihen, että vaikka kulttuuriset erot sovittelun osapuolten välillä tekevät luottamuksen rakentamisesta haastavampaa, osaa taitava sovittelija ottaa erilaisten kulttuurien aiheuttamat haasteet paremmin huomioon ja näin ollen auttaa sovittelun osapuolia rakentamaan yhteistä ymmärrystä tehokkaammin.

Sovittelijan maine ja ensivaikutelma sovittelijasta vaikuttavat tutkielmani tulosten perusteella siihen, miten sovittelija onnistuu rakentamaan luottamusta kansainvälisen konfliktin osapuolten välille. Tuloksista käy ilmi, että se, millainen tausta sovittelijalla on ja millaisia töitä hän on aikaisemmin tehnyt, vaikuttaa hänen maineeseensa ja sitä kautta sovittelijan ja konfliktin osapuolten väliseen luottamukseen. Sovittelijan maine kertoo siitä, miten ammattitaitoisena sovittelija nähdään, ja myös tämä näkemys luottamuksen rakentamisesta on samassa linjassa Poitraksen (2009) tutkimuksen tulosten kanssa. Ensivaikutelma sekä konfliktin osapuolten ja sovittelijan välinen kemia on Poitraksen (2009, 317) mukaan merkittävää konfliktin osapuolten ja sovittelijan välisen luottamuksen rakentamisessa, ja hänen tutkimuksessaan ensivaikutelmaan ja kemiaan nähtiin vaikuttavan esimerkiksi intuitio sovittelijasta ja sovittelijan katse tai äänensävy. Myös minun tutkielmani tulokset osoittavat, että ensivaikutelma sovittelijasta on osa luottamuksen rakentamista, joten tutkielmani tulokset tukevat Poitraksen (2009) tutkimuksen havaintoja.

Poitraksen (2009, 316 - 317) tutkimus osoitti, että sovittelijan huomaavaisuus, puolueettomuus ja konfliktin osapuolien kunnioittaminen rakentavat konfliktin osapuolten sovittelijaa kohtaan tuntemaa luottamusta. Niin huomaavaisuutta, puolueettomuutta kuin toisten kunnioittamistakin voidaan pitää eettisen viestinnän piirteinä, ja Poitraksen tutkimuksen perusteella sovittelijan viestintäeettisyys on tärkeä osa luottamuksen rakentamista sovitteluprosessin aikana. Tutkimukseni tuloksista on havaittavissa

samankaltaisia näkemyksiä luottamuksen rakentamisen ja viestintäeettisyyden yhteydestä. Tulosten perusteella sovittelijan viestintäeettisyys on tärkeää niin luottamuksen rakentamisessa kuin uudelleenrakentamisessa, ja tulosten mukaan sovittelijan viestintäeettisyyteen kuuluu esimerkiksi neutraalius ja toisten arvostaminen. Näiden lisäksi sovittelijan viestintäeettisyyteen kuuluu tulosteni perusteella lupausten pitäminen, rehellisyys ja avoimuus. Sekä Poitraksen (2009) tutkimuksessa että tutkielmassani sovittelijan viestintäeettisyys nousee esille merkittävänä tekijä luottamuksen rakentamisessa konfliktin osapuolten ja sovittelijan välille.

Sovitteluprosessin kuvaaminen konfliktin osapuolille on konfliktin osapuolten näkökulmasta tärkeä osa sovittelijan heihin rakentamaa luottamusta, sillä se auttaa konfliktin osapuolia orientoitumaan sovitteluun, todetaan Poitraksen (2009, 316) tutkimuksessa. Tutkimukseni tuloksissa ei ole havaittavissa näkemyksiä, jotka täysin vastaisivat tätä Poitraksen tutkimuksen tulosta. Tutkimukseni tuloksista käy kuitenkin ilmi, että konfliktinratkaisun ammattilaiset kokevat luottamuksen rakentamisen kannalta tärkeäksi sen, että sovitteluprosessin alussa sovittelulle luodaan peruseriaatteet, sillä heidän näkemysten mukaan tämä lisää konfliktin osapuolten motivaatiota ja sitoutumista. Sitä, mitä kaikkea konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan peruseriaatteiden luomiseen kuuluu, ei tutkimuksen tuloksista selviä. Poitraksen (2009) tutkimuksen perusteella olisi kuitenkin tarpeellista, että peruseriaatteiden luominen sisältäisi myös koko sovitteluprosessin etenemisen kuvaamista, sillä tämä auttaa sovittelijaa rakentamaan luottamusta konfliktin osapuoliin.

Poitraksen (2009) tutkimuksen tulokset siitä, mikä konfliktin osapuolten mielestä on merkittävää luottamuksen rakentumisessa sovittelijaan, ja minun tutkielmani tulokset siitä, miten kansainvälisen konfliktin sovittelija voi rakentaa luottamusta sovittelun osapuolten välille, ovat monin tavoin samanlaisia. Sekä tutkielmassani että Poitraksen (2009) tutkimuksessa esimerkiksi sovittelijan taitavuus sovittelijana, tietyt sovittelijan viestintäeettisyyden osat ja sovittelijan maine sekä ensivaikutelma sovittelijasta todettiin tärkeiksi luottamuksen rakentamisen kannalta. Poitraksen (2009, 317 - 321) tutkimuksen tuloksista käy myös ilmi luottamuksen rakentamiseen liittyviä seikkoja, jotka eivät tutkimuksen mukaan ole yhtä merkittäviä luottamuksen rakentamisen kannalta kuin toiset seikat. Jatkossa olisi mielenkiintoista tarkastella näitä tuloksia tarkemmin suhteessa siihen, minkä sovittelijat näkevät olevan merkittävää luottamuksen rakentamisessa. Tulosten vertailu

olisi mielenkiintoista, koska konfliktin osapuolten näkemykset tarjoavat tärkeää tietoa silloin, kun luottamuksen rakentamisen käytäntöjä pyritään kehittämään.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että konfliktinratkaisun ammattilaiset pitävät luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvää vuorovaikutusta tärkeänä, jos luottamus sovittelun aikana rikkoutuu. Monet konfliktinratkaisun ammattilaisten näkemykset ovat linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa, joissa luottamuksen uudelleenrakentamisen on todettu vaativan muun muassa luottamuksen rikkoutumisen tunnistamista, sen aiheuttaman syyn selvittämistä, vastuunottamista ja anteeksi pyytämistä (esim. Lewicki & Bunker 1995). Konfliktinratkaisun ammattilaisten mukaan keskeisintä ovat kuitenkin tavat, joilla sovittelija voi mahdollistaa luottamuksen uudelleenrakentamiseksi vaadittavat toimenpiteet: virallisten sovittelukeskustelujen pysäyttäminen ja epävirallisen, luottamuksen rikkoutumiseen keskittyvän vuorovaikutuksen aloittaminen, johtavassa asemassa olevien henkilöiden kanssa keskustelu ja konfliktin osapuolten motivointi jatkaa sovitteluprosessia.

Mielenkiintoista tutkimuksen tuloksissa on, että haastateltavat kokivat luottamuksen rakentamisessa haastavaksi sen, ettei tutkittua tietoa ja osaamista hyödynnetä kansainvälisten konfliktien sovittelussa, ainakaan tarpeeksi. Suomalaiset sovittelijat ja rauhanneuvottelijat ovat kuitenkin toimineet menestyksekkäästi monissa eri sovittelu- ja rauhanrakennusprosesseissa (Rantanen 2014, 28 - 29), mikä kertoo siitä, että tietoa ja osaamista sovittelusta ja rauhanrakennuksesta suomalaisilta löytyy. Haaste saattaakin piillä siinä, että kansainväliset konfliktit muuttuvat aina vain monimuotoisemmiksi. Kansainvälisten konfliktien ollessa yhä monimuotoisempia täytyy olemassa olevaa tietoa osata soveltaa ja hyödyntää hyvin erilaisissa konfliktin ja rauhanrakennuksen konteksteissa.

Erkki Tuomioja, Suomen entinen ulkoministeri, toteaa Rauhanvälitys - suomalaisia näkökulmia -teoksen alkusanoissa (20014, 4), että muuttuneet konfliktien muodot ja ratkaisemattomina pitkään jatkuneet kansainväliset konfliktit ovat johtaneet siihen, että rauhanvälitykseen kohdistuu aina vain enemmän odotuksia, ja tämän vuoksi ammattitaitoiselle rauhanvälitykselle on tarvetta. Tuomiojan sanat kertovat siitä, että tarvetta sovittelua käsittelevälle tutkimukselle on edelleen. Haaste, joka tutkimusta tehdessä kuitenkin kohdataan, on se, miten luoda tietoa, joka on tarkoituksenmukaista nykyajan moninaisissa ja jatkuvasti muuttuvissa konflikteissa ja joka auttaa sovittelijoita onnistumaan käytännön työssään paremmin.

7 ARVIOINTI

Tutkimuksen teossa tärkeää on sen laadun arviointi. Tässä luvussa arvioin tutkimuksen teon aikana tekemiäni tutkimuksen metodeihin, toteutukseen ja raportointiin liittyviä valintoja ja niiden vaikutusta tutkimukseen. Laadulliselle tutkimukselle on esitetty monia eri arviointikriteerejä. Arvioin tutkimustani Tracyn (2010) esittämän laadullisen tutkimuksen arviointikriteeristön perusteellisuuden, vilpittömyyden, uskottavuuden ja eettisyyden kriteerien pohjalta.

Perusteellisuudella Tracy (2010, 841) tarkoittaa sitä, että tutkija on tehnyt perusteellista työtä tutkimusaiheen taustaan perehtymisen, tutkimusmenetelmien valinnan ja aineistonkeruun sekä analysoinnin toteutuksen kanssa. Perusteellisuuteen kuuluu Tracyn mukaan myös se, että aineistoa kerätään tarpeeksi. Ennen tutkimusmenetelmien valintaa pyrin perehtymään tutkimusaiheeseen perusteellisesti ja monipuolisesti. Tutustuin aikaisempiin tutkimuksiin ja teorioihin ja kävin niitä läpi taustaluvuissani. Perehtyminen tutkimusaiheeseen ja teorioihin oli tärkeää, sillä ne auttoivat teemahaastattelun teemojen luomisessa. Tutkimuksen taustan ymmärtäminen oli tärkeää myös sen kannalta, että pystyin peilaamaan saamiani tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin.

Tutkimusmenetelmät pyrin valitsemaan niin, että ne tukisivat tutkimuksen tarkoitusta mahdollisimman hyvin. Mahdollisia aineistonkeruumuotoja olisi ollut muitakin, mutta ottaen huomioon maisterintutkielman tarkoituksen ja luonteen sekä olemassa olevat resurssit, päädyin valitsemaan puhelin- tai sähköpostihaastatteluna toteutettavan teemahaastattelun. Analyysimenetelmän valinnassa otin huomioon aineiston luonteen: se sisälsi haastateltavien omia henkilökohtaisia käsityksiä ja kokemuksia, joita en halunnut analyysissä hukata. Valitsemalla aineistolähtöisen sisällönanalyysin pääsivät haastateltavien omat näkemykset esille eikä analyysimuoto karsinut haastattelujen sisällöstä mitään pois.

Aineistonkeruussa toteutin perusteellisuutta luomalla etukäteen teemahaastattelurungon, jotta haastatteluissa käsiteltävät aiheet olisivat tutkimuksen kannalta relevantteja. Äänitin puhelinhaastattelut ja litteroin ne jälkikäteen sanatarkasti, jotta pystyin haastattelujen aikana keskittymään kunnolla keskusteluun haastateltavan kanssa. Haastatteluissa pyrin

varmistamaan sen, että haastateltavat saisivat kertoa kaiken minkä halusivat esittämällä avoimia kysymyksiä ja tarkistamalla oliko haastateltavilla lisättävää vastauksiinsa. Tracyn (2010, 841) mukaan sopivasta aineiston määrästä ei ole olemassa mitään tiettyä sääntöä, vaan tärkeää on, että aineisto tarjoaa tutkimuksen kannalta merkityksellisiä ja merkittäviä väitteitä. Tutkielmani aineistoa voidaan pitää riittävänä, sillä se tarjosi monipuolisesti erilaisia näkemyksiä ja vastauksia tutkielman tutkimuskysymyksiin.

Suoritin aineiston analyysin mahdollisimman systemaattisesti ja perusteellisesti. Tutustuin tutkimuksen aineistoon huolellisesti, ja varasin analyysia varten tarpeeksi aikaa, jotta voisin suorittaa analyysin rauhassa. Kuvasin myös käyttämäni analyysimuodon tarkasti tutkielmassani. Laadullisessa sisällönanalyysissä keskeistä on aineiston sisältöjen jäsenitys ja tiivistäminen sekä sisällön esittäminen teoreettisena kokonaisuutena (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 108). Vaikka pyrin toteuttamaan analyysin mahdollisimman systemaattisesti ja antamatta omien aikaisempien havaintojen vaikutusta analyysiprosessiin, liittyi laadulliseen sisällönanalyysiin aina tulkintojen ja päätösten tekemistä. Pyrin kuitenkin olemaan mahdollisimman tietoinen omista tulkinnoistani ja tekemään analyysissa perusteltuja päätöksiä, jotta pystyin toteuttamaan analyysin systemaattisesti.

Vilpittömyys tarkoittaa tutkijan rehellisyyttä ja läpinäkyvyyttä. Tutkijan tulee olla rehellinen tekemistään valinnoista ja omista vahvuuksistaan ja heikkouksistaan tutkimuksen teossa ja kuvattava läpinäkyvästi tutkimusprosessiaan. (Tracy 2010, 841 - 842.) Olen toiminut vilpittömästi koko tutkimusprosessin ajan tuomalla esille prosessiin liittyviä haasteita esimerkiksi aineistonkeruussa. Olen myös kuvannut ja perustellut tekemiäni valinnat tutkimusprosessin eri vaiheissa ja ottanut huomioon valintojeni vaikutuksen tutkimuksen tuloksiin. Olen pyrkinyt edistämään läpinäkyvyyttä kuvaamalla tutkimusprosessin vaiheet mahdollisimman tarkasti ja selkeästi. Tutkimukseni läpinäkyvyyttä lisää analyysiprosessin kuvauksessa käytetyt esimerkit ja taulukko, sillä niistä tutkimuksen lukijan on mahdollista havaita analyysissä tekemiäni päätöksiä.

Uskottavuudella Tracy (2010, 842) viittaa tutkimustulosten luotettavuuteen, todennäköisyyteen ja toden tuntuisuuteen. Hänen (843 - 844) mukaansa uskottavuus saavutetaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston runsaalla kuvauksella, useamman aineistolähteen, teoreettisen lähestymistavan tai tutkijan hyödyntämisellä ja erilaisten näkemysten esille tuomisella. Tulosteni uskottavuutta lisää se, että olen kuvannut tutkielmassa aineistoa läpinäkyvästi.

Tulosten lukija tietää miten aineisto on kerätty, millaista sen sisältö on ja miten se on käsitelty ja analysoitu. Tutkimuksen tulosten esittelyssä käytin uskottavuuden lisäämiseksi aineistoesimerkkejä, koska aineistoesimerkit tarjoavat tutkielman lukijalle mahdollisuuden arvioida itse tulosten uskottavuutta. Lisäksi tuloksissa tuli esille näkökulmia, jotka olivat osittain ristiriidassa keskenään. Tutkimuksen luotettavuutta saattaa haitata se, että aineistoesimerkit ovat välillä niukat. Toisaalta laajemmat esimerkit saattaisivat vaarantaa haastateltavien anonymiteetin, minkä vuoksi aineistoesimerkkejä ei voi laajentaa.

Tutkimuksen eettisyyttä voi arvioida monelta kantilta. Tracy (2010, 847 - 848) jakaa tutkimukseen liittyvän eettisyyden proseduraaliseen etiikkaan, tilanne-etiikkaan, relationaaliseen etiikkaan ja poistumisen etiikkaan. Arvioin tutkielmaani proseduraalisen etiikan ja relationaalisen etiikan kautta. Proseduraaliseen etiikkaan kuuluu esimerkiksi tutkittavien suojeleminen ja heidän oikeutensa (Tracy 2010, 847). Informoin jokaista haastateltavaa ennen haastattelua heidän oikeuksistaan tutkittavana joko kirjallisesti tai suullisesti. Haastateltavat saivat tietoa tutkimuksen aiheesta, tutkimuksen kestosta sekä siitä, kuinka heidän anonymiteettiään suojellaan tutkimuksen aikana. Haastateltavat saivat myös mahdollisuuden esittää kysymyksiä oikeuksistaan, tutkielmasta ja aineistonkeruusta. Takasin haastateltavien anonymiteetin säilyttämällä haastatteluaineistot omalla tietokoneellani salasanoin suojattuna niin, ettei kenelläkään muulla ollut mahdollisuutta päästä käsiksi aineistoon. Lisäksi poistin litterointivaiheessa haastatteluista kaikki haastateltavien henkilöllisyyteen viittaavat tiedot tai muut tiedot, josta haastateltavat olisi mahdollista tunnistaa. Tutkittavien suojeeluun kuuluu myös se, että hävitän tutkimusaineiston tutkimuksen päätyttyä.

Relationaalinen etiikka viittaa siihen, että tutkija on huomaavainen tutkittavia kohtaan ja ottaa huomioon tutkijan ja tutkittavan suhteen vastavuoroisuuden (Tracy 2010, 847). Pyrin ottamaan relationaalisen etiikan huomioon tutkielmassani kohtelemalla haastateltavia kunnioittavasti ja antamalla heille aikaa ja tilaa kertoa haastatteluissa näkemyksistään vapaasti. Pyrin rakentamaan haastateltaviin luottamuksellisen suhteen, jotta tutkimukseen osallistuminen olisi haastateltaville mahdollisimman miellyttävä kokemus. Haastattelujen aikana otin haastateltavien omat henkilökohtaiset näkemykset huomioon haastattelun kulussa ja annoin jokaisen haastattelutilanteen kehittyä omanlaisekseen keskusteluksi.

Noudatin tutkijana hyvää tieteellistä käytäntöä läpi tutkimusprosessin. Pysin tutkielmassa tavoittamaan perusteellisuuden, vilpittömyyden, uskottavuuden ja eettisyyden kriteerit mahdollisimman hyvin.

8 PÄÄTÄNTÖ

Tässä tutkielmassa tarkastelin luottamusta ja sen rakentamista kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Lähestyin ilmiötä sovittelijan näkökulmasta, ja toteutin tutkimuksen haastattelemalla suomalaisia konfliktinratkaisun ammattilaisia. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että luottamuksen merkitys kansainvälisten konfliktin sovittelussa on ilmeinen: luottamus edistää niin konfliktinratkaisua kuin sovittelun osapuolten välistä viestintää ja vuorovaikutusta. Tulosten perusteella luottamuksen rakentamisessa tärkeää on sovittelijan viestintätaidot ja viestintäeettisyys, vuorovaikutuksen mahdollistaminen ja konfliktin tunteminen. Myös sovittelijan maine, ensivaikutelma ja ammattitaito vaikuttavat tutkimuksen tulosten perusteella luottamuksen rakentamiseen. Luottamuksen uudelleenrakentamisessa tärkeää on, että sovittelija mahdollistaa luottamuksen uudelleenrakentamiseen keskittyvän vuorovaikutuksen, esimerkiksi keskeyttämällä viralliset keskustelut ja motivoimalla konfliktin osapuolia. Tutkimuksen tulokset osoittivat myös, että luottamuksen rakentamiseen kansainvälisen konfliktin sovittelussa liittyy monia haasteita, esimerkiksi konfliktin taustan, sovittelun osapuolten asenteiden ja erilaisten kulttuurien vuoksi.

Monet tutkimuksen tulokset ovat linjassa aikaisemman luottamusta ja sen rakentamista sekä sovittelua käsittelevän tutkimuksen kanssa. Luottamukseen sovittelijan ja konfliktin osapuolten välillä liittyy odotuksia sovittelijan tehtävästä ja käyttäytymisestä sovittelun aikana, ja luottamus vaatii riskien ottamista erityisesti konfliktin osapuolten välillä. Luottamus on myös merkittävää konfliktinratkaisun kannalta, koska se edistää konfliktin ratkaisua. Luottamuksen rakentamisessa tärkeää on monipuolinen vuorovaikutus sovittelun osapuolten välillä, joka mahdollistaa tiedon saamisen toisista ja suhteiden rakentamisen. Luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa vaatii sovittelijalta vuorovaikutustaitoja ja viestintäeettisyyttä, joten sovittelijan viestintäosaamisen on oltava laajaa.

Niin luottamuksen merkitys kuin luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa ovat erityisiä konfliktin luonteen, taustan, kontekstin ja seurausten vuoksi. Kansainvälisten konfliktien juuret voivat olla pitkällä historiassa ja syyt hyvin monisyisiä, ja tämän vuoksi epäluottamus konfliktin osapuolten välillä syvää. Konfliktien vaikutukset ovat

usein laajat ja aiheuttavat erilaisia negatiivisia seurauksia myös konfliktin ulkopuolisille tahoille ja siviileille. Tutkielman tulokset kertovat siitä, että luottamuksen merkitys konfliktinratkaisun kannalta on tunnistettu konfliktinratkaisun ammattilaisten keskuudessa ja siihen, mitä luottamus sovittelun osapuolten välillä voi tarjota konfliktin ratkaisemiseksi, uskotaan. Tuloksissa tulee esille tärkeä huomion siitä, ettei luottamus sovittelun osapuolten välillä ole ainoa luottamuksen muoto, jota kansainvälisten konfliktien sovittelussa tarvitaan. Tärkeää on myös se, että konfliktin osapuolet ja konfliktin vaikutusten kohteeksi joutuvat ihmiset luottavat sovitteluun konfliktinratkaisun muotona. Yhtenä jatkotutkimushaasteena olisikin tutkia sitä, kuinka luotettavana konfliktinratkaisun muotona sovittelu nähdään ja kuinka luottamusta sovittelua kohtaan voitaisiin lisätä.

Tutkielman tulokset lisäävät ymmärrystä siitä, millaisia seikkoja sovittelijat ja konfliktinratkaisun ammattilaiset yhdistävät luottamuksen rakentamiseen ja miten luottamusta kansainvälisten konfliktien sovitteluissa pyritään rakentamaan. Luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa tarvitsee kuitenkin lisää huomiota, sillä kuten tutkimuksen tulokset osoittavat, aiheuttaa kansainvälisen konfliktin sovittelun osapuolten erilaiset kulttuuriset taustat, konfliktin syyt ja konteksti sekä sovittelun konteksti haasteita luottamuksen rakentamiselle. Tämän tutkielman tulokset auttavat tunnistamaan luottamuksen rakentamiseen liittyviä haasteita ja jatkossa tutkimuksilla voitaisiin pyrkiä löytämään ratkaisuja näihin haasteisiin.

Tässä tutkielmassa luottamusta ja sen rakentamista sovitteluprosessissa tarkasteltiin konfliktinratkaisun ammattilaisten omien näkemysten kautta. Tutkielman tulokset kertovat luottamuksesta ja sen rakentamisesta käsitysten ja kokemusten tasolla, eikä tutkielmassa oteta kantaa siihen, miten luottamuksen rakentaminen kansainvälisten konfliktien sovittelussa käytännössä toteutuu. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tutkia luottamuksen rakentamista sovittelijoiden viestintäkäyttäytymisen tasolla. Tällainen tutkimus tarjoaisi tärkeää tietoa siitä, miten luottamusta käytännössä rakennetaan, ja tutkimusten pohjalta olisi sovittelijoiden mahdollista kehittää luottamuksen rakentamisen käytäntöjään.

Kuten Poitras (2009, 309) toi tutkimuksessaan esille, keskitytään tutkimuksissa usein sovittelussa ilmenevään luottamukseen ja sen rakentamiseen sovittelijan tai ulkopuolisen tarkkailijan silmin, kuten myös tässä tutkielmassa. Tärkeä jatkotutkimushaaste on tutkia luottamusta myös konfliktin osapuolten näkökulmasta, sillä muuten tieto luottamuksesta

karttuu yksipuolisesti. Jatkotutkimuksissa huomio voitaisiin kiinnittää esimerkiksi siihen, millaisia näkemyksiä konfliktin osapuolilla on luottamuksesta ja sen merkityksestä konfliktinratkaisussa, sillä nämä näkemykset lisääisivät ymmärrystä siitä, miten merkittävänä luottamus nähdään ja kuinka paljon resurssejaan sovittelijan kannattaa sen rakentamiseksi käyttää. Haasteena kansainvälisten konfliktien osapuolia koskevassa tutkimuksessa on kuitenkin se, miten nämä tutkimukset toteutetaan ja keneltä aineisto kerätään.

Tutkimuksen tuloksissa tuli esille näkemys siitä, ettei tutkittua tietoa aina hyödynnetä tarpeeksi kansainvälisten konfliktien sovittelussa. Tämän vuoksi on tärkeää, että sovittelusta ja konfliktinratkaisusta yleensä sekä luottamuksesta tehtävä tutkimus olisi sellaista, jota on helppo soveltaa käytäntöön. Tarvetta on tutkimukselle, jonka hyödyntämismahdollisuudet ovat hyvät ja joka on helposti saatavilla.

KIRJALLISUUS

Bakke, A. 2019. Trust-building in patient forum: The interplay of professional and personal expertise. *Journal of Technical Writing and Communication*, 49 (2), 156 - 182.

Benoit, P. J. 1990. The structure of interaction goals. Teoksessa J. A. Anderson (toim.) *Communication yearbook 13*. Newbury Park, California: Sage, 407 - 416.

Bercovitch, J. 2008. Third parties and conflict management in the context of East Asia and the Pacific. Teoksessa J. Bercovitch, K. Huang & C. Teng (toim.) *Conflict management, security and intervention in East Asia. Third-party mediation in regional conflict*. New York: Routledge, 19 - 39.

Bercovitch, J. & Garter, S. S. 2009a. Is there method in the madness of mediation? Some lessons for mediators from quantitative studies of mediation. Teoksessa J. Bercovitch & S.S. Garter (toim.) *International conflict mediation. New approaches and findings*. Lontoo: Routledge, 19 - 42.

Bercovitch, J. & Garter, S. S. 2009b. New approaches, methods and findings in the study of mediation. Teoksessa J. Bercovitch & S.S. Garter (toim.) *International conflict mediation. New approaches and findings*. Lontoo: Routledge, 1 - 16.

Bercovitch, J. & Houston, A. 2000. Why do they do it like this? An analysis of factors influencing mediation behavior in international conflicts. *Journal of Conflict Resolution*, 44 (2), 170 - 202.

Bercovitch, J. & Jackson, R. 2001. Negotiation or mediation? An exploration of factors affecting the choice of conflict management in international conflict. *Negotiation Journal*, 17 (1), 59 - 77.

Bercovitch, J. & Jackson, R. 2009. *Conflict resolution in the twenty-first century. Principles, methods, and approaches*. Ann Arbor: University of Michigan Press.

Bradley, W. E. & Vozikis, G. S. 2004. Trust in virtual teams. Teoksessa S. H. Godar & S. P. Ferris (toim.) Virtual and collaborative teams. Process, technologies and practice. Hersey: Idea Group Publishing, 99 - 113.

Conlon, D. E. & Meyer, C. J. 2004. Contractual and emergent third-party intervention. Teoksessa M. J. Gelfand & J. M. Brett (toim.) The handbook of negotiation and culture. Stanford, California: Stanford Business Books, 258 - 279.

Cora Garcia, A. 2010. The role of interactional competence in mediation. Conflict Resolution Quarterly, 28 (2), 205 - 228.

Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 185 - 206.

Eskola, J. & Suoranta J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Tampere: Vastapaino.

Gago, P. C. 2013. Narrative accounts and conflict escalation in legal family mediation. Journal of Applied Linguistics and Professional Practice, 10 (3), 361 - 387.

Globalis. 2019. Konfliktit. Saatavana: <https://www.globalis.fi/Konfliktit> [Viitattu 8.12.2019]

Hiltrop, J. M. 1989. Factors associated with successful labor mediation. Teoksessa K. Kressel & D. G. Pruitt (toim.) Mediation research. San Francisco: Jossey-Bass, 241 - 262.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holzinger, K. 2008. Conflict resolution. The International Encyclopedia of Communication. Saatavana: [10.1002/9781405186407.wbiecc122](https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecc122) [Viitattu 5.3.2019]

Huotari, M., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisössä. Helsinki: WSOY.

Ilmonen, K., Jokivuori, P., Kevätsalo, K. & Juuti, P. 2000. Luottamus ja paikallinen sopiminen. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston sosiologian julkaisuja 66.

Keyton, J. 1999. Relational communication in groups. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) The handbook of group communication theory and research. Thousand Oaks: Sage, 192 - 222.

Kodish, S. 2017. Communicating organizational trust: An exploration of the link between discourse and action. *International Journal of Business Communication*, 54 (4) 347 - 368.

Kong, D. T. & Yao, J. 2019. Advancing the scientific understanding of trust and culture in negotiation. *Negotiation and Conflict Management Research*, 12 (2), 117 - 130.

Krauss, R. M. & Morsella, E. 2014. Communication and conflict. Teoksessa P. T. Coleman, M. Deutsch & E. C. Marcus (toim.) The handbook of conflict resolution. Theory and practice. 3. painos. San Francisco: Jossey-Bass, 168 - 181.

Lee, S. Y. 2008. Mediation techniques of an informal intermediary in intercultural-interpersonal conflict. *Human Communication*, 11 (4), 461 - 482.

Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. 1995. Developing and maintaining trust in work relationships. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.) Trust in organizations. Frontiers of theory and research. Thousand Oaks, California: Sage, 114 - 139.

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.

Lewicki, R. J. & Tomlinson, E. C. 2014. Trust, trust development, and trust repair. Teoksessa P. T. Coleman, M. Deutsch & E. C. Marcus (toim.) The handbook of conflict resolution. Theory and practice. 3. painos. San Francisco, California: Jossey-Bass, 104 - 136.

Liu, M. & Wang, C. 2010. Explaining the influence of anger and compassion on negotiators' interaction goals: An assessment of trust and distrust as two distinct mediators. *Communication Research*, 37 (4), 443 - 472.

Lucero, J. E. & Wallerstein, N. B. 2013. Trust in community - Academic research partnerships. Increasing the consciousness of conflict and trust development. Teoksessa J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) *The SAGE handbook of conflict communication*. 2. painos. Thousand Oaks, California: Sage, 537 - 561.

Luhmann, N. 1979. *Trust and power*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Luo, Y. 2002. Building trust in cross-cultural collaborations: Toward a contingency perspective. *Journal of Management*, 28 (5), 669 - 694.

Maoz, I. & Ellis, D. E. 2008. Intergroup communication as a predictor of Jewish-Israeli agreement with integrative solutions to the Israeli-Palestinian conflict: The mediating effects of out-group trust and guilt. *Journal of Communication*, 58 (3), 490 - 507.

Mikkola, L. 2006. *Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Moore, C. W. 2014. *The mediation process. Practical strategies for resolving conflict*. 4. painos. San Francisco: Jossey-Bass.

Morreale, S. P. & Shockley-Zalabak, P. S. 2014. Qualitative study of organizational trust: Leaders' perceptions in organizations in Poland and Russia. *Intercultural Communication Studies*, 23 (2), 69 - 89.

Nissinen, P. 2014. Rauhavälitys osana käsitekirjoa. Teoksessa P. Nissinen & A. Doty (toim.) *Rauhavälitys. Suomalaisia näkökulmia*. Helsinki: KATU, 12 - 25.

- Payne, H. J. 2014. Examining the relationship between trust in supervisor-employee relationships and workplace dissent expression. *Communication Research Reports*, 31 (2), 131 - 140.
- Poitras, J. 2009. What makes parties trust mediators? *Negotiation Journal* 25 (3), 307 - 325.
- Princen, T. 2014. *Intermediaries in international conflict*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, L. 2013. Definitions and approaches to conflict communication. Teoksessa J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) *The SAGE handbook of conflict communication*. 2. painos. Thousand Oaks, California: Sage, 1 - 40.
- Raines, S. S., Pokhrel, S. K. & Poitras, J. 2013. Mediation as a profession: Challenges that professional mediators face. *Conflict Resolution Quarterly*, 31 (1), 79 - 97.
- Rantanen, T. 2014. Suomi rauhanvälityksen aktiivisena edistäjänä. Teoksessa P. Nissinen & A. Doty (toim.) *Rauhanvälitys. Suomalaisia näkökulmia*. Helsinki: KATU, 27 - 39.
- Robinson, S. L., Dirks, K. T. & Ozelik, H. 2004. Untangling the knot of trust and betrayal. Teoksessa K. S. Cook & R. Kramer (toim.) *Trust and distrust in organizations. Dilemmas and approaches*. New York: Russel Sage Foundation, 327 - 341.
- Rogers, L. E. & Millar, F. E. 1988. *Relational Communication*. Teoksessa S.W. Duck (toim.) *Handbook of personal relationships. Theory, research and interventions*. Chichester: Wiley, 289 - 305.
- 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.
- Rubin, H. J. & Rubin, I. S. 2004. *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.

Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424 - 431.

Seligman, A. B. 1997. The problem of trust. Princeton University Press.

Spangle, M. L. & Isenhardt, M. W. 2002. Negotiation. Communication for diverse settings. Thousand Oaks, California: Sage.

Stimec, A. & Poitras, J. 2009. Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 26 (3), 317 - 331.

Taylor, P. J. & Donald, I. 2004. The structure of communication behavior in simulated and actual crisis negotiation. *Human Communication Research*, 30 (4), 443 - 478.

Thomas, G. F., Zolin, R. & Hartman, J. L. 2009. The central role of communication in developing trust and its benefits on employee involvement. *Journal of Business Communication*, 46 (3), 287 - 310.

Tiittula, L., Rastas, A. & Ruusuvuori, J. 2005. Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta tietokonevälitteiseen viestintää. Virtuaalihaastattelun näkymiä. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula 2009 (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 264 - 271.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9 - 21.

Tracy, S. J. 2010. Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative inquiry*, 16 (10), 837 - 851.

Tracy, S. 2012. Qualitative research methods. Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact. Oxford: Wiley-Blackwell.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomioja, E. 2014. Alkusanat. Teoksessa P. Nissinen & A. Doty (toim.) Rauhanvälitys. Suomalaisia näkökulmia. Helsinki: KATU, 4 - 7.

Van Bijnen, E. 2019. Dialogical power negotiations in conflict mediation. *Language and Dialogue*, 9 (1), 84 - 105.

Vasilyeva, A. L. 2017a. Practices of topic and dialogue activity in dispute mediation. *Discourse Studies*, 19 (3), 341 - 358.

Vasilyeva, A. L. 2017b. Strategic maneuvering in dispute mediation. *Argumentation and Advocacy*, 53 (3), 234 - 251.

Weingart, L. R. & Olekalns, M. 2004. Communication processes in negotiation frequencies, sequences, and phases. Teoksessa M. J. Gelfand & J. M. Brett (toim.) *The handbook of negotiation and culture*. Stanford, California: Stanford Business Books, 143 - 157.

Wilkenfeld, J. 2005. *Mediating international crises*. London: Routledge.

Yeh, J. H. B. 2018. When people become patients: Fluctuations in trust from the cancer patient's perspective. *Chinese Journal of Communication*, 11 (4), 365 - 384.

Yhdistyneet kansakunnat. 2012. Tehokkaan rauhanvälityksen ohjeistus. Saatavana: https://um.fi/documents/35732/48132/tehokkaan_rauhanv%C3%A4lityksen_ohjeistus_yhdistyneet_kansakunnat_25.pdf/0a82bae0-df73-214b-70a1-8230d62b6cd7?t=1559922832882
[Viitattu 14.12.2019]

Zariski, A. 2010. A theory matrix for mediators. *Negotiation Journal*, 26 (2), 203 - 235.

LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelurunko

- Mitä luottamus mielestäsi tarkoittaa kansainvälisen konfliktin sovitteluprosessissa?
- Mikä on luottamuksen merkitys kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa?
Tarkentavia kysymyksiä:
 - Miten luottamus näkyy sovitteluprosessissa?
 - Miten luottamuksen puute näkyy sovitteluprosessissa?
- Minkälainen merkitys luottamuksella on mielestäsi sovitteluprosessin eri vaiheissa?
Tarkentavia kysymyksiä:
 - Missä vaiheessa sovitteluprosessia luottamus on mielestäsi erityisen tärkeää?
 - Miten luottamusta rakennetaan sovitteluprosessin eri vaiheissa? Eroavatko käytetyt tavat eri vaiheissa?
- Miten pyrit rakentamaan luottamusta kansainvälisen konfliktin osapuolten välille?
Tarkentavia kysymyksiä:
 - Millaisia valintoja teet, kun pyrit rakentamaan luottamusta?
- Miten pyrit rakentamaan konfliktin osapuolten luottamusta sinuun/sovittelijaan?
- Millaisia haasteita luottamusta rakentaessa saatetaan kohdata?
Tarkentavia kysymyksiä:
 - Mikä luottamuksen rakentamisessa on mielestäsi haastavaa?
 - Millaisia luottamuksen rakentamiseen liittyviä haasteita olet itse kohdannut?
- Jos luottamus rikkoutuu sovitteluprosessin aikana, miten toimisit?

Liite 2: Sähköpostihaastattelu

Taustatiedot

Kerro lyhyesti millaista ja kuinka paljon kokemusta sinulle on kansainvälisten konfliktien sovittelusta tai konfliktinratkaisusta yleisesti:

Haastattelukysymykset

1. Mitä luottamus mielestäsi tarkoittaa kansainvälisten konfliktien sovitteluprosessissa?

2. Miten luottamus tai sen puute mielestäsi näkyvät sovittelussa?
3. Millainen merkitys luottamuksella on mielestäsi sovitteluprosessin eri vaiheissa? Missä vaiheessa sovitteluprosessia luottamus on mielestäsi erityisen tärkeää?
4. Miten pyrit sovittelijana rakentamaan luottamusta konfliktin osapuolten välille sovitteluprosessina aikana? Entä konfliktin osapuolten luottamusta itseesi sovittelijana?
5. Millaisia haasteita luottamuksen rakentamiseen liittyy?
6. Jos luottamus rikkoutuu sovitteluprosessin aikana, miten toimisit?
7. Haluatko kertoa vielä jotain luottamuksen merkityksestä tai sen rakentamiseen kansainvälisten konfliktien sovittelussa?