

Luottamus lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa

Katri Kortelainen

Viestinnän maisterintutkielma

Kevät 2021

Kieli- ja viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Katri Kortelainen	
Työn nimi – Title Luottamus lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Maaliskuu 2021	Sivumäärä – Number of pages 84
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän tutkielman tavoitteena oli tarkastella luottamusta lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa. Pyrin tavoitteeseen tutkimalla lobbaajien ja virkahenkilöiden näkemyksiä vuorovaikutussuhteidensa erityispiirteistä sekä luottamuksen rakentumisesta ja heikkenemisestä näissä vuorovaikutussuhteissa. Toteutin tutkimuksen laadullisella tutkimusotteella.</p> <p>Tutkimusaineisto koostui kuudesta teemahaastattelusta. Haastateltavista kolme oli ympäristöjärjestöjen edustajina toimivia lobbaajia ja toiset kolme ministeriöissä toimivia virkahenkilöitä. Aineistolle toteutettiin aineistolähtöinen laadullinen sisällönanalyysi.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaan lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta määrittävät erityiset tiedonvaihdon, vaikuttamisen, erimielisyyden hallinnan ja yhteistyön tavoitteet, eriytyneet, ammattiperustaiset ja asymmetriset vuorovaikutusroolit sekä yhteiskunnan ja edustuksellisuuden suhteelle asettamat lähtökohdat. Luottamus rakentuu lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa ensisijaisesti dialogisen, professionaalisen ja välittömän vuorovaikutuskäyttäytymisen kautta. Luottamusta taas heikentävät erityisesti monologinen viestintäkäyttäytyminen, luottamuksen hyväksikäyttö sekä liika oman edun tavoittelu.</p> <p>Tulokset osoittavat, että lobbaussuhteella on yhteneväisyyksiä muiden työelämän vuorovaikutussuhteiden jäsenysten kanssa, mutta myös, etteivät nämä jäsennykset sovi kattavasti kuvaamaan lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta ja siinä rakentuvaa luottamusta. Tutkimus luo siis uutta tietoa aiemmin tutkimuksen ulkopuolelle jääneestä, edustuksellisuuden määrittämästä professionaalista vuorovaikutussuhteesta sekä luottamuksen rakentumisesta osana tällaista vuorovaikutussuhdetta.</p>	
<p>Asiasanat – Keywords</p> <p>luottamus, luottamuksen rakentaminen, professionaalinen vuorovaikutussuhde, vaikuttajaviestintä, vaikuttaminen, viestintä, vuorovaikutus</p>	
<p>Säilytyspaikka – Depository</p> <p>Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto</p>	
<p>Muita tietoja – Additional information</p>	

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Vaikuttajaviestintä.....	6
2.1	Vaikuttajaviestintä käsitteenä ja tutkimuskohteena.....	7
2.2	Lobbaajat ja virkahenkilöt osana yhteiskunnallista päätöksentekoa.....	9
3	Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde.....	11
4	Luottamus lobbaussuhteessa.....	14
5	Tutkimuksen toteutus.....	17
5.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	17
5.2	Teemahaastattelu.....	17
5.3	Haastateltavat.....	19
5.4	Haastattelujen toteutus.....	20
5.5	Aineiston käsittely ja analysointi.....	21
6	Tulokset.....	25
6.1	Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteet.....	25
6.1.1	Vuorovaikutussuhteen tavoitteet ja päämäärät.....	26
6.1.2	Vuorovaikutussuhteen osapuolten vuorovaikutusroolit.....	29
6.1.3	Vuorovaikutussuhteen lähtökohdat ja kontekstitekijät.....	35
6.2	Luottamusta rakentava ja heikentävä viestintä virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa.....	42
6.2.1	Luottamusta rakentava viestintäkäyttäytyminen lobbaussuhteessa.....	42
6.2.2	Luottamusta heikentävä viestintäkäyttäytyminen lobbaussuhteessa.....	49
6.2.3	Luottamuksen rakentuminen kasvokkain ja teknologiavälitteisesti.....	52
7	Pohdinta.....	56

8	Päätäntö	63
8.1	Arviointi.....	63
8.2	Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet.....	67
	Kirjallisuus	72
	Liitteet.....	79
	Liite 1: Yhteydenottosähköposti.....	79
	Liite 2: Tietosuojailmoitus.....	80
	Liite 3: Suostumuslomake	82
	Liite 4: Haastattelurunko	83

1 Johdanto

Vaikuttajaviestintä eli lobbaus on ollut osa yhteiskunnallista päätöksentekoa jo vuosisatojen ajan, ja ilmiö on merkittävä osa suomalaistakin päätöksentekojärjestelmää. Lobbauksella on erilaisten skandaalien ja mediahuomion myötä kansan keskuudessa keho maine (Wise & Berg 2015, 180), mutta päätöksentekijöiden, kansalaisjärjestöjen ja yritysten näkökulmasta vaikuttajaviestintä on tärkeää sidosryhmätyötä. Demokraattisessa lainvalmistelussa on olennaista, että lainsäädäntöprosessin yhteydessä kuullaan laajasti erilaisia tahoja, ja lobbaajat ovat juuri niitä edustajia, jotka toimivat eri organisaatioiden ja päätöksentekijöiden tiedonvaihdon keskiössä. Lobbaajat ovatkin yhteiskunnallisissa päätöksentekoprosesseissa usein keskeisessä osassa sekä tiedon ja argumenttien tarjoajina että moniäänisyyden tuojina. (Zetter 2011, 11.) Lobbaus on siis tärkeää, ja siksi on tärkeää myös tietää, millaisia suhteita lobbaajat ja päätöksentekijät, tässä tapauksessa virkahenkilöt, muodostavat keskenään.

Tässä maisterintutkielmassa tarkastelen luottamusta lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa, jonka katson olevan professionaalista vuorovaikutussuhdetta tai asiakassuhdetta muistuttava työelämän vuorovaikutussuhde. Tutkielman tavoitteena on kuvata, millaisia näkemyksiä lobbaajilla ja virkahenkilöillä on luottamuksesta lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteissa. Viestinnän tutkimuskentällä tutkielma sijoittuu luottamuksen ja työelämän vuorovaikutussuhteiden tutkimusalueelle vaikuttajaviestinnän kontekstiin.

Vaikuttajaviestintää on tutkittu relationaalisesta näkökulmasta tähän asti hyvin niukasti (Wise & Berg 2015, 180), luultavasti osaksi siitä syystä, että lobbaustutkimus keskittyy usein tarkastelemaan etujärjestöjen toimintaa (Contandriopoulos 2011) sekä vaikuttavuuteen liittyviä kysymyksiä, kuten hyvän lobbaajan ominaisuuksia tai tehokkaita vaikuttamisstrategioita (ks. esim. Jaatinen 1999; 2003; Mcgrath 2006; Weiler & Brändli 2015). Luottamuksen, vuorovaikutussuhteiden ja vaikuttavuuden yhteys on kuitenkin tiivis ja osaksi ilmeinen. Tutkimukset osoittavat, että luottamuksella ja interpersonallisilla suhteilla on merkittävä rooli esimerkiksi poliittisten mielipiteiden muodostuksessa ja äänestyskäyttäytymisessä. Ihminen myös omaksuu viestin helpommin, jos hän kokee lähteen luotettavana. (Campus 2012; Gilgerson & Southwell 2015; Rieke, Sillars & Peterson 2009, 142.) Koska lobbaajilla on merkittävä rooli yhteiskunnallisessa päätöksentekojärjestelmässä

ja -prosesseissa, voi lobbaajan ja virkahenkilön välinen luottamus vaikuttaa siihen, millaista tietoa virkahenkilö omaksuu, miten tietoa arvioidaan ja merkityksennetään ja millaisia päätöksiä lopulta syntyy. Lobbaajan ja virkahenkilön lobbaussuhteessa ei ole kyse vain yksittäisestä vuorovaikutussuhteesta, vaan yhteiskunnallisesti merkittävästä ja sitä kautta meihin kaikkiin välillisesti vaikuttavasta ilmiöstä.

Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde on yhteiskunnallisen merkittävyytensä lisäksi mielenkiintoinen tutkimuskohde myös viestintäteoreettisesta näkökulmasta. Tällaisen vuorovaikutussuhteen kaltaista, kahden asiantuntijan välistä professionaalista ja organisaatorajat ylittävää sekä vaikuttajaviestinnän kontekstiin sijoittuvaa vuorovaikutussuhdetta ei ole aiemmin teoreettisesti jäsennetty interpersonaalisen viestinnän näkökulmasta. Myöskään vaikuttajaviestinnän tutkimusta ei ole juurikaan tehty vuorovaikutuksen näkökulmasta, vaikka interpersonaalisten suhteiden merkitys vaikuttamisessa tiedostetaan. (ks. esim. Gilgerson & Southwell 2015; Southwell & Yzer 2007; 2009.) Tutkielma antaa uusia näkökulmia myös luottamuksen rakentumiseen vuorovaikutuksessa sekä luottamuksen ja vaikuttamisen yhteenkietoutuneisuudesta.

2 Vaikuttajaviestintä

2.1 Vaikuttajaviestintä käsitteenä ja tutkimuskohteena

Vaikuttaminen on osa kaikkia vuorovaikutussuhteita, ja sitä kautta osa ihmisten välistä vuorovaikutusta koko heidän elämänsä ajan (Dillard & Knobloch 2011, 389). Dillard ja Knobloch (2011, 389) määrittelevät interpersonaalisen vaikuttamisen viestinnäksi, jonka tavoite on joko säilyttää samana tai muuttaa vuorovaikutusosapuolen käytöstä tai vuorovaikutusosapuolen käytökseen keskeisesti vaikuttavia ominaisuuksia, kuten tämän tietorakenteita, tunteita tai identiteettiä.

Lobbaajan ja virkahenkilön välisessä luottamussuhteessa interpersonaalisella vaikuttamisella on erityisen määrittävä rooli vaikuttajaviestinnän kontekstista johtuen. Vaikuttajaviestintä on strateginen prosessi, jonka aikana ryhmät ja organisaatiot toimivat tarkoituksenaan vaikuttaa päätöksentekijöiden mielipiteisiin ja asenteisiin sekä lakien ja säädösten valmisteluun. Vaikuttajaviestintä voi kohdistua poliittisiin päättäjiin, virkahenkilöihin, kilpaileviin lobbaajiin, joukkoviestimiin, kansalaisiin tai lobbaajan omiin sidosryhmiin. (Berger 2008; Jaatinen 2003.) Tämän määritelmän mukaan vaikuttajaviestinnän ero muusta vaikuttamisesta on nimenomaan toiminnan kontekstissa: vaikuttajaviestintä on vaikuttamista, jolla on selkeä intentio ajaa jonkin ryhmän etuja, ja joka tapahtuu lakien säätämisen ja muun yhteiskunnallisen päätöksenteon yhteydessä.

Tässä tutkielmassa käytän käsitteitä vaikuttajaviestintä ja lobbaus synonyymeinä.

Lobbauksella on käsitteenä vahvasti väritynyt tausta, sillä media ja akateeminen tutkimus käsittelevät lobbausta usein negatiiviseen sävyyn. Korruptioskandaalit sekä lobbaukseen käytettävät suuret rahasummat ja etujärjestöjen merkittävä vaikutusvalta saatetaan nähdä yhteiskunnassa demokratiaa heikentävänä ilmiönä. (Wise & Berg 2015, 180.)

Vaikuttajaviestintä on käsitteenä vähemmän negatiivisesti väritynyt kuin lobbaus, ja pitää sisällään olennaisen viittauksen toiminnan kontekstiin, eli vaikuttajille viestimiseen. Käytän tutkielmassa myös käsitettä lobbaussuhde, jonka määrittelen tässä yhteydessä vuorovaikutussuhteeksi, joka muodostuu lobbaajan ja vaikuttajaviestinnän kohteen välille.

Käytän monin paikoin käsitteitä lobbaussuhde sekä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde synonyymeinä.

Vaikka lobbauksen osakseen saama negatiivinen huomio on osin ehdottoman ansaittua, on valitettavaa, että huono maine värittää paikoin liiaksikin yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin kannalta olennaista toimintaa. Demokraattisessa lainvalmistelussa on olennaista, että poliittisen päätöksenteon yhteydessä kuullaan laajalti erilaisia yhteiskunnallisia toimijoita, kuten yrityksiä ja järjestöjä, ja tehdään näin lainvalmistelusta avoimempaa ja läpinäkyvämpää (Vesa & Kantola 2016, 7). Lobbaajat tuovat usein lainsäädäntökeskusteluun mukaan sellaista tietoa edustamansa organisaation alalta, jota lainvalmistelijoilla ei ennestään ole. Eri sidosryhmien kuuleminen säästääkin päättäjiltä aikaa ja vaivaa, sillä se tarjoaa oikotien tiivistetyn ja relevantin asiantuntijatiedon äärelle. Ottamalla lobbaajien edustamat sidosryhmät mukaan keskusteluun, lainvalmistelijat pystyvätkin sekä tekemään parempia yhteiskunnallisia vaikutusarviointeja lakien suhteen että sitouttamaan näitä sidosryhmiä paremmin lopputulokseen. (Pakarinen 2011, 32, 37; Weiler & Brändli 2015, 747.) Lobbaajat ovat siis yhteiskunnallisissa päätöksentekoprosesseissa usein keskeisessä osassa sekä tiedon ja argumenttien tarjoajina että moniäänisyyden tuojina (Zetter 2011, 11). Tätä kautta eettisesti ja erilaisten säädösten mukaan toteutettu vaikuttajaviestintä voikin olla demokratiaa heikentävän voiman sijaan kansalaisyhteiskunnan toimivuuden kannalta olennainen ja sidosryhmien ääntä vahvistava prosessi.

Useat eri tieteenalat ovat osallistuneet lobbausprosessin tutkimukseen, ja erityisesti politiikan ja yhteiskuntatieteiden saralla sidosryhmien ja etujärjestöjen toimintaa on tutkittu valtavasti. (Contandriopoulos 2011; Wise & Berg 2015) Vaikuttajaviestintää on kuitenkin käsitelty vuorovaikutuksen näkökulmasta hyvin vähän, ja Wise ja Berg (2015, 180) huomauttavatkin myös relationaalisen näkökulman loistavan vaikuttajaviestinnän tutkimuksessa poissaolollaan. Viestinnän tutkimuksessa on vaikuttajaviestinnän kontekstissa viimeisten vuosikymmenten aikana tutkittu esimerkiksi erilaisia vaikuttajaviestinnän malleja ja strategioita (Jaatinen 1999; 2003), vaikuttajaviestinnän eettisiä kysymyksiä (ks. esim. Berg 2012; Tanase 2012), Euroopan Unionissa tapahtuvaan vaikuttajaviestintään liittyviä erityiskysymyksiä (ks. esim. Bitonti & Harris 2017; Kriesi, Tresch & Jochum 2007; Mack 2005), sekä vaikuttajaviestinnän uusia muotoja, kuten sosiaalisen median kautta tapahtuvaa vaikuttajaviestintää (ks. esim. Chalmers & Shotton 2016; van der Graaf, Otjes, & Rasmussen 2016). Tähän mennessä ei

kuitenkaan vielä tiedetä, mitä lobbaus on interpersonaalisen vuorovaikutusprosessina, eikä sitä, millaisia vuorovaikutussuhteita lobbaajat ja päätöksentekijät muodostavat keskenään.

2.2 Lobbaajat ja virkahenkilöt osana yhteiskunnallista päätöksentekoa

Godwin, Godwin ja Ainsworth (2013, 6) määrittelevät lobbaajan valtion keskushallinnon ulkopuoliseksi henkilöksi, joka saa toimeentulonsa yrityksestään vaikuttaa hallinnon poliittiseen päätöksentekoon. Lobbaajat ovat myös selkeästi erikoistuneita, ja onkin tavallista, että lobbaaja keskittyy vuosia jonkin tietyn yhteiskunnallisen ilmiön tai oikeudenalan kehityksen seuraamiseen (Pakarinen 2011, 40). Ympäristöjärjestöjen kontekstissa onkin tavallista, että yksi lobbaaja keskittyy vaikkapa vesistöihin ja toinen energia-asioihin. Tämä tarkoittaa myös sitä, että omalla alalla toimivat keskeiset päätöksentekijät tulevat lobbaajalle hyvinkin tutuiksi.

Virkahenkilöllä tarkoitan tässä tutkielmassa henkilöä, joka on mukana valmistelemaan ja toteuttamassa lainsäädäntötyötä ministeriössä. Suomessa ministeriöiden tehtävänä on ohjata oman toimialansa taloutta, lainvalmistelua, tulosoajasta, hallintoa, viestintää, tietohallintaa, tutkimusta sekä kehittämistä ja seuranta (Valtioneuvoston ohjesääntö 262/2003). Murton (2008) mukaan virkahenkilöjohto tarjoaa jatkuvuutta ministeriöiden toimintaan erityisesti hallitusten vaihtumisten sekä ministerien oppimisajan aikana. Koska ministeriöiden henkilöstön ja vastuualueiden määrä on lisääntynyt viime vuosikymmeninä, on ministeriöiden ylimmän virkahenkilöjohtoon rooli vahvistunut ministeriöiden toiminnan ohjaamisessa (Murto 2008).

Virkahenkilöillä on lainsäädäntöprosessissa merkittävä rooli, sillä lakien valmistelu etenee usein virkakunnan työnä ministeriöissä ja työryhmissä lähes valmiiseen muotoon ennen lain hyväksymistä (ks. esim. Lainvalmistelun prosessiopas 2020). Tätä kautta on selvää, että järjestölobbaajilla on syy ja motiivi olla virkahenkilöihin yhteydessä, ja mahdollisuuden tarjoutuessa myös muodostaa luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita virkahenkilöihin. Vesan ja Kantolan (2016, 18) toteuttamasta selvityksestä käykin ilmi, että lobbaajat ovat virkahenkilöihin yhteydessä jopa enemmän kuin ministereihin. Lobbaajat ja sidosryhmien edustajat itse arvioivatkin luottamukselliset suhteet päätöksentekijöihin ja keskeisiin lainvalmistelijoihin äärimmäisen tärkeäksi osaksi työtään ja lobbauksen lopputulosta

(Pakarinen 2011, 29; Wise 2007). Suora ja henkilökohtainen yhteys päätöksentekijään on lobbaajalle usein myös tehokkain tiedonsaantikanava esimerkiksi päätöksenteon vaiheisiin liittyen (Pakarinen 2011, 28).

Virkahenkilöiden ja lobbaajien luottamuksellisten ja toimivien vuorovaikutussuhteiden voidaan siis olevan molemmille osapuolille eduksi. Nämä vuorovaikutussuhteet voivat olennaisella tavalla vaikuttaa osapuolten sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen ja sitä kautta olla yhteydessä myös yhteiskunnallisen päätöksenteon lopputuloksiin. Toisin sanoen lobbaajien ja päätöksentekijöiden vuorovaikutussuhteet voivat merkittävälläkin tavalla ohjata sitä, miten asioita päätöksentekoaikavälissä merkityksennetään, miten niitä arvotetaan ja argumentoidaan, sekä millaisia päätöksiä lopulta tehdään.

3 Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde

Vuorovaikutussuhdetta on määritelty monien eri lähestymistapojen kautta, kuten käyttäytymismalleina, kognitiivisina konstruktioina, pienoiskuulttuureina ja dialektisten jännitteiden kokonaisuuksina (Trenholm & Jensen 2013, 27). Tarkkaa määritelmää vuorovaikutussuhteelle on vaikea antaa. Käsitettä onkin helpompi lähestyä yleisesti hyväksytyjen suhteen ominaispiirteiden kautta, jotka ovat seuraavat: 1) vuorovaikutussuhteet muodostuvat ja kehittyvät vuorovaikutuksessa, ja niiden olemassaolo on riippuvaista jatkuvasta ja tarpeeksi tasokkaasta viestinnästä. 2) Vaikka vuorovaikutussuhteen alkua ja päättymistä voi olla vaikea yksiselitteisesti hahmottaa, voidaan todeta, että vuorovaikutussuhde on olemassa, kun molemmat osapuolet tiedostavat sen olevan olemassa. 3) Vuorovaikutussuhteen muodostuessa sitä aletaan analysoida ja arvioida, ja suhteesta muodostetaan määritelmiä ja oletuksia 4) Suhteisiin vaikuttavat aina vuorovaikutusosapuolten lisäksi myös suhteen ulkopuoliset tekijät, kuten läheiset, kulttuuri sekä ympäristölliset ja taloudelliset tekijät. 5) Vuorovaikutussuhteet voivat hallita yksilön elämää yhtä voimakkaasti kuin yksilö hallitsee suhteitaan. (Trenholm & Jensen 2013, 30–33.)

Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde, eli lobbaussuhde, on työelämän vuorovaikutussuhde. Mikkolan ja Nykäsen (2020, 16) mukaan työelämän vuorovaikutussuhteet ovat väistämättä instrumentaalisia, ja ovat olemassa ennen kaikkea tavoitteiden saavuttamista varten. Myös lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde syntyy tehtäväkeskeisten tavoitteiden ympärille: lobbaajan tavoite on lähtökohtaisesti vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, ja virkahenkilön tavoite taas voi olla esimerkiksi saada lisää tietoa päätösten tueksi. Vaikka työelämän vuorovaikutussuhteiden tehtäväkeskeisyys usein korostuu, on suhteissa mukana myös relationaalinen ja henkilökohtainen ulottuvuus. Viestinnässä ovat aina mukana yhtä aikaa läsnä tehtäväkeskeiset, relationaaliset ja identiteettiin liittyvät tavoitteet, eikä relationaalista ja tehtäväkeskeistä viestintää voi aina erottaa toisistaan mielekkäästi. Sen sijaan tehtävien ja vuorovaikutussuhteiden merkityksiä luodaan viestinnässä yhtäaikaaisesti. (Clark & Delia 1979, 200; Mikkola & Nykänen 2020, 16–17.)

Työelämän vuorovaikutussuhteista lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhteen voi katsoa omaavan professionaalisen vuorovaikutussuhteen piirteitä. Gerlander ja Isotalus (2010, 6–8)

jäsentävät professionaalisen vuorovaikutussuhteen tarkastelemalla asiantuntija – asiakas suhteita, joita määrittää asymmetrisyys ja erilaisten vuorovaikutusroolien mukanaan tuoma jännitteisyys. Tämänkaltaisessa vuorovaikutussuhteessa toinen osapuoli on asiantuntija suhteessa toiseen ja omaa erilaista tietoa, osaamista ja velvollisuuksia kuin toinen (Gerlanger & Isotalus 2010, 6–8). Myös lobbaajan ja virkahenkilön suhteen voi nähdä eräänlaisena asiakassuhteena, jossa lobbaaja omaa virkahenkilöön nähden erilaista tietoa ja osaamista, ja virkahenkilöllä taas on lobbaajaan nähden erilaista valtaa ja velvollisuuksia.

Siasin (2009, 157) mukaan asiakassuhteita määrittää erityisesti sosiaalinen vaihdanta. Sosiaalinen vaihdanta on prosessi, jossa molemmat osapuolet tarjoavat jotain ja saavat myös jotain vastineeksi. Vaihdanta voi olla esimerkiksi rahaa hyödykkeitä vastaan, tiedon vaihdantaa tai vaikkapa ajan vaihtamista palveluita vastaan. (Sias 2009, 157.) Sosiaalista vaihdantaa jäsentävät teoriat hahmottavat ihmiset rationaalisina toimijoina, jotka ainakin osaksi punnitsevat suhteidensa vaatimia kuluja niiden tuomiin etuihin nähden. Teorioiden juuret sijaitsevatkin taloustieteessä ja behavioralistisessa psykologiassa. (Stafford 2015, 403–404.) Sosiaalisen vaihdannan teoriat siis selittävät suhteiden alkamista, loppumista ja ylläpitoa sillä, kuinka edukkaiksi vuorovaikutusosapuolet suhteet näkevät. Ihmiset tekevät arvioita suhteidensa arvosta ja eduista, eivätkä ylläpidä suhteita, joista on enemmän haittaa kuin hyötyä. Vaikka kaikkien vuorovaikutussuhteiden voidaan nähdä sisältävän sosiaalista vaihdantaa, asiakassuhteita vaihdanta siis määrittää hyvin keskeisesti (Sias 2009, 157). Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa sosiaalisen vaihdannan voi aiempien tutkimusten perusteella olettaa keskittyvän erityisesti ajankohtaisen ja relevantin tiedon vaihtamisen ympärille (vrt. esim. Wise 2007).

Sosiaalisen vaihdannan lisäksi asiakassuhdetta määrittää Siasin (2009, 157) mukaan organisaation ja ulkoisen ympäristön välinen raja. Muut työelämän vuorovaikutussuhteet, kuten esimerkiksi johtaja-alaissuhde, sijoittuvat usein organisaatioiden sisälle. Lobbaajan ja virkahenkilön suhdetta ohjaavatkin vahvasti osapuolten eri organisaatiotaustat, eli osapuolten edustuksellisuus. Vaikka lobbaajan ja virkahenkilön kaltaisia vaikuttajaviestinnän kontekstiin sijoittuvia ja edustuksellisia vuorovaikutussuhteita on tarkasteltu hyvin vähän (ks. esim. Wise 2007; Wise & Berg 2015), on voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ja julkisen sektorin yhteistyötä tutkittu yleisemmällä tasolla. Shawin (2003, 110) mukaan tällaisen organisaatorajat ylittävän yhteistyösuhteen toimivuuden periaatteita ovat osapuolten joustavuus ja valmius mukautua, toisen osapuolen ymmärtäminen, hierarkkisuu-

minimointi yhteistyössä, yhteinen päämäärä sekä motivaatio ja sitoutuminen sen saavuttamiseen, sekä viestinnän avoimuus, erityisesti avoin tiedonvaihto. Tärkeänä Shaw (2003) näki myös yhteistyösapuolten välisen luottamuksen ja erityisesti luottamuksen siihen, että molemmat haluavat edistää yhteistä päämäärää, eivätkä vain omaa etuaan.

Relationaalisesta näkökulmasta vaikuttajaviestintää tutkinut Wise (2007, 366) on havainnut lobbaajien mieltävän hyviksi lobbaussuhteiksi sellaiset suhteet, joissa he kykenivät keskustelemaan päätöksentekijän kanssa muistakin, kuin tapaamisen virallisista aiheista. Tällaisia aiheita olivat esimerkiksi henkilökohtaiseen elämään liittyvät kuulumiset. Lobbaajat kokivat tärkeäksi myös sen, että päätöksentekijän kanssa ylipäänsä oli sellainen suhde, että tapaamiset mahdollistuivat ja tulivat helpommiksi järjestää. Vaikuttajaviestinnän kontekstissa ei tietenkään ole itsestään selvää, että päätöksentekijät suostuvat aina ottamaan vastaan lobbaajia, jolloin saavutukseksi voidaankin mieltää jo se, että tapaaminen saadaan järjestettyä. Lobbaajat näkivät myös tapaamisten ilmapiirin rentouden miellyttävänä piirteenä vuorovaikutussuhteessa. Lisäksi tiedon jakamisen avoimuus koettiin olennaiseksi: hyvät vuorovaikutussuhteet olivat sellaisia, jossa jaettiin avoimesti tietoa, erityisesti sellaista tietoa, jota lobbaajan ei olisi muuten ollut mahdollista saada. (Wise 2007, 366.)

Luottamus oli Wisen (2007, 366) mukaan tärkeä tekijä lobbaajien ja päätöksentekijöiden vuorovaikutussuhteen laadussa. Luottamus mahdollisti viestintäilmapiirin rentouden, ja luottamusta ylläpidettiin rehellisyydellä ja avoimuudella vuorovaikutusosapuolta kohtaan. Epärehellisyyden tai väärrien tietojen antamisen nähtiin olevan anteeksiantamatonta vaikuttajaviestinnän kontekstissa. Myös Vilhunen (2016) on opinnäytetyössään todennut luottamuksen olevan keskeisessä osassa lobbaajien ja päätöksentekijöiden vuorovaikutussuhteissa. Lobbaajat mielsivät luottamuksen olevan vaikuttajaviestinnän kontekstissa jopa keskeisempää kuin muilla aloilla.

4 Luottamus lobbaussuhteessa

Luottamuksen rakentumista ja vuorovaikutussuhteen muodostusta on prosesseina mahdotonta täysin erotella toisistaan, sillä luottamuksen rakentaminen on keskeinen osa vuorovaikutussuhteen muodostumista. Niin vuorovaikutussuhde kuin luottamuskin vaativat muodostumisvaiheen jälkeen säilyäkseen ylläpitoa ja jatkuvaa vuorovaikutusta. (Aira 2012, 60.) Luottamusta on käsitteenä jäsennetty useasta eri näkökulmasta ja usean eri tieteenalan piirissä, ja se onkin tutkimuskohteena moniulotteinen ja haastava. Sosiaalitieteissä luottamusta on tarkasteltu usein joko psykologisesta tai sosiologisesta näkökulmasta. Psykologisessa suuntautumistavassa luottamus nähdään yksilön tilana tai ominaisuutena. Tämän näkemystavan mukaan luottamus on asia, jota yksilöllä voi olla toista toimijaa tai asiaa, kuten vaikkapa teknologiaa tai hallintojärjestelmää, kohtaan enemmän tai vähemmän. Sosiologisesti orientoitunut kirjallisuus taas keskittyy luottamuksen sosiaaliseen merkitykseen ja hahmottaa luottamuksen luottajan ja luotetun suhteena. (Blöbaum 2016, 5.) Tässä tutkielmassa luottamusta käsitellään interpersonaalisenä ilmiönä, joka rakentuu vuorovaikutussuhteessa osapuolten välille. Vaikka luottamus rakentuu vuorovaikutusosapuolten välille, kohdistuu se myös toiseen henkilöön tai hänen edustamaansa organisaatioon. Luottamus on muiden interpersonaalisten ilmiöiden tavoin dynaaminen, ja se voi muuttua, vahvistua tai heikentyä suhteen eri vaiheissa.

Interpersonaalisisessa luottamuksessa henkilö muodostaa oletuksen tulevasta, ja ajattelee toisen vuorovaikutusosapuolen käyttäytyvän jonkinlaisten odotusten mukaisesti. Luottamus kärsii, kun oletukset tulevasta eivät pidäkään paikkaansa, eli jos toinen ei toimikaan odotusten mukaisesti. Luottamuksen käsite pitää näin ollen sisällään aina myös riskin: kun ihminen luottaa toiseen, on tilanteessa mahdollisuus, siihen, ettei toinen toimikaan luottamuksen arvoisesti. Riski on luottamuksen keskeinen elementti, sillä mikäli riskiä ei ole, ei luottamustakaan tarvita. (Aira 2012, 56–57; Lewicki & Bunker 1996, 116–117.)

Luottamus voi rakentua työelämän vuorovaikutussuhteessa eri tavoin kuin esimerkiksi läheisissä vuorovaikutussuhteissa, ja myös luottamuksen tasoja on erilaisia (Lewicki & Bunker 1996, 117). Huotari, Hurme ja Valkonen (2005, 102) esittävät jäsennyksen, joka erottaa neljä eri luottamustyyppiä: 1) *kognitiivisen luottamuksen*, joka perustuu näkemykseen toisen osapuolen osaamisesta ja taidoista, rehellisyydestä, uskottavuudesta sekä

luotettavuudesta, 2) *harkintaan perustuvan luottamuksen*, jossa osapuolet pohtivat luottamisen hyötyjä ja mahdollisia haittoja, tehden sen perusteella punnitun päätöksen joko luottaa tai olla luottamatta toiseen, 3) *affektiivisen luottamuksen*, joka omaa luottamustyyppinä emotionalisempia piirteitä kuin aiemmin mainitut ja perustuu välittämiseen, sitoutumiseen ja toisen kunnioittamiseen ja 4) *arvoperustaisen luottamuksen*, joka nojaa kahden henkilön samankaltaiselle arvomaailmalle.

Lobbaussuhteessa voi olettaa esiintyvän ainakin joissain tapauksissa kaikkia luottamustyyppisiä. Keskeisessä osassa voi olettaa olevan *kognitiivisen luottamuksen*, sillä työelämän vuorovaikutussuhteissa näkemys toisen osaamisesta lienee yksi olennaisimmista luottamuksen lähtökohdista. Toisaalta suhdetta määrittää sosiaalinen vaihdanta, ja tässä mielessä luottamus voi olla laskelmoidumpaa, *harkintaan perustuvaa luottamusta*. Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen kehittyessä ja syventyessä on mahdollista, että mukaan tulee myös *affektiivista luottamusta*. *Arvoperustaisenkin luottamuksen* esiintyminen on vaikuttajaviestintäkontekstissa myös todennäköistä, mikäli lobbaaja ja virkahenkilö omaavat samankaltaisen arvomaailman.

Luottamusta ja sen rakentumista organisaatioiden välisissä suhteissa ja asiakassuhteissa on tutkittu runsaasti eri aloilla, kuten johtamistutkimuksessa ja kauppatieteissä (ks. esim. Aurier & N'Goala 2010; Börjeson 2018; Connelly, Crook, Combs, Ketchen & Aguinis 2018; Guenzi & Georges 2010; Häkkinen 2012; Zhong, Su, Peng & Yang 2017). Näistä tutkimuksista puuttuu kuitenkin viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulma. Viestinnän tutkimuksessa luottamuksen rakentumista on tutkittu esimerkiksi johtaja-alaisuuksissa (Ikonen 2015), virtuaalitiimeissä (Rico, Alcover, Sánchez-Manzanares & Gil 2009) ja keskustelufoorumeilla (Bakke 2019). Nämä tutkimustulokset tukevat käsitystä luottamuksen rakentumisen prosessimaisuudesta ja dynaamisuudesta. Tulokset myös korostavat riittävän selkeän ja avoimen viestinnän (Ikonen 2015), tehtäväkeskeisen viestinnän ja yhdessä työskentelemisen (Rico ym. 2009) sekä asiantuntijuuden (Bakke 2019) merkitystä luottamuksen rakentumisessa.

Luottamuksella ja vaikuttavuudella tiedetään olevan tiivis yhteys. Tutkimukset osoittavat, että luottamuksella ja interpersonallisilla suhteilla on merkittävä rooli esimerkiksi poliittisten mielipiteiden muodostuksessa, ja ihminen omaksuu viestin helpommin, jos kokee lähteen luotettavana. (Campus 2012; Rieke, Sillars & Peterson 2009, 142.) Luottamus ja sen

rakentuminen eivät ole interpersonaalisenä ilmiönä kuitenkaan vaikuttamistutkimuksessa kovinkaan näkyvässä roolissa, vaikka läheisten ja luottamuksellisten vuorovaikutussuhteiden merkitys vaikuttamisessa tiedotetaan. Sen sijaan luottamuksen rooli vaikuttavuudessa tulee esille vaikuttamistutkimuksessa usein erityisesti lähteen ominaisuuksista puhuttaessa (ks. esim. Larson 2013; O’Keefe 2016; Stiff & Mongeau 2016). Se, kuinka luotettavana lähde nähdään, tiedetään olevan yhteydessä vaikuttavuuteen. Vaikuttavuuden osatekijöitä ovatkin luottamukseen läheisesti kytkeytyvät esiintyjän uskottavuus (credibility) ja luottamuksenarvoisuus (trustworthiness). Käsitykset uskottavuudesta ja luottamuksenarvoisuudesta muodostuvat havainnoista esiintyjän asiantuntemuksesta, avoimuudesta, dynaamisuudesta, hyväntahtoisuudesta sekä ystävällisyydestä ja viehättävyydestä (Rieke, Sillars & Peterson 2009). Voidaan olettaa, että nämä piirteet nähdään myös lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa luottamusta herättävinä.

Lobbaajan ja virkahenkilön suhdetta voi olettaa ohjaavan vahvasti vaikuttajaviestinnän tavoitteet, ja vaikuttaminen on luultavasti osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa jatkuvasti läsnä. Luottamus ja sen rakentuminen lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa onkin mielenkiintoinen tutkimuskohde, sillä vaikuttajaviestinnän konteksti saattaa asettaa luottamuksen rakentumiselle haasteita, joita esimerkiksi samassa organisaatiossa työskentelevien työtovereiden välillä ei ole. Vaikuttajaviestinnän yhteydessä molemmat osapuolet ovat tietoisia lobbaajan vaikuttamispyrkimyksistä, mikä todennäköisesti aiheuttaa tilanteeseen varautuneisuutta ja ennakkoluuloja. Lisäksi osapuolilla voi usein olla toisistaan poikkeavat arvotaustat ja tavoitteet. Lobbaajan ja päätöksentekijän vuorovaikutussuhteessa on siis luultavasti harvoin, jos koskaan, kyse vain kahden henkilön välisestä suhteesta, ja edustuksellisuus on lähtökohtaisesti aina tilanteissa mukana. Näistä lähtökohdista onkin mielenkiintoista lähteä selvittämään sitä, mitä ominaispiirteitä lobbaajien ja virkahenkilöiden luottamussuhteella on, ja miten luottamusta suhteeseen rakennetaan.

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata, millaisia näkemyksiä lobbaajilla ja virkahenkilöillä on lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteesta sekä siinä rakentuvasta luottamuksesta. Olen valinnut tutkimuskohteekseni luottamuksen, koska luottamus on olennainen osa virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhdetta, vuorovaikutussuhteessa tapahtuvan viestinnän vaikuttavuutta sekä osapuolten välistä yhteistyötä. Ilman jonkinasteista luottamusta, ei ole vaikuttavuutta, eikä yhteistyössä toimiminen onnistu. Luottamuksen määrittelyn sosiaalisesti konstruoiduksi interpersonaaliseksi ilmiöksi, joka rakentuu vuorovaikutuksessa ja on samalla vuorovaikutuksen perusta. Tutkimustavoitteen pohjalta johdin seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mitkä ovat lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteet?
2. Millainen viestintä vahvistaa ja millainen heikentää luottamusta lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa?

Vuorovaikutussuhde ja sen rakentuminen ovat yhteenkietoutuneita ilmiöitä luottamuksen ja sen rakentumisen kanssa, eikä ilmiöitä voi aina mielekkäästi erottaa toisistaan. Koska lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta ei ole aiemmin teoreettisesti jäsennetty, näenkin tutkimustavoitteen saavuttamisen kannalta tarpeelliseksi jäsentää sekä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteitä että luottamuksen rakentumista viestinnässä tämänkaltaisessa vuorovaikutussuhteessa.

5.2 Teemahaastattelu

Luottamus lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa käsitetään tässä tutkimuksessa vuorovaikutuksessa rakentuviksi käsityksiksi ja kokemuksiksi. Koska olen kiinnostunut siitä, miten lobbaajat ja virkahenkilöt itse ymmärtävät ja merkityksentävät luottamusta vuorovaikutussuhteissaan, valitsin tutkielmaani laadullisen tutkimusotteen. Laadullinen

tutkimus etsii usein vastauksia siihen, miten sosiaaliset kokemukset rakentuvat ja millaisia merkityksiä niille annetaan (Denzin & Lincoln 2008, 14).

Koska tarkastelen moniulotteista aihetta, valitsin aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun, joka tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden ymmärtää monimutkaisia ja vähän tutkittuja ilmiöitä. Puolistrukturoitu haastattelu antaa haastateltaville tilaisuuden avoimesti ilmaista mielipiteitään ja ajatuksiaan käsiteltävästä asiasta, joten sen avulla päästään parhaassa tapauksessa syvälliseen ymmärrykseen haastateltavien käsityksistä ja kokemuksista (Croucher & Cronn-Mills 2015, 159). Luottamus sekä lobbaajan ja päätöksentekijän välinen vuorovaikutussuhde voivat haastateltavien näkökulmasta pitää sisällään toiminnan lisäksi esimerkiksi tietynlaisia tunteita, ja haastattelu mahdollistaa aineistonkeruumenetelmänä haastateltavan henkilökohtaisen kokemuksellisen tiedon esiin saamisen (Tracy 2013, 132).

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua, joka on Suomessa yksi käytetyimmistä puolistrukturoiduista haastattelumenetelmistä (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018; Ruusuvuori & Tiittula 2009). Teemahaastattelu on aineistonkeruumenetelmänä keskustelunomainen, ja haastattelussa esitetyt kysymykset pyritään pitämään avoimina sekä monenlaiset vastaukset mahdollistavina (Croucher & Cronn-Mills 2015, 158; Eskola, Lähti & Vastamäki 2018). Teemahaastattelulle ominaista on, että haastattelijalla on etukäteen päättänyt teema-alueet, jotka kaikkien haastateltavien kanssa käydään läpi. Haastattelijan tukena käyttämä kysymyspatteristo on kuitenkin muodostettu joustavaksi niin, että kysymysten muoto ja järjestys voi vaihdella tilanteen mukaan. Jos haastattelijalla huomaa jonkin aiheen olevan tärkeä haastateltavalle, mahdollistaa puolistrukturoitu haastattelu aiheen tarkemman käsittelyn. (Croucher & Cronn-Mills 2015, 158; Ruusuvuori & Tiittula 2009.)

Haastattelurunko (liite 4) muodostui osaksi taustakirjallisuuden pohjalta, osa haastatteluteemoista taas oli oman pohdintani tuloksia. Haastatteluteemoiksi muodostuivat seuraavat: 1) lobbaajan ja päätöksentekijän vuorovaikutussuhteen luonnehdinta, 2) luottamus ja sen merkitys vuorovaikutussuhteessa 3) luottamuksen ilmeneminen, 4) luottamuksen lähtökohdat, 5) luottamusta herättävät ominaisuudet, 6) luottamusta rakentava viestintä, 7) viestintäkanavien merkitys luottamusta rakentaessa, 8) luottamuksen ylläpito, 9) luottamuksen menettäminen, 10) luottamuksen muuttuminen ja kehittyminen, 11) tilannetekijöiden vaikutus

luottamukseen, 12) luottamuksen rakentumisen esteet ja haasteet, 13) esimerkkejä luottamussuhteesta.

Teemoja haastattelussa oli aluksi 12, ja kuhunkin teemaan sisältyi 1–3 haastattelukysymystä. Haastattelujen edetessä lisäsin vielä yhden teeman: 7. Viestintäkanavien merkitys luottamusta rakentaessa. Päädyin teeman lisäämiseen, sillä ensimmäisessä ja toisessa haastattelussa kävi ilmi viestintäkanavien olevan keskeinen aihe lobbaajan ja virkahenkilön välisestä luottamuksesta puhuttaessa. Varsinaisten kysymysten jälkeen esitin aina myös avoimen kysymyksen, jolloin haastateltava sai vapaasti kertoa ajatuksiaan haastattelun aiheesta.

5.3 Haastateltavat

Haastattelin kuutta ei henkilöä. Lähestyin kahden eri ministeriön virkahenkilöitä ja kolmen eri ympäristöasioiden parissa toimivan järjestön lobbaajia. Otin yhteyttä yhteensä kahdeksaan henkilöön, joista kuusi vastasi yhteydenottooni ja valittiin haastateltaviksi. Haastateltavista kolme oli virkahenkilöitä ja kolme lobbaajia. Kaikki haastateltavista ovat toimineet vuosia tehtävässään tai nykyistä tehtäväänsä muistuttavissa tehtävissä. Sekä ministeriöt että järjestöjen keskustoimistot sijaitsevat Helsingissä, joskin kaikkien organisaatioiden toiminta on valtakunnallista.

Lobbaajien tehtävänimikkeet ja työnkuva vaihtelivat järjestöjen kesken. Kaiken kaikkiaan lobbaajat toimivat hyvinkin keskeisissä rooleissa järjestöissä, sillä poliittisen vaikuttamisen lisäksi työnkuvaan saattaa kuulua johtotehtäviä, kansainvälistä ja kansallista suhdetoimintaa, luonnonsuojeluun, ilmastoon ja energiapolitiikkaan liittyvän päätöksenteon ja lainsäädännön seuraamista sekä muita asiantuntijatehtäviä. Kaikki järjestöt toimivat kuitenkin ilmastonmuutoksen torjunnan ja luonnonsuojelun parissa, vaikka näkökulmat aiheeseen saattavat vaihdella. Arvot järjestöillä ovat huomattavan yhteneväiset, sillä ympäristöarvojen lisäksi kaikki järjestöt kertovat toimintansa perustuvan avoimuuteen, kansalaisyhteiskunnan periaatteiden kunnioittamiseen, rohkeuteen ja edelläkävijyyteen sekä tutkitun tiedon arvostukseen.

Kaikki haastatellut virkahenkilöt toimivat vastuullisissa ja keskeisissä rooleissa ministeriöissään, jonka myötä heitä lähestytään paljon vaikuttajaviestinnän yhteydessä.

Virkahenkilöstölle on annettu Valtiovarainministeriön toimesta ohjeistus vieraanvaraisuuden, etujen ja lahjojen vastaanottamiseen sidosryhmäyhteistyössä (Valtioneuvoston ohjesääntö 17/2010). Tämä ohje antaa virkahenkilöstölle tukea vaikuttajaviestintätilanteisiin suhtautumiseen, niissä toimimiseen sekä lahjonnan riskin ehkäisemiseen. Ohjeissa käydään verrattain yksityiskohtaisesti läpi erilaisia tilanteita, joissa on riski liioitellun vieraanvaraisuuden vastaanottamiselle, sekä tuodaan esille, että useissa tilanteissa eettisesti turvallisin ratkaisu virkahenkilölle on pidättäytyminen. Ohjeet myös korostavat virkahenkilöiden velvollisuutta puolueettomuuteen ja tasapuolisuuteen sidosryhmätapaamisissa. (Valtioneuvoston ohjesääntö 17/2010.)

5.4 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin touko- ja kesäkuussa vuonna 2019. Haastateltavien kiireisen aikataulun vuoksi haastatteluista viisi toteutettiin etäyhteydellä: kaksi puhelimitse ja kolme Skypen välityksellä. Yksi haastateltava toivoi haastattelun toteuttamista kasvotusten, ja näin tehtiin. Kaikki haastattelut äänitettiin. Lyhin haastattelu kesti 33 minuuttia ja pisin 56 minuuttia. Haastattelujen yhteenlaskettu kesto oli 4 tuntia 22 minuuttia.

Lähestyin haastateltavia ensimmäistä kertaa joko puhelimitse tai sähköpostitse. Kaikkia lobbaajia tavoittelin ensiksi puhelimen välityksellä, virkahenkilöitä taas lähestyin heidän avustajiensa kautta sähköpostia lähettämällä. Kaikille haastateltaville välitettiin samat tiedot koskien tutkielmaa ja haastattelua (ks. yhteydenottoviesti liite 1). Yhteydenottojen aikana pyrin korostamaan kyseisen henkilön asiantuntemusta aiheeseen liittyen, sekä tuomaan ilmi tämän asiantuntemuksen merkityksen tutkielmani kannalta. Pidin lisäksi huolta, että painotin kyseessä olevan tutkimushaastattelun, sillä kohderyhmäni ovat oletettavasti tottuneet myös mediahaastatteluihin.

Kaikkiin yhteydenottoihin suhtauduttiin positiivisesti. Kun olin saanut myöntävän vastauksen haastattelupyyntöön laitoin haastateltaville etukäteen tutustuttavaksi tietosuojailmoituksen (liite 2) sekä suostumuslomakkeen (liite 3). Osa haastateltavista allekirjoitti suostumuslomakkeen jo etukäteen, osan kanssa asia hoidettiin haastattelutilanteessa. Yksi haastateltava toivoi haastattelukysymyksiä etukäteen luettavakseen, ja toimitin hänelle haastattelurungon yksinkertaistetun version.

Haastattelut etenivät kaikki melko samalla kaavalla: aluksi kerroin tutkielman aiheesta ja hieman omista lähtökohdistani sekä annoin haastateltavalle tilaisuuden esittää mahdollisia lisäkysymyksiä työstäni. Alun esittelyjen jälkeen etenin haastattelurungon kysymyksiin (liite 4), jotka esitin lähtökohtaisesti liitteessä näkyvässä järjestyksessä. Keskustelun kulusta riippuen saatoinkin kuitenkin vaihtaa kysymysten järjestyksestä helpottaakseni luontevaa etenemistä aiheissa. Olin varannut varsinaisten kysymysten lisäksi myös lisäkysymyksiä (liitteessä 4 kursiivilla), joita esitin, mikäli haastateltavan oli haastavaa vastata varsinaiseen kysymykseen, tai mikäli katsoin, että aihetta voisi lähestyä vielä toiselta kannalta. En esittänyt haastattelukysymyksiä aina sanatarkasti haastattelurungon mukaisesti, vaan mukautin sanamuodon kuhunkin tilanteeseen sopivaksi.

Etäyhteys toi useimpiin haastatteluihin joitakin pieniä haasteita, kuten teknisiä ongelmia ja paikoittaista päälle puhumista. Haasteista huolimatta haastattelut olivat luonteeltaan lähtökohtaisesti melko rentoja ja keskustelunomaisia. Oma roolini ja aktiivisuuteni haastatteluissa vaihteli hieman, sillä kaikissa haastatteluissa lisäkysymysten ja koontien teko ei onnistunut esimerkiksi etäyhteydestä johtuen yhtä helposti. Haastateltavat kokivat osan kysymyksistä myös melko haastavina, mutta pienen pohdinnan jälkeen keskustelussa päästiin yleensä melko syvälliselle tasolle. Kaikki haastattelut toteutettiin hyvässä, ystävällisessä hengessä ja vuorovaikutuksessa oli mukana myös huumoria.

Jokainen haastateltava sai itse valita tilan, jossa haastattelu toteutettiin, ja niitä olikin useanlaisia. Yksi haastateltava soitti kotinsa verannalta, yksi kirjastosta ja muut haastatteluista toteutettiin kokoustiloista tai haastateltavien työhuoneista käsin. Itse varmistin myös aina, että olin hiljaisessa ja rauhallisessa tilassa, jossa ulkopuolisten ei ollut mahdollista kuulla haastattelujen sisältöjä.

5.5 Aineiston käsittely ja analysointi

Lopullinen aineisto muodostui litteroiduista haastatteluista. Litteroin haastattelut sanatarkasti, kuitenkin jättäen pois turhia äännähdyksiä ja täytesanoja. Pariin otteeseen myös yksinkertaistin lauserakenteita esimerkiksi jättämällä pois asioiden toistoa. Litteroitua aineistoa kertyi Times New Roman fontilla koolla 12 ja rivivälillä 1,5 kirjoitettuna yhteensä

60 sivua. Litteroinnin päätteeksi luin aineiston useaan kertaan läpi, tehden samalla joitakin muistiinpanoja.

Aineiston analyysitavaksi valitsin aineistolähtöisen laadullisen sisällönanalyysin, toiselta nimeltään induktiivisen aineiston analyysin. Tuomen ja Sarajärven (2018, 117) mukaan laadullinen sisällönanalyysi sopii hyvin aineiston systemaattiseen järjestämiseen ja analyysiin, ja sen avulla voidaan saada järjestelmällisesti esiin tekstin inhimilliset merkitykset.

Analyysitavan kehittäjinä pidetään Milesia ja Hubermania (1994), jotka esittelevät analyysin kolmeportaisena prosessina: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä 3) aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Vaikka nämä nimenomaiset vaiheet liitetään yleisesti juuri Milesin ja Hubermanin (1994) esittelemään analyysitapaan, on useassa laadullisen aineiston analyysitavassa yhteneväisiä piirteitä laadullisen sisällönanalyysin kanssa. Laadullista aineistoa käsitellään yleensä koodaamalla, ryhmittelemällä, luokittelemalla tai teemoittelemalla, toisin sanoen etsimällä samankaltaisuuksia ja yhteyksiä aineiston sisällä (Miles, Huberman & Saldaña 2014, 10). Tässä tutkimuksessa aloitin analyysin siis tutustumalla aineistoon, jonka jälkeen seurasivat aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Näiden vaiheiden avulla jäsenin ja ryhmittelin aineistoa, sekä nostin saadut jäsenyykset käsitteelliselle tasolle.

Aineistoon tutustuessani havaitsin, että haastateltavien esiin tuomat merkityskokonaisuudet jatkuivat monesti usean lausuman ajan, joten valitsin analyysiyksiköksi merkityskokonaisuuden. Toteutin analyysin aineistolähtöisesti, eli en ollut rakentanut etukäteen teoriaan pohjautuvaa ryhmittelyä, johon aineistosta nostettuja merkityskokonaisuuksia sijoittaisin. On kuitenkin otettava huomioon, ettei analyysi tapahdu tyhjiössä, ja tutkijan aiemmat tietorakenteet ja kokemukset vaikuttavat analyysiin väistämättä (Tracy 2013, 229). Koska käyttämäni haastattelurunko oli johdettu paikoin aiemman tutkimuksen pohjalta, näkyi tämä teoriapohja varmasti myös osaltaan siinä, miten haastatteluaineistoa tulkitsin ja jäsentelin.

Aineistoon tutustumisen jälkeen laadullisessa sisällönanalyysissä siirrytään redusointiin eli aineiston pelkistämiseen. Redusoinnin tarkoituksena on auttaa tutkijaa karsimaan aineistosta pois epäolennainen materiaali ja tiivistää jäljelle jäävää aineistoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123). Kävin haastattelut läpi etsien luottamusta käsitteleviä ilmauksia. Muodostin ilmauksista

taulukon, johon listasin aineistoesimerkin ja sen viereen ilmauksen tiivistetyn sisällön. Monesti samasta ilmaisusta löytyi useita merkityskokonaisuuksia, jotka listasin kaikki erikseen. Tiivistetty sisältö oli lähes aina päälausemuotoinen, yksinkertaistettu versio aineistosta. Redusointivaiheessa pysyin vielä hyvin uskollisena haastateltavien omille sananvalinnoille, eli pyrin käyttämään haastateltavien käyttämiä ilmaisuja myös redusoidussa versiossa. Taulukko 1 havainnollistaa esimerkin avulla redusoinnin toteuttamista.

TAULUKKO 1 Esimerkki aineiston redusoinnista

Litteraatti	Redusoitu aineisto
<p>Haastattelija: Joo. No osaatko sitten eritellä jotain semmosia ominaisuuksia, mitkä siinä toisessa on semmosta luottamusta herättäviä? Muu kuin asiantuntemus (naurahtaa), se on tullut monesti jo esille, tuleeko jotain muuta mieleen?</p> <p>Virkahenkilö 3: (naurahtaa) no tuota, kyllä siis ihan semmoinen henkilökohtainen ominaisuus kuin kuuntelu, että on myös halukas siinä vuorovaikutuksessa olemaan kuuntelijana, ja ettei oo liian päällekkävyä, semmoinen henkilökohtainen ominaisuus on kyllä hyvästä vuorovaikutuksessa aina. Mitähän vielä... Semmoinen avoimuuden tunne, että tavallaan ihminen puhuu totta, että...</p>	<p>V3: Luottamusta herättää toisen halu kuunnella</p> <p>V3: Luottamusta ei herätä, jos on liian päällekkävyä</p> <p>V3: Luottamusta herättää avoimuus, tunne että toinen puhuu totta</p>

Klusterointi- eli ryhmittelyvaiheen tavoitteena on etsiä aineistosta toistuvuutta ja samankaltaisuuksia ja tätä kautta jäsentää aineisto luokiksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Klusteroinnin aikana kävin redusointitaulukot läpi tällä kertaa sijoittaen pelkistetyt ilmaukset luokkiin, joita varten muodostin uuden taulukon. En siis koodannut aineistoa missään vaiheessa, vaan luokittelin aineiston siirtelemällä pelkistettyä aineistoa luokittain nimettyihin klusterointitaulukoihin. Klusterointitaulukkoon listasin tiivistetyn ilmauksen ja viereiseen sarakkeeseen alaluokan, johon katsoin ilmauksen kuuluvan. Useimmat alaluokat syntyivät viestinnän ja sen seurausten ympärille, jotka nimesin sisällön mukaan, esimerkiksi *kuunteleminen ja ratkaisukeskeinen viestintä* olivat syntyneitä alaluokkia. Sisällönanalyysiin kuuluu perinteisesti aineiston järjestäminen ensin alaluokkiin, ja vasta sen jälkeen yläluokkiin ja pääluokkiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–126.) Klusterointivaihe eteni kuitenkin tässä tapauksessa niin, että muodostin rinnakkain sekä ala- että yläluokkia, eli ryhmittelin alaluokat usein samalla yläluokkien alle. Yläluokkia olivat esimerkiksi *virkahenkilön vuorovaikutusrooli* ja *luottamusta herättävät ominaisuudet vuorovaikutusosapuolella*.

Abstrahointivaiheessa aineistosta tehtyjen ryhmittelyjen avulla alkuperäisaineistosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Tämä tapahtuu luokituksia yhdistelemällä, tekemällä niistä johtopäätöksiä ja nostamalla johtopäätökset käsitteelliselle tasolle. Jo

klusterointivaiheen voi katsoa olevan osa abstrahointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125.)

Abstrahointivaiheessa yhdistin ala- ja yläluokkia pääluokiksi, ja sain tätä kautta koottua tutkimuksen tulokset. Abstrahointi- ja klusterointivaihe olivat syklisiä ja osin päällekkäisiä, ja palasin klusteroimaan aineistoa uudelleen useaan otteeseen, jonka jälkeen siirryin taas tarkastelemaan pääluokkia ja abstraktimpaa tasoa. Aineistoa ryhmitellessäni pyrin jatkuvasti tarkistamaan, että tehdyt johtopäätökset olivat palautettavissa alkuperäiseen aineistoon. Näin varmistin, että pysyin aineistolle uskollisena.

6 Tulokset

6.1 Lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata, millaisia näkemyksiä lobbajilla ja virkahenkilöillä on lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteesta sekä siinä rakentuvasta luottamuksesta. Tulokset osoittavat, että lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta määrittävät erityispiirteet, jotka muodostuvat vuorovaikutussuhteen tavoitteiden, vuorovaikutusroolien ja suhteen lähtökohtien ja kontekstitekijöiden kautta (kuvio 1). Suhteen erityispiirteet asettavat raamit luottamukselle, mutta luottamus syvenee tai heikkenee osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa. Luottamuksen rakentumista lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa on mielekäästä tarkastella luottamusta rakentavan viestintäkäyttäytymisen, luottamusta heikentävän viestintäkäyttäytymisen sekä kasvokkaisvuorovaikutuksen ja teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erojen kautta.

Lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteet	
Päämäärät ja tavoitteet	Tiedon vaihtaminen ja hyödyntäminen
	Yhteistyö
	Vaikuttaminen
	Erimielisyyden hallinta
Vuorovaikutusroolit	Lobbajaan vuorovaikutusrooli
	Virkahenkilön vuorovaikutusrooli
	Valtasuhteen asymmetrisyys
	Relationaalisen läheisyyden hallinta
Lähtökohdat ja kontekstitekijät	Vuorovaikutusosapuolten taustaorganisaatiot
	Yhteiskunnan tila
	Vuorovaikutusosapuolen ominaisuudet
	Keskustelun aihe

KUVIO 1 Lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteet

Tulokset osoittavat, että lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta määrittävät erityisesti kolme tekijää: suhteen tavoitteet ja päämäärät, suhteen osapuolten vuorovaikutusroolit sekä suhteen lähtökohdat ja kontekstitekijät. Näitä erityispiirteitä kuvaamaan olen koonnut kuvion (kuvio 1 edellisellä sivulla), joka havainnollistaa erityispiirteiden jaottelua ja jäsentymistä toisiinsa nähden. Erityispiirteistä tarkastelen ensiksi vuorovaikutussuhteen tavoitteita ja päämääriä, siirtyen sitten vuorovaikutusrooleihin ja viimeiseksi suhteen lähtökohtiin ja kontekstitekijöihin. Havainnollistan tuloksia aineistoesimerkein, joissa lyhenne L merkitsee lobbaajaa ja V virkahenkilöä. Lyhenteiden jälkeen on kutakin lobbaajaa ja virkahenkilöä merkitsevät numerot, esimerkiksi L3 merkitsee siis kolmatta haastateltua lobbaajaa.

6.1.1 Vuorovaikutussuhteen tavoitteet ja päämäärät

Tässä alaluvussa käsittelen lobbaajien ja virkahenkilöiden käsityksiä ja kokemuksia vuorovaikutussuhteen tavoitteista ja päämääristä. Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen ja siinä rakentuvan luottamuksen voi nähdä muodostuvan näiden ilmiöiden ympärille, ja ne antavat suhteelle merkityksen. Ilman näitä tavoitteita ja päämääriä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde olisi tarpeeton. Suhteen tavoitteita ja päämääriä on haastattelujen perusteella erotettavissa neljä: 1) tiedonvaihto, 2) yhteistyö, 3) vaikuttaminen sekä 4) erimielisyyden hallinta. Näistä tiedonvaihto, yhteistyö ja vaikuttaminen määräytyvät suhteelle vuorovaikutusosapuolten professioiden ja edustuksellisuuden kautta. Neljäs, erimielisyyden hallinta, taas mahdollistaa kolmen muun tavoitteen edistämisen sekä vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen säilymisen.

Tiedonvaihto. Haastateltavat näkivät lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen ja sitä kautta myös luottamuksen rakentuvan vahvasti relevantin ja paikkansapitävän tiedon jakamisen, vastaanottamisen ja hyödyntämisen ympärille. Etenkin aikoina, jolloin virkahenkilöillä ja lobbaajilla ei ole käynnissä muita akuutteja asioita nähtiin suhteen tärkeimmäksi funktioksi tiedonvaihto. Vuorovaikutussuhde ja keskinäinen luottamus on riippuvaista lobbaajan tarjoaman tiedon todenperäisyydestä, sillä haastateltavat näkivät luottamuksen säilymisen kannalta ensiarvoisen tärkeäksi virkahenkilön kyvyn luottaa lobbaajan tarjoaman tiedon oikeellisuuteen. Tämä tekee tiedosta myös ensisijaisesti resurssin, sillä lobbaajalla täytyy olla tarjottavana laadukasta tietoa saadakseen vaikutusvaltaa.

Laadukkaan tiedon saaminen helposti käsitettiin myös hyvän vuorovaikutussuhteen ilmentäjäksi: toimivassa luottamussuhteessa toiseen voi ottaa yhteyttä ja luottaa siihen, että tältä saa välittömästi realistisen ja kaunistelemattoman kuvan asioiden tilasta. Yhdeksi hyvän vuorovaikutussuhteen ja vahvan luottamuksen ilmentäjäksi nähtiin myös, että virkahenkilön työstä näkee, että lobbaajan tarjoamaa tietoa on hyödynnetty. Seuraavat esimerkit havainnollistavat tiedon ja siihen liittyvän toiminnan merkitystä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa:

V3: ”Mutta sitten omalta osalta se luottamus syntyy siinä sen tiedon sisällön aitoudesta.”

L3: ”Siis luottamus siihen, että se tieto mitä sää välitöt on oikeeta ja relevanttia niin sehän on ensiarvoinen pääoma, muuten ei oo vaikutusvaltaa.”

L3: ”Ja sit toisaalta joskus se on vaan sitä että okei teillä on joku yhteinen asia ja sit sitä vaan tavallaan työstetään, et sää tarjoot sitä tietoo ja sit sää huomaat et sitä on hyödynnetty siinä matkan varrella.”

V2: ”--- että voin saada realistisen kuvan siitä miten ne asiat ovat. Että minun ei tarvi epäillä sitä, että hän pyrkii jotenkin puolustelemaan tai pyrkii jotenkin mustamaalaamaan, elikä saan todelliselta asiantuntijalta tilannekuvan hyvin nopeasti, mut ei tarvi kuin soittaa ja kysäistä, mun ei tarvi epäillä pitääkö se paikkansa.”

Yhteistyö. Haastateltavat kuvailivat useaan otteeseen lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta yhteistyösuhdeksi, ja yksi suhteen keskeisistä tavoitteista onkin toimia toisen kanssa yhteistyössä. Yhteistyössä keskeistä on erityisesti ajantasaisen ja relevantin tiedon vaihtaminen. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt toivat esille, että toisen kanssa voi yhteistyössä edistää molemmille tärkeitä asioita, esimerkiksi vaikuttaa poliittisiin päätöksiin. Vuorovaikutussuhde ja luottamus rakentuvat usein yhdessä työskennellessä, ja luottamus myös punnitaan aina yhteistyötä tehdessä. Seuraavat sitaattit kuvaavat haastateltavien käsityksiä yhteistyöstä osana luottamussuhdetta:

V2: ”Se on niin kuin yhteistyökumppani --- yhteistyökumppani sillä tavalla, että yhteisiä asioita, yhteisiä ja toivottavasti hyviä asioita, viedään eteenpäin.”

V1: ”Ja silloin kun se luottamussuhde on, niin silloin voidaan myös yhdessä esimerkiksi, vaikka nyt metsäalan kannalta niin yhdessä keskustella --- jostain asiasta, joka ei oo meidän päädyssä hoidettavana, ja voidaan yhdessä vaikuttaa johonkin kolmanteen osapuoleen esimerkiksi”

Vaikuttaminen. Vaikuttaminen on lobbaajan ja päätöksentekijän vuorovaikutussuhteessa varsin ilmeinen tavoite, joka on jo määritelmällisestikin osa tämän tyyppistä vuorovaikutussuhdetta. Vaikuttaminen eroaa kahdesta aiemmin esitellystä tavoitteesta siksi, että vaikuttaminen on ennen kaikkea lobbaajan tavoite, kun taas tietoon ja yhteistyöhön liittyvät tavoitteet koskettavat suhteen molempia osapuolia. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt

kuitenkin tiedostavat, että suhteen lähtökohtana toimii lobbaajan halu vaikuttaa niihin asioihin, joilla virkahenkilöillä on valtaa.

Pyrkimys vaikuttamiseen kävi lobbaajien haastatteluista ilmi erityisesti merkityskokonaisuuksina, jotka ilmaisivat lobbaajan tekemiä strategisia valintoja vuorovaikutuksessa. Lobbaajat ilmaisivat punnitsevansa jatkuvasti vuorovaikutussuhteen luottamuksen ylläpitämisen hyötyjä, ja tekevänsä valintoja esimerkiksi sen suhteen, pitäisikö jokin asia tuoda julkiseen keskusteluun, vaiko säilyttää tieto virkahenkilön ja lobbaajan välisenä. Toisin sanoen lobbaajat tekevät strategisia valintoja sen suhteen, onko vaikuttamisen kannalta tehokkaampaa säilyttää luottamus, vaiko edetä ulkoisia vaikutuskeinoja käyttäen ja samalla mahdollisesti menettää toisen osapuolen luottamus. Muita lobbaajien esille tuomia strategisia valintoja olivat esimerkiksi sopivan virkahenkilön löytäminen, yhteisten intressien etsiminen tämän kanssa sekä poliittisen ilmapiirin lukeminen. Eräs haastateltavista kuvaili lobbaajan vaikuttamispyrkimyksiä osana virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhdetta seuraavasti:

L3: ”Et sit siinä täytyy tavallaan pelata sen kanssa, että minkä uskoo olevan vahvin vaikutuskeino. Tavallaan sitten jos se luottamuksen polku, niin jos sillä ei päästä eteenpäin niin sithän se monesti on just se ulkoisen paineen polku myös.”

L3: ” Et sit tavallaan joutuu uhraamaan ehkä vähän jotain, mut sit se arvioidaan, että onks tässä nyt enää ees mitään mitä uhrataan”

Erimielisyyden hallinta. Erimielisyyden hallinta poikkeaa muista vuorovaikutussuhteen tavoitteista siinä mielessä, että sen avulla mahdollistetaan muita tavoitteita sekä luottamuksen säilymistä. Virkahenkilöt ja lobbaajat kuvailivat erimielisyyden hallintaa välttämättömäksi osaksi vahvaa vuorovaikutussuhdetta ja luottamusta. Se nähtiin suhteelle erityisen tärkeänä siksi, että mielipide-erot virkahenkilön ja lobbaajan välillä määrittävät vahvasti suhteen ominaisuusluonnetta. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt katsoivat, että on lobbaajien tehtävä pyrkiä vaikuttamaan virkahenkilöön ja tehdä aloitteita, ja virkahenkilön tehtävä taas on valmistella lakeja, jotka ottavat huomioon useiden eri osapuolien tarpeet. Se, että prosessissa kohdataan mielipide-eroja, nähtiinkin vahvasti yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja vaikuttajaviestintään kuuluvaksi ilmiöksi. Kyky hallita näitä eroja taas nähtiin tässä mielessä kansalaisyhteiskunnan toimivuuden kannalta jopa elintärkeänä. Seuraavat esimerkit

havainnollistavat erimielisyyden hallinnan merkitystä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa:

L2: ”Ja se (luottamus) nimenomaan testataan silloin kun joudutaan olemaan joskus vähän eri mieltä, että me halutaan jotakin ja ministeriö sitten sanoo, että ette nyt kyllä tätä saa ainakaan nytten. Niin silloinhan se koetellaan sitten. Ja meillä semmosia hetkiä tulee aika paljon tietysti kun meidän tehtävä on tehdä aloitteita.”

V1: ”--- on luottamuksellisia henkilösuhteita ja näin, mutta silti minusta siinä (suhteessa) säilyy täysin se, että asioista ollaan eri mieltä mutta sitten ihmisinä pystytään tekemään asioissa hyvää yhteistyötä.”

V3: ”Mutta luottamus voi hyvin säilyä erimielisessä tilanteessa, jos siitä voidaan rauhassa keskustella ja argumentoida.”

Haastateltavien mukaan erimielisyyden tarkoituksenmukaisella hallinnalla mahdollistetaan yhteistyötä ja luottamus voi jopa syventyä, jos erimielisistä tilanteista suoriudutaan tarkoituksenmukaisesti. Luottamusta myös testataan erimielisissä tilanteissa. Erimielisyyden hallinnassa haastateltavat toivat tärkeänä piirteenä esille molemminpuolisen kunnioituksen toista kohtaan mielipide-eroista huolimatta. Lisäksi korostettiin, että vaikka joistakin keskustelunaiheista oltaisiin erimielisiä, voi toisilla osa-alueilla syntyä vahvaakin luottamusta. Tästä huolimatta haastateltavat näkivät myös, että erimielisyys vaikuttaa vuorovaikutuksen määrään, laatuun sekä käytettyihin viestintästrategioihin.

6.1.2 Vuorovaikutussuhteen osapuolten vuorovaikutusroolit

Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta ja sen luottamusta määrittävät vahvasti suhteen osapuolten eriytyneet vuorovaikutusroolit, rooleihin kuuluva valtasuhteen asymmetrisyys sekä relationaalisen läheisyyden hallinta. Haastateltavat kuvailivat luottamuksen syntyvän suhteessa usein osapuolten roolien, niihin kuuluvan asianmukaisen toiminnan sekä roolin tiedostamisen ja tämän aikaansaaman ennakoitavuuden myötä.

Lobbaajan vuorovaikutusrooli. Haastattemieni lobbaajien näkemysten mukaan lobbaajan vuorovaikutusrooliin vaikuttavat ammattilobbaajan roolin lisäksi ympäristöjärjestön edustajan rooli sekä jossakin määrin lobbaajan henkilökohtaiset mielipiteet ja asenteet.

Ammattilobbaajan roolissa keskeisiä piirteitä ovat tasapuolisuus, pettymysten sietäminen ja kärsivällisyys sekä pitkäjänteisyys. Tasapuolisuus, eli se, että lobbaaja kykenee suhtautumaan vaikuttajaviestinnän kohteena olevaan henkilöön tämän taustasta riippumatta avoimesti ja

ennakkoluulottomasti, nähtiin kuuluvaksi lobbaajan ammattitaitoon. Tämän lisäksi ammattilobbaajan rooliin kuuluu lobbaajien mukaan keskeisesti pettymysten sietäminen ja kärsivällisyys. Lobbaajien kokemusten mukaan vaikuttajaviestinnän parissa työskentelevän onkin tultava toimeen monenlaisten ihmisten kanssa, ja oppia hyväksymään tappiot, jos alalla aikoo pärjätä ja menestyä. Pitkäjänteisyyttä lobbaaja taas tarvitsee haastateltavien mukaan sekä vaikuttamistyössä, että luottamuksellisten suhteiden rakentamisessa. Seuraavat esimerkit havainnollistavat näitä lobbaajan ammattirooliin kuuluvia piirteitä:

L3: ” Et toki sää oot siinä sun ammatissa ja sit kaikki pitää yrittää kohdata tasapuolisesti ja jotenki avoimesti ja reilusti--- Ehkä suurimpi haasteita varmasti lobbaukses on just tiettyjen ennakkoluulojen ylittäminen siinä kohtaamisessa, silloin kun puhutaan siit alkutaipaleesta.”

L2: ”---kyllä mää sanoisin, että se on sellaisen ammatillisen, ammattilobbaajan kriteeri, että se osaa arvostaa ja luottaa siihen ihmiseen silloinkin, kun se joutuu tekemään sellasia tahtosi vastaisia asioita (naurahtaa).”

L2: ”Mutta kyllä mää ainakin ite korostan tällasta pitkäaikaisten suhteiden luomisen tärkeyttä.”

Lobbaajien mukaan ammattilobbaajan rooliin kuuluu myös vuorovaikutteisuuden pyrkimistä, viestinnän mukauttamista ja palvelun tarjoamista. Haastattelemani lobbaajat toivat esille, että vaikka vaikuttajaviestintä usein tuntuu yksinpuhelulta, on antoisin lobbaustilanne aina vuorovaikutteinen. Vuorovaikutteisuuden lisäksi haastateltavien mukaan ammattilobbaajan rooliin kuuluu usein päätöksentekijälle tärkeiden asioiden korostaminen ja asioiden lähestyminen päätöksentekijälle mielekkästä näkökulmasta. Tällainen viestinnän mukauttaminen nähtiinkin keskeiseksi osaksi ammattilobbaajan asiantuntijuutta. Haastateltavat kuvailivat lobbausta esimerkiksi sparraukseksi, vaihtoehtojen luomiseksi ja erilaisten näkökulmien tarjoamiseksi. Toisin sanoen lobbaus nähtiin eräänlaisena palveluna. Tässä mielessä lobbaajat hahmottivat roolinsa ammattilobbaajana myös palvelun tarjoajaksi. Seuraavat esimerkit havainnollistavat näitä ammattilobbaajan rooliin kuuluvia ominaisuuksia:

L3: ”---mutta sit toki taas sitä se ammattitaito on, että yrittää, riippuen lobattavasta, joko korostaa sitä taustaa mistä tullaan tai sitten häivyttää sitä ja yrittää lähtee sen ihmisen omista lähtökohdista ja arvoista.”

L3: ” Että on se (lobbaus) silleen tavallaan palvelua. Et ehkä luonnonsuojelujärjestön näkökulmasta tavoitteena oli aina se varsinkin uusissa kohtaamisissa, että annetaan ihmiselle mahdollisuus toimia sen mukaan, mitä hän ehkä kuvittelee, että puolustaa, niin annetaan sit mahdollisuus toimia sen mukaisesti. -- - On se vähän semmosta sielunhoitoa joskus.”

Haastattelemani lobbaajat näkivät ammattilobbaajan rooliin vaikuttavan myös lobbaajan organisaatioltaan saamat viralliset ohjeistukset. Lisäksi eräs lobbaajista toi esille, että pitempään alalla toimineet lobbaajat rakentavat itselleen henkilöbrändin, joka vaikuttaa

lobbaustilanteisiin. Henkilöbrändiin vaikuttavat lobbaajan omaamat verkostot, asiantuntijuus sekä kokemus. Henkilöbrändin merkitystä ammattilobbaajan roolissa lobbaaja kuvaili näin:

L3: ” --- tietenkin mitä pidempään ite työskentelee tässä skenessä, niin sit se henkilökohtainen, tavallaan et sut tunnetaan ja tiedetään ja semmonen henkilökohtainen pääoma alkaa vaikuttaa myös aika paljon.”

Ammattilobbaajan roolin lisäksi haastateltavat näkivät lobbaajan vuorovaikutusrooliin vaikuttavan ympäristöjärjestön edustajan roolin. Kun lobbaaja toimii ympäristöjärjestön edustajana, vaikuttaa tämän vuorovaikutusrooliin päätöksentekijöitä kohdatessa ympäristöjärjestön ajamien asioiden yhteiskunnallinen haastavuus ja marginaalisuus. Toisin sanoen näiden järjestöjen tehtävä on edustaa yhteiskunnassa luonnon ja tulevien sukupolvien kantaa, joka on helppo sivuuttaa ja jota ei välttämättä aina oteta tosissaan. Lisäksi lobbaajat toivat esille, että ympäristöjärjestöillä on edelleen varsin heikko asema päätöksentekojärjestelmässä. Lobbaajien edustamat järjestöt joutuvat yhä kamppailemaan saadakseen esimerkiksi lausuntopyyntöjä joillakin hallinnonaloilla. Seuraavat esimerkit havainnollistavat näitä ympäristöjärjestön edustajan rooliin kuuluvia haasteita:

L1: ”Ja ehkä se johtuu vaan tietysti siitä, että Suomessa metsätalouden se vastakkainen puoli on niin massiivisen iso, et sitten virkamiestasolla se näkyy siinä, että virkamiehet ei, et heidän ei tarvii, tai he eivät halua kuunnella tämmöstä pienemmän joukon ”luonnon monimuotoisuus” -tarinaa välttämättä niin vakavissaan.”

L2: ”Ja se asenne vaikuttaa sitten kanssa, että miten se vastapuoli hahmottaa meidät. Että meillä nimenomaan, olin just sanomassa, että meitä ei aina oikein meinattu skenessä ymmärtää toimijaksi, ja ne ei välttämättä mee kehityksen portaita ylöspäin, meillä oli joskus ongelmia [mainitsee ministeriön] kanssa, se ei meinannu tajuta millään, että ne [mainitsee aiheen] on isoja ympäristöasioita, ja ne todellakin liikuttaa meitä, meille ei meinattu lähettää lausuntopyyntöjä tai muita---”

L2: Kyllähän se on arkipäivää että ympäristöjärjestöt joutuu edelleen kamppailemaan tietään eteenpäin, ympäristöasioita eteenpäin monessa hallinnonalassa, jossa voi olla hyvin vanhoillisia kulttuureita

Lobbaajan vuorovaikutusrooliin vaikuttavat haastateltavien mukaan myös lobbaajan henkilökohtaiset asenteet ja mielipiteet. Vaikka lobbaajan ammattimaisuuteen nähtiin kuuluvaksi kaikkien vaikuttajaviestinnän kohteiden tapaaminen ennakkoluulottomasti, ei lobbaaja kuitenkaan voi eristää omia näkemyksiään täysin vuorovaikutuskäyttäytymisestään.

Virkahenkilön vuorovaikutusrooli. Virkahenkilön vuorovaikutusrooliin vaikuttavat haastateltavien mukaan virkahenkilön ammattirooli sekä virkahenkilön henkilökohtaiset asenteet ja mielipiteet. Virkahenkilön ammattirooliin vaikuttavat puolueettomuuteen pyrkiminen ja useiden näkemysten huomioonottaminen, pyrkimys yhteisen hyvän

edistämiseen, riippuvaisuus ministerien poliittisista linjauksista, virallisten ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen sekä relationaalisen etäisyyden säilyttäminen.

Puolueettomuuteen pyrkiminen ja useiden näkemysten huomioonottaminen nähtiin haastatteluissa varsin keskeiseksi osaksi virkahenkilön ammattiroolia. Virkahenkilön kuvailtiin tasapainoilevan eri usean eri tahon välissä, jolloin työnkuva muodostuu olennaisesti erilaisten näkemysten yhteensovittamisen ympärille. Haastatteluissa tuotiin esille, että vaikka luottamus virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa olisi vahvaa, ei se tarkoita sitä, että virkahenkilö voisi aina toimia lobbaajan tahdon mukaisesti. Lisäksi luottamuksen kannalta nähtiin olennaisena, että eri alojen lobbaajatkin voivat olla varmoja, ettei virkahenkilö keskity liikaa yksittäisen tahon agendan edistämiseen. Puolueettomuuteen pyrkimistä ja useiden näkemysten huomioonottamista lähellä voi nähdä olevan virkahenkilön pyrkimyksen yhteisen hyvän edistämiseen, sillä myös tähän vuorovaikutusroolin piirteeseen linkittyy luottamus siihen, ettei virkahenkilö aja vain yksittäisen tahon etua. Eräs virkahenkilö kuvailikin luottamuksen kannalta olennaiseksi, että lobbaajat voivat luottaa virkahenkilön toimivan yhteisen ja kaikille mahdollisimman hyvän lopputuloksen aikaansaamiseksi. Hän sanoitti näitä virkahenkilön ammattirooliin kuuluvia näin:

V1: ”Mun täytyy pysyä hyvin puolueettomana siinä välissä, ja katsoa sitä isoa kuvaa ja lainsäädännön tavoitetta, kun mä keskustelen molempien kanssa. Ja ainakin tällä hetkellä se luottamus toimii ja palautettakin on tullut siitä, että olen pystynyt tässä välissä tasapainoilemaan, että se on ehkä se haastava juttu tässä meikääläisen roolissa (virkahenkilönä), että pystyy olemaan siinä välissä puolueettomana, eikä ota kantaa vahvasti toisen osapuolen suuntaan.”

V1: ”No kyllä se luottamus on sitä, että molemmat osapuolet (kehen tämä virkahenkilö on yhteydessä) voi luottaa siihen, että mä heiltä saamani luottamuksellisia tietoja en käytä väärin toista tahoja kohtaan. Ja mä käytän niitä (tietoja) niin sanotusti Suomen asiaa edistääkseeni, enkä jonkun tahon asioita edistääkseeni.”

Virkahenkilöiden toimintaa ohjaa aina kulloinkin poliittinen valta-asetelma, näin vaikuttaen myös tämän toimintaan ammattiroolissaan. Eräs haastateltava toikin esille, että virkahenkilöiden riippuvaisuus sen hetkisen ministerin poliittisesta linjasta vaikuttaa myös virkahenkilöiden ja lobbaajien luottamussuhteeseen. Virkahenkilö ei käytännössä voi suuresti poiketa ministerin poliittisesta linjasta, vaan tämän päätökset ovat tiettyyn pisteeseen asti alisteisia sen hetkisille poliittisille suuntauksille. Seuraava esimerkki havainnollistaa tätä valta-asetelmaa:

L1: ”No mut kyl se valitettavasti on niin, että virkamiehetkin kyl ne menee sit sen poliittisen arvomaailman pohjalta, et jos ministeri on tiettyä mieltä, niin ei niitä metsäasioita sitten se metsävirkamies kovin paljon eri suuntaan voi kääntää.”

Lobbaajat ja virkahenkilöt näkivät virallisten ohjeiden ja sääntöjen noudattamisen olevan keskeinen osa virkahenkilön ammattiroolia. Virkahenkilöille on haastateltavien mukaan laadittu ohjeet lobbaajien tapaamiseen, ja nämä ohjeet luonnollisesti vaikuttavat tapaamisten luonteeseen, sekä määrittävät osaltaan virkahenkilön roolia tapaamisissa sekä koko lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhdetta. Haastateltavat näkivät, että ohjeet, etenkin mitä tulee lobbaajilta vastaanotettavien huomionsoituksiin, ovat tarpeellisia, eivätkä suinkaan estä luomasta luottamuksellisia suhteita sidosryhmiin. Virkahenkilön velvollisuuteen noudattaa sääntöjä ja ohjeita voi haastateltavien mukaan katsoa kuuluvaksi myös salassapitovelvollisuuden: vaikka luottamus olisi lobbaajan ja virkahenkilön välillä kuinka vahva, on virkahenkilöllä joskus hoidettavanaan asioita, joita hän ei yksinkertaisesti voi lobbaajalle kertoa. Seuraavassa esimerkissä kuvataan virallisten ohjeiden vaikutusta virkahenkilöiden ammattirooliin:

V2: ”No ehkä sen, että meillähän valtiolla on varsin hyvät ohjeet ja tiukatkin ohjeet valtionvarainministeriöstä vieraanvaraisuuden vastaanottamisesta, lähinnä se liittyy tähän (lobbaajien tapaamiseen). --- Niitä pidetään varsin tiukkoina niitä ohjeita ja ne on tiukat suhteessa siihen miten yritysten ihmiset keskenään toimii, mutta minun mielestä niiden ohjeiden mukaan pystyy hyvin elämään ja ne on tarpeelliset ja ne eivät ainakaan minua ole estäneet luomasta luottamuksellisia suhteita niihin sidosryhmiin joihin on tarpeen, mutta on mahdollistaneet myös virkatyön asiallisen hoitamisen.”

Haastateltavien mukaan virkahenkilön vuorovaikutusrooliin vaikuttavat ammattiroolin lisäksi virkahenkilön henkilökohtaiset asenteet ja mielipiteet. Virkahenkilöt ovat inhimillisiä toimijoita, eivätkä he voi täysin astua omien kokemustensa ja arvojen ulkopuolelle päätöksenteossa. Tämä vaikuttaa myös heidän ennakkokäsityksiinsä järjestöistä sekä sitä kautta heidän suhtautumiseensa myös järjestöjen edustajiin. Haastateltavat toivatkin esiin, että luottamuksen rakentaminen on erityisen vaikeaa niissä tapauksissa, kun virkahenkilöllä on esimerkiksi henkilökohtainen ja negatiivinen tunnekokemus lobbaajan edustamaa järjestöä kohtaan.

Valtasuhteen asymmetrisyys. Virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhde on suhteen valta-asemien puolesta aina lähtökohtaisesti epäsymmetrinen. Haastateltavien mukaan suhteen funktio muodostuu virkahenkilön aseman ympärille: virkahenkilöllä on valtaa sellaisiin asioihin, joihin lobbaajalla on intressiä vaikuttaa. Tämä asettaa virkahenkilön automaattisesti valta-asemaan, ja lobbaajan riippuvaiseksi virkahenkilöstä. Erään virkahenkilön sanoin: ”lobbaajalla on mielenkiintoa ja intressiä niihin asioihin mihin

päätöksentekijällä on sitten valtaa, että se kai siinä on tietysti se lähtökohta”. Suhteen valta-asema on siis sisäänkirjoitettu virkahenkilön ja lobbaajan professioihin ja sitä kautta heidän vuorovaikutusrooleihinsa. Valta-asetelma heijastuu vahvasti myös suhteessa esiintyvään luottamukseen: esimerkiksi luottamuksen pettämistä käsiteltiin haastatteluissa lähtökohtaisesti aina sitä kautta, kuinka lobbaaja saattaa pettää virkahenkilön luottamuksen, eikä toisin päin.

Vuorovaikutussuhde on alisteinen virkahenkilön valta-asemalle myös siinä mielessä, että koko suhteen tarkoituksenmukaisuus saattaa kadota virkahenkilön työnimikkeen muuttuessa. Yksi lobbaajista kuvailikin suhteen olevan ”tosi riippuvainen siitä, et mikä sen ihmisen (päätöksentekijän) asema on ja vaikutusvalta juuri sillä hetkellä ja mitä se tekee”.

Valtasuhteen ja luottamuksen asymmetrisuus ei tietenkään tarkoita, ettei lobbaajalla olisi suhteessa valtaa ollenkaan, onhan tällä tarjottavanaan usein esimerkiksi virkahenkilön kaipaamaa tietoa. Erityisesti lobbaajat toivat esille tiedon merkityksen resurssina ja vallan välineenä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa.

Relationaalisen läheisyyden hallinta. Lobbaajien ja virkahenkilöiden mukaan vuorovaikutusosapuolten relaationaalinen etäisyys tai läheisyys vaikuttaa henkilöiden vuorovaikutussuhteeseen. Relationaaliseen etäisyyteen vaikuttaa virkahenkilön ammattirooli, suhteen historia ja kesto sekä yhdistävät tekijät ja tuttuuden tunne. Sekä osa lobbaajista että osa virkahenkilöistä korosti sitä, miten hyvä vuorovaikutussuhde ja vahva luottamus ei välttämättä tarkoita ystävyyssuhdetta. Osa virkahenkilöistä pitää tarkasti suhdetason etäisyyttä lobbaajiin, eikä halua rakentaa kovin henkilökohtaista ja tuttavallista suhdetta. Tämä ei kuitenkaan vaikuta välttämättä suhteen tuloksellisuuteen:

L3: ”Et tavallaan se semmonen tuttavallisuuden aste ei välttämättä kerro siitä kuinka hedelmällinen se suhde on, ja se on tärkeä ymmärtää. Et toiset päätöksentekijät haluaa pitää sua vähän kaukana, mut se ei tarkoita sitä ettei ne luottais suhun ja hyödyntäis sua tosi paljon. Mutta että niille on tärkeää pitää semmosta tiettyä omaa tilaa.”

Erityisesti tapaamisten asiakeskeisyyttä korostettiin usein: tapaamisille piti sekä virkahenkilöiden että lobbaajien mukaan olla aina ”asiaperuste ja syy”. Vaikka professionaalisuuden ja asiallisuuden olennaisuus tuli esille erityisesti kaikissa virkahenkilöiden haastatteluissa, eivät näkemykset relationaalisen etäisyyden säilyttämisestä olleet täysin yhdenmukaisia. Erityisesti yksi virkahenkilöistä toi esille ”henkilökohtaisen tason” merkityksen, ja korosti että hänen näkemyksensä mukaan luottamuksen rakentumista edistää esimerkiksi yhdistävien tekijöiden löytäminen työn ulkopuolelta:

V2: Sitten tietysti mitä se (luottamus) vaatii, niin kyllä se tietyllä lailla se semmonen henkilökohtainen taso, elikä --- että jos on joku yhteinen harrastus tai muu jonka yhteydessä tai joka on se yhteys

Lobbaajat toivat myös esille ”tuttuuden” merkityksen. Heidän näkemyksiensä mukaan luottamusta edistää, jos virkahenkilön oppii tuntemaan myös ”skenen ulkopuolella”, eli jos professionaalisen vuorovaikutuksen lisäksi ollaan tekemisissä myös epävirallisemmissa merkeissä, esimerkiksi erilaisten tapahtumien yhteisessä. Toisaalta lobbaussuhteelle hyvänä lähtökohdana nähtiin myös tilanne, jossa toinen vuorovaikutusosapuoli on tunnettu jo ennen tämän ”valtaan pääsyä”. Myös suhteen kestolla ja sillä, kuinka pitkään on tuntenut toisen, on vaikutusta luottamukseen.

6.1.3 Vuorovaikutussuhteen lähtökohdat ja kontekstitekijät

Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteeseen ja siinä rakentuvaan luottamukseen vaikuttavat erityisellä tavalla erilaiset yhteiskunnalliset lähtökohdat ja kontekstitekijät. Vuorovaikutusosapuolen edustaman organisaation nähtiin olevan suuressa roolissa luottamuksen rakentumisessa, kuten myös yhteiskunnallisen tilanteen. Virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhdetta suuntaa ja rajaa edustuksellisuuden mukanaan tuomat lähtökohdat, kuten ympäristöjärjestöjen brändit, taloudelliset resurssit, poliittiset valta-asetelmat, yhteiskunnassa sillä hetkellä käytävä keskustelu sekä vaikuttajaviestinnän kulttuuri.

Vuorovaikutusosapuolen edustama organisaatio. Kaikkien haastateltavien mukaan taustaorganisaatiolla on merkitystä siinä, kuinka vuorovaikutusosapuoleen suhtaudutaan ja kuinka vakavasti hänen sanomisiaan punnitaan. Erityisen paljon sekä lobbaajat että virkahenkilöt puhuivat lobbaajan edustaman organisaation vaikutuksesta lobbaustilanteisiin ja -suhteisiin. Lobbaajan edustaman organisaation brändi, sen radikaalius ja tunteella toimiminen sekä arvot ja tavoitteet ovat yhteydessä siihen, kuinka helppoa lobbaajan ja virkahenkilön on rakentaa keskinäistä luottamusta. Myös virkahenkilön edustama organisaatio vaikuttaa vuorovaikutussuhteeseen.

Organisaation brändin ja maineen nähtiin olevan olennainen osa virkahenkilön ja lobbaajan välistä luottamussuhdetta. Haastatteluissa tuotiin esille, että luottamuksen kannalta organisaation maine on paikoin jopa tärkeämpää, kuin yksittäiset interpersonaaliset suhteet.

Lobbaajan vaikutusvalta ja oma henkilöbrändi nojaa tämän edustamaan organisaatioon.

Lisäksi se, että virkahenkilöt ja päättäjät ylipäättään suostuvat tapaamaan lobbaajia, riippuu suuresti lobbaajien edustamasta organisaatiosta, joskin myös interpersonallisella luottamuksella on merkitystä:

L1: ”--- et sieltä erityisavustajat ottaa yhteyttä, et hei voitaisko keskustella ja näin, niin kyllä se mun mielestä enemmän on sen organisaation ansiota ku se, että sit meillä on siellä (suhteita), no toki se että tunnetaan ne ihmiset ja on se luottamus olemassa niin se tietysti helpottaa sitten. Mutta sanotaanko semmonen yhteinen kokonaisuus, et aika vaikee ois kuvitella, että joku yksittäinen ihminen brändäis itseänsä sitten niinku silleen (kuin organisaatiot).”

Organisaation arvot ja tavoitteet voivat haastateltavien mukaan joko helpottaa tai vaikeuttaa luottamuksen rakentumista virkahenkilön ja lobbaajan välillä. Eräs haastateltava kuvasi luottamuksen rakentumisen olevan huomattavasti haasteellisempaa, jos lobbaajan ”taustaorganisaation perustarkoitus ja perustavoite on ihan toinen kuin sen lobattavan organisaation” Vastaavasti arvojen ja tavoitteiden ollessa saman suuntaisia, on luottamuksen rakentaminen helpompaa. Myös sen, kuinka organisaatio arvojaan toteuttaa ja millä menetelmillä päämääriään tavoittelee nähtiin vaikuttavan virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteeseen. Mikäli organisaatio on ”villi ryhmä”, joka toimii liian radikaalisti, eikä noudata ”yhteisiä pelisääntöjä” kokivat erityisesti virkahenkilöt sen olevan kompastuskivi luottamuksen rakentumiselle.

Haastattelemini lobbaajien mukaan myös virkahenkilön edustaman organisaation toimintakulttuuri sekä hallinnon ala vaikuttavat lobbaajan toimintaympäristöön ja suhteiden rakentamismahdollisuuksiin. Toisten organisaatioiden edustajien kanssa toimiminen ja luottamuksellisten suhteiden rakentaminen on helpompaa kuin toisten. Lobbaajat näkivät ympäristöhallinnon helpoimmaksi alaksi toimia ja tehdä sidosryhmätyötä, toisten alojen kanssa toimiminen taas saattaa olla haastavampaa. Ministeriöiden toimintakulttuurin ja esimerkiksi avoimuuden tason nähtiin myös vaihtelevan aika ajoin eri ministereiden ollessa vallassa.

Yhteiskunnallinen tilanne. Erityisesti lobbaajat näkivät, että yhteiskunnallinen tilanne vaikuttaa merkittävästi lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteeseen ja luottamukseen. Yhteiskunnalliseen asenneilmapiiriin katsottiin vaikuttavan senhetkisen poliittisen tilanteen ja yhteiskunnallisten valtasuhteiden, ajankohtaisen yhteiskunnallisen keskustelun, hallinnon taloudellisen tilanteen sekä Suomen vaikuttajaviestintäkulttuurin.

Poliittinen tilanne ja yhteiskunnalliset valtasuhteet vaikuttavat lobbaajien kokemusten mukaan lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteeseen. Haastatteluissa tuotiin esille, että virkahenkilöiden työn ”mahdollisuuksien rajat vaihtelee hirveesti esimerkiksi ministerin tai hallituksen mukaan”, ja nämä vaihtelut myös määrittävät niitä asioita, joista lobbaajien ja virkahenkilöiden on mielekästä keskustella. Poliittisten suuntausten lisäksi suhtautuminen koko sidosryhmätyöhön vaihtelee aika ajoin, ja välillä päättäjät kuuntelevat hanakammin toisia järjestöjä kuin toisia, kuten seuraava sitaatti havainnollistaa:

L2: ”--- välillä järjestöt on enemmän suosiossa kuin toisten --- välillä tapahtuu esimerkiksi sellaista et ministeriössä onkin semmoinen muoti menossa, että ne ajattelee, että täytyy keksiä jotain uutta ja innovatiivista kansalaisten kuulemista, ja sitten ne pyytääkin ihan muita tahoja kuultavaksi sinne työryhmiin ja muihin vaihtelun vuoksi, tai en tiedä mistä syystä. Mut ehkä tämmöset institutionaaliset muodit saattaa vaikuttaa, joskus sidosryhmätyötä arvostetaan enemmän kuin toisina aikoina.”

Lobbaajat näkivät ympäristökysymysten olevan tällä hetkellä pinnalla yhteiskunnassa, ja ympäristöasioiden sitä kautta valtavirtaistuneen. Eräs lobbaajista näki tämän olevan toisaalta positiivinen asia ympäristöasioiden edistämisen kannalta kokonaisuutena, mutta samalla vaikeuttavan yksittäisten lobbaajien mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja muodostaa laadukkaita vuorovaikutussuhteita virkahenkilöihin. Ympäristökysymysten valtavirtaistumisen myötä nimittäin keskusteluun osallistuvien määrä kasvaa, ja sitä kautta ympäristövirkahenkilöiden on kuultava yhä useampia toimijoita:

L2: ”Niillä (virkahenkilöillä) on paljon enemmän sidosryhmiä, joiden kanssa pitäisi ehtiä keskustella, että ehkä meidän prosenttiosuus siitä vuorovaikutuksesta sitten vähenee, vaikka asiat eteneekin. Ja tietysti onhan se aina hyvä, että ne etenee ilman meitäkin, mutta tosiaan sekin vaikuttaa näihin vuorovaikutussuhteisiin kyllä. Toisin sanoen aikaa viettää meidän kanssa per capita ei oo enää niin paljoo.”

Vaikka ympäristöasioiden koettiin valtavirtaistuneen politiikassa, näkivät lobbaajat yhteiskunnallisen vaikutusvallan kasautuvan silti muille kuin ympäristöalan toimijoille, kuten maa- ja metsätaloudelle sekä teollisuudelle. Tämän nähtiin vaikuttavan siihen, miten ympäristöjärjestöjen asiaa kuunnellaan sekä kuinka varteenotettavina näiden järjestöjen lobbaajia pidetään. Pidempiaikaisten valta-asetelmien lisäksi lobbaajan ja virkahenkilön kohtaamisista määrittää usein senhetkinen yhteiskunnallinen keskustelu, eli se mitkä poliittiset kysymykset ovat milloinkin pinnalla. Eräs lobbaajista näki vahvasti, että vaikka lobbaajan ja virkahenkilön olisi tapaamisessaan tarkoitus puhua aivan muista asioista, vaikuttaa sillä hetkellä esimerkiksi median kautta käytävä debatti koko yhteistyöhön:

L3: ”Ja toki sillä on merkitystä että mistä juuri sillä hetkellä yhteiskunnassa keskustellaan, että jos keskustellaan metsistä, niin sitten sanotaan nyt vaikka [mainitsee puolueen] edustajien kanssa kanssakäyminen muuttuu paljon vaikeemmaks, koska se on kuitenkin semmonen asia mikä on kummallakin mielen päällä vaikka on kaikkii muitakin asioita mitä pitäis pystyy hoitaa ja tekemään ja silloin se on selkeesti haastavampi se tilanne tehdä semmosiikin asioita mistä voitais olla aika samanmielisiä, et jos on jotain tavallaan isoja mörköjä siinä vieressä.”

Eräs lobbaajista toi esille, että myös hallinnon resurssit vaikuttavat konkreettisesti lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteeseen. Mikäli virkahenkilöillä ei ole aikaa tavata lobbaajia ja keskustella asioista rauhassa, on luottamustakaan vaikea rakentaa. Hyvän vuorovaikutussuhteen syntyminen onkin riippuvaista virkahenkilön resursseista olla vuorovaikutuksessa lobbaajien kanssa. Resurssipulan yhteyttä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutukseen kuvailtiin seuraavasti:

L2: ”No tässä yks tärke juttu ympäristöjärjestöjen kannalta on se, että ympäristöhallinnossa varsinkin vallitsee voimakas resurssipula. Siis siellä tosiaankin se vuorovaikutus oikeestaan vaatis sitä, että jollakin on aikaa keskustella sun kanssa, ja siellä ei välttämättä enää (ole resursseja). Monessa hallinnossa ne on ajettu niin ahtaalle, että siellä ei oo enää niin paljon aikaa kuunnella sidosryhmiä ja keskustella kuin ennen. Siellä on vedetty koneisto niin tiukalle, että niillä ei oo aikaa enää semmoseen parempaan vuorovaikutukseen ja kokousten pitämiseen, että se menee sähköpostien kirjoittamiseksi.”

Osa lobbaajista ja virkahenkilöistä toi haastattelussa esille näkemyksiä siitä, miten Suomen vaikuttajaviestintäkulttuuri sekä mahdollistaa että rajoittaa lobbaajien ja virkahenkilöiden vuorovaikutusta. Suomalaisen poliittisen eliitin suppeuden nähtiin yhtäältä helpottavan suhteiden luomista, toisaalta taas johtavan sulkeutuneisuuteen. Ympäristöjärjestöjen ei nähty olevan osa ”suomalaisen eliitin sisäpiiriä”, mikä toisinaan aiheuttaa vaikeuksia tärkeisiin keskusteluihin mukaanpääsystä. Toisaalta poliittisten piirien pieni koko tarjoaa mahdollisuuden rentoihin ja satunnaisiin kohtaamisiin, jotka mahdollistavat vaikuttajaviestintää ja luottamuksen rakentumista:

L2: ”mää oon paljon puhunu kansainvälisten kollegojen kanssa et Suomi on kumminkin paljon avoimempi maa verrattuna moneen muuhun länsimaahan, sen takia koska Suomessa on kumminkin aika pienet piirit, ---me voidaan nähdä ministeriä tuolla Stokkan kahvilassa, ja se voi sit vinkata, et tuuppa juttelemaan, että tää on ihan eri skene tää Suomi tietysti, että tässä on tämmösiä vuorovaikutuksen mahdollisuuksia mitä isoissa maissa ei välttämättä oo.”

Eräs virkahenkilö toi esille lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutusta ja luottamuksen rakentumista ohjaavana tekijänä lobbauskulttuurin yleisen muutoksen viime vuosien ja vuosikymmenten aikana. Hänen mukaansa lobbauksen yhteydet lahjontaan ovat vähentyneet merkittävästi, ja lobbauksen nykyisellään keskittyvän tiedonvaihdon ympärille:

V3: ”mää oon nyt jo kymmenen vuotta ollut [mainitsee toiminimen] niin on jo kymmenenkin vuoden aikana tää lobbaamisen suhde muuttunut aika lailla, ja se on koko ajan tullut aina vaan järkevämmäksi ja

järkevämmäksi, että nyt se perustuu nimenomaan tiedonvaihtoon ja asiasta. Ja on tosi vähän enää tämmöstä et yrittää vaikuttaa jollain lahjalla tai jotain--- et tavallaan se on sillä tavalla ehkä siistiytynt.

Toisaalta sama virkahenkilö näki lobbauskulttuurin muutoksen myös vuorovaikutusta rajoittavana tekijänä, sillä rentoja tilaisuuksia vuorovaikutukselle on yhä vähemmän. Varovaisuus ja lahjonnan välttäminen johtaa yhä virallisempiin ja asiapitoisempiin tapaamisiin, mikä vaikuttaa keskusteluilmaperiin kokonaisuudessaan. Lobbauskulttuurin muutoksen tämä puoli kävi ilmi haastattelussa näin:

V3: Mut sit siinä on mun mielestä tavallaan tää lobbaajien pelko siitä että he lahjovat virkamiehiä, niin se on mennyt vähän överiksikin, koska aikasemmin käytiin aika paljon lounailla puhumassa, koska pitää syödä joka tapauksessa. Eikä mitään siis viiniä tarjottu eikä hienoja ravintoloita, ihan niin kuin kunnan ruokaa, niin sellaisissakin ollaan tosi varovaisia nykyisin.

Haastattelija: Joo. Se (varovaisuus) ehkä vaikuttaa siihen rentouteenkin sitten?

V3: No joo ja ehkä siihen tavallaan tilaisuuksien luomiseen, et jos sitten tavataan näin pöydän yli, varataan 15 minuuttia tai puoli tuntia aikaa, niin sit se on niin kuin heti asiaan ja se on ihan eri tyyppistä luonteeltaan, nimenomaan tähän rentouteen liittyvää

Keskustelunaihe. Haastateltavien näkemykset keskustelunaiheen merkityksestä luottamuksen rakentumiselle virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa poikkesivat toisistaan. Suuri osa haastateltavista toi esille, että aihe vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen suurestikin: haastavissa ja erimielisyyksiä aiheuttavissa aiheissa luottamusta on vähemmän kuin helpompia aiheita käsitellessä. Erityisen haastavaksi nähtiin luottamuksen kannalta sellainen keskustelunaihe, jossa ollaan erimielisiä, ja samaan aikaan aiheeseen liittyy suuria taloudellisia intressejä. Erään haastateltavan näkemykset poikkesivat kuitenkin vahvasti muiden näkemyksistä. Tämä haastateltava olikin vahvasti sitä mieltä, että luottamus ei riipu millään tavalla keskustelunaiheesta, vaan on itsenäinen kokonaisuutensa. Tämän näkemyksen mukaan lobbaajan ja virkahenkilön välinen suhde ei voi toimia, jos erimielisyys haastaa luottamuksen. Seuraavat esimerkit havainnollistavat näitä kahta eriävää näkemystä:

V2: No on sillä (keskustelun aiheella merkitystä), että jos se on semmonen kohtuu neutraali (aihe) ja on vähän niinkö samanlaiset näkemykset, mihin suuntaan pitää viedä eikä oo isoja taloudellisia intressejä puolin sekä toisin, niin ne on aika helppoja. --- Mutta sitten jos siellä puhutaan semmosesta, että pitäis taloudellista vastiketta, suuria uhrauksia tehdä niin totta kai se jännite on siinä, koska siinä on vähintäänkin toisella osapuolella isot intressit pelissä, ja se on paljon haasteellisempi tietysti sillon --- se luottamus ja muu yhteisymmärrys saavuttaa.

V1: Että riippumatta aiheesta, ja niitä tietysti on monenlaisia, niin kyllä luottamus on tai ei. Ei se siitä aiheesta oikeestaan minusta ole kyllä kiinni, eikä oikeen voikaan olla kiinni. Että mulla ois jossain aiheessa vahvempi luottamus kuin toisessa, niin ei. Mää sanoisin, että sillä ei oo kyllä isoa merkitystä ainakaan omalla kohdalla.

Vaikka haastateltavien näkemykset keskusteluaiheen vaikutuksesta vuorovaikutussuhteen luottamukseen poikkesivat paikoin toisistaan, toivat kaikki haastateltavat esille erimielisyyden hallinnan merkityksen. Yleinen käsitys oli, että eriävistä näkemyksistä keskustelunaiheeseen voi päästä eteenpäin ja säilyttää luottamus vuorovaikutussuhteessa vahvana.

Vuorovaikutusosapuolen ominaisuudet. Lobbaajat toivat haastatteluissa esille näkemyksiä siitä, kuinka vuorovaikutusosapuolen ominaisuudet vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa. Virkahenkilön iän, työkokemuksen sekä ammatillisen aseman nähtiin vaikuttavan keskustelun lähtökohtiin sekä kuinka tarkasti ja vastaanottavaisesti virkahenkilö lobbaajaa tapaamisessa kuuntelee. Virkahenkilön järjestökentän ja kansalaisyhteiskunnan tuntemus koettiin luottamusta herättävänä ominaisuutena. Lisäksi lobbaajat toivat esille, että virkahenkilön arvomaailma ja aiempi toiminta vaikuttavat siihen, kuinka luotettavana he virkahenkilön näkevät.

Lobbaajat näkivät, että ympäristöjärjestöjen edustajina heidän on jopa helpompi muodostaa luottamuksellisia suhteita nuorten ja virassaan uusien virkahenkilöiden kanssa. Alalla pitempään toimineilla ”setämiehillä” saattaa olla ympäristöjärjestöistä varsin pinttynyt käsitykset, jotka jarruttavat tai jopa estävät yhteistyötä. Nuorilla virkahenkilöillä taas on mahdollisuus katsoa asioita uudesta näkökulmasta ja murtaa vanhoja toimintatapoja. Tämä nähtiin lobbaajien puolelta tilaisuutena muodostaa uusia luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita ja luoda yhteistyötä. Eräs lobbaajista kuvaili ilmiötä seuraavasti:

L2: ”--- erittäin hyvin asiat saattaa mennä jonkun aivan uuden virkamiehen kanssa. Että sitten taas kun on vanhoja jököpäitä, joitten mielestä me järjestöt ollaan vähän liian radikaaleja, ja ei meidän kanssa mitään voi tehdä, ja ne (virkahenkilöt) on ollu samaa mieltä suunnilleen neljäkymmentä vuotta.”

L2: ”--- voikin olla joku ihan uus virkamies siellä, joka sit yhtäkkiä rupeekin oivaltamaan, tai tulee ihan eri skenestä ja ymmärtää, että näitten kans tarttis varmaan olla vuorovaikutuksessa, vaikka ei tykätäkkään.”

Kyseinen lobbaaja näki myös, että virkahenkilöiden aseman muutos voi vaikuttaa tämän yhteistyöhalukkuuteen: ”joskus tapahtuu niinkin, että se virkamies jonka kanssa asiat menee hyvin kun hän on alempi virkamies niin asiat ei menekkään enää niin hyvin kun hän on ylempi virkamies.” Aseman muutoksen lisäksi aika voi vaikuttaa virkahenkilön asennoitumiseen ympäristöjärjestöihin ja lobbaajiin sekä sitä kautta myös luottamussuhteen rakentumiseen. Kynnistyminen on lobbaajan mukaan varsin yleinen ilmiö ympäristöasioiden

parissa toimivilla virkahenkilöillä, ja se vaikuttaa myös virkahenkilön halukkuuteen tavata ja kuunnella lobbaajia:

L2:”--- on semmosia kans jotka kyynistyy virkauran aikana, virkamiehillä on hirvittävän haasteellinen tehtävä koko ajan ajaa asioita eteenpäin semmosessa toimintaympäristössä, varsinkin kunnissa, joissa voit olla ainoa ympäristövirkamies siellä kunnassa ja siellä on koko muu kunnan tai kaupungin virkamiehistö ja osastot ja poliittiset päättäjät sua vastaan ja kun ympäristöjärjestötkin vielä räyhää, niin silloin monista tulee aika kyynisiä ja inhorealistisia, jotka vastaa sitten niukasti.”

Virkahenkilön järjestökentän tuntemuksella nähtiin olevan vaikutusta siihen, kuinka sujuvaa tämän kanssa toimiminen on. Eräs lobbaajista toi esille, että on hyvä, jos virkahenkilö ymmärtää kansalaisyhteiskunnan toimintaa ja rooleja, ja sitä kautta sisäistävät sidosryhmätyön merkityksen. Lobbaajat näkivät myös, että virkahenkilön arvomaailmalla ja aiemmalla toiminnalla on luottamuksen kannalta merkitystä. Lobbaajan ja virkahenkilön arvomaailmojen poiketessa vahvasti toisistaan, on luottamuksen rakentaminen haastavaa. Lisäksi lobbaajan luottamukseen virkahenkilöä kohtaan vaikuttaa se, millaista politiikkaa tämä on aiemmin ajanut ja millaiselta arvopohjalta toiminut. Lobbaajat uskoivat ilmiön toimivan myös toiseen suuntaan, eli myös virkahenkilön luottamukseen lobbaajaa kohtaan vaikuttaa se, millainen arvomaailma ja tausta lobbaajalla on. Arvojen ja taustan merkitystä sanoitettiin esimerkiksi seuraavasti:

L1: ”--- henkilöiden arvomaailma on varmaan siellä taustalla aika vahvana, että minkälaiset arvot on, et jos ne on kaukana toisistaan niin silloin se luottamuksen rakentaminen voi olla tosiaan vaikeeta.”

L3: Kyl siinä (luottamuksen rakentumisessa) oikeesti vaikuttaa tosi paljon myös et sää tiedät että mikä sen lobattavan tausta on tai mitä se on tehny tai mitä se ajaa ja näin. Ei siit pääse mihinkään, ettei sillä ois myös itelle merkitystä. --- Et kyllä aina vaikuttaa sit kuitenkin jossain määrin ja varmasti se on just toisin päin myös.

Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta ja siinä rakentuvaa luottamusta siis määrittävät erityiset yhteiskunnalliset ja edustuksellisuuteen liittyvät sekä myös henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja näkemyksiin pohjaavat lähtökohdat ja kontekstitekijät. Suhteen luonteeseen vaikuttavat vahvasti myös lobbaajan ja virkahenkilön professionaaliset vuorovaikutusroolit sekä suhteelle ominaiset tavoitteet. Näiden erityispiirteiden lisäksi luottamuksen rakentumisessa keskeisessä osassa on lobbaajan ja virkahenkilön viestintäkäyttäytyminen sekä erilaiset viestintätilanteet, joita käsittelen seuraavassa luvussa.

6.2 Luottamusta rakentava ja heikentävä viestintä virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa

6.2.1 Luottamusta rakentava viestintäkäyttäytyminen lobbaussuhteessa

Tulokset osoittavat, että lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutusta voidaan jäsentää luottamusta rakentavan viestintäkäyttäytymisen, luottamusta heikentävän viestintäkäyttäytymisen sekä kasvokkaisvuorovaikutuksen ja teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erojen kautta. Tarkastelen luottamusta rakentavaa ja heikentävää viestintää ensin luottamusta rakentavaa viestintäkäyttäytymisen kautta, siirtyen sitten luottamusta heikentävään viestintäkäyttäytymiseen ja lopuksi kasvokkaisvuorovaikutusta ja teknologiavälitteistä vuorovaikutuksen tarkasteluun.

Luottamusta rakentava ja heikentävä viestintäkäyttäytyminen lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa	
Luottamusta rakentava viestintäkäyttäytyminen	Dialogisuus
	Välittömyys
	Professionaalisuus
	Viestinnän kohdentaminen ja mukauttaminen
	Tuen hakeminen ja tarjoaminen
	Yhteydenpito ja säännöllinen viestintää
	Virkahenkilön inklusiivisuus
Luottamusta heikentävä viestintäkäyttäytyminen	Monologisuus
	Virheellisen tiedon antaminen tai harhaanjohtaminen
	Luottamuksen hyväksikäyttö
	Viestintä kolmannelle osapuolelle

KUVIO 2 Luottamusta rakentava ja heikentävä viestintäkäyttäytyminen lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa

Tulosten mukaan luottamusta rakentavaa viestintäkäyttäytymistä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa on dialoginen, professionaalinen, ja välitön viestintä, viestinnän

kohdentaminen ja mukauttaminen, tuen hakeminen ja tarjoaminen, yhteydenpito ja säännöllinen viestintä sekä virkahenkilön inklusiivisuus. Luottamusta heikentävää viestintäkäyttäytymistä taas on monologinen viestintä, virheellisen tiedon antaminen tai harhaanjohtaminen, luottamuksen hyväksikäyttö sekä viestintä kolmannelle osapuolelle. Nämä viestintäkäyttäytymisen osa-alueet on jäsennetty edellisellä sivulla olevaan kuvioon (kuvio 2).

Dialogisuus. Lobbajaat ja virkahenkilöt näkivät dialogisen viestintäkäyttäytymisen vahvistavan luottamusta. Dialogisuuteen kuuluvat kuuntelu ja tilan antaminen, toisen kunnioitus ja arvostus, ratkaisukeskeisyys ja rakentava vuorovaikutuskäyttäytyminen, ystävällisyys, positiivinen palaute sekä toisen inhimillinen kohtaaminen. Kaikki haastateltavat toivat esille kuuntelemisen merkityksen lobbaustilanteen onnistumisen ja luottamuksen rakentumisen kannalta. Kuuntelun tärkeyttä korostettiin puolin ja toisin: lobbaajien mukaan virkahenkilön halu aidosti kuunnella lobbaajaa ja ”ottaa viesti vastaan” sekä herättää lobbaajan luottamuksen että on virkahenkilön luottamuksen osoitus lobbaajaa kohtaan. Virkahenkilöt taas korostivat, miten tärkeää on, että lobbaaja ”on myös halukas olemaan vuorovaikutuksessa kuuntelijana”, sekä toivat esille, miten luottamuksen syntyminen on haasteellista jos ”puhutaan toisen ohi”.

Kuuntelemisen nähtiin olevan yhteydessä myös toisen kunnioittamiseen ja arvostamiseen. Kunnioituksella ja arvostuksella on kuuntelun tavoin moniulotteinen merkitys lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa: sen nähtiin olevan luottamuksen pohja, ”peruslähtökohta” ja luottamuksen osoitus, mutta lisäksi keino vahvistaa keskinäistä luottamusta. Eräs virkahenkilö sanoitti kuuntelun ja kunnioituksen yhteyttä seuraavasti:

V1: ”se että antaa tilaa ja kuuntelee myös sitten sitä toista osapuolta sitten puolin ja toisin, olipa se sitten lobbari tai päätöksentekijä, ja sitä kautta sen toisen osapuolen kunnioittaminen.”

Haastateltavien mukaan erityisen korostunut merkitys toisen kunnioituksella ja arvostuksella on erimielisyyksien hallinnassa. Koska mielipide-eroja ilmaantuu suhteessa säännöllisesti, on lobbaajien ja virkahenkilöiden mukaan luottamuksen kannalta olennaista, että erimielisyyksistä selvittää säilyttäen keskinäinen kunnioitus ja arvostava ilmapiiri. Virkahenkilöt toivat esille myös ratkaisukeskeisyyden ja rakentavan vuorovaikutuskäyttäytymisen dialogisena tapana hallita erimielisyyksiä, ja sitä kautta

rakentaa luottamusta lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa. Tämän näkemyksen mukaan on olennaista, että yhdessä pyritään löytämään hyvä ratkaisu käsiteltävään asiaan:

V1: Ja ratkaisuhakuisuus, että haluaa hakea sitä ratkaisua, eikä vaan räksyttää sitä omaa jargoniaan, omaa lobbauspuhettaan. Ratkaisuhakuisuus on musta kyllä erittäin tärkeää, se herättää ainakin minussa luottamusta, että aidosti haetaan ratkaisua, yritetään löytää yhteistä hyvää lopputulosta

Eräs virkahenkilöstä toi esille positiivisen palautteen antamisen yhtenä keinona vahvistaa virkahenkilön ja lobbaajan luottamussuhdetta. Virkahenkilö näki suhteen ylläpidon kannalta tarkoituksenmukaiseksi, jos lobbaaja antaa virkahenkilölle myös positiivista palautetta, eikä ole aina vain ”vaatimassa ja kritisoimassa”. Luottamuksen kannalta haitallisena hän taas näki, jos yhteyttä otetaan vain silloin, kun on jotain pyydyttävää, ja muuten ollaan hiljaa. Jos ministeriössä on toimittu hyvin, tulee onnistumisista ja kiitoksenaiheista myös viestiä. Varsinaisen positiivisen palautteen lisäksi virkahenkilöt toivat haastatteluissa esille kokevansa kohteliaisuuden ja ystävällisen viestinnän yleisesti luottamusta rakentavaksi viestintäkäyttäytymiseksi lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa.

Dialogiseen viestintäkäyttäytymiseen kuuluu myös toisen vuorovaikutusosapuolen inhimillinen kohtaaminen. Inhimillisen kohtaamisen voi katsoa rakentuvan osin muiden dialogisen viestintäkäyttäytymisen teemojen, kuten kuuntelun ja toisen arvostamisen varaan. Eräs virkahenkilöistä kuitenkin sanoi haastattelussa inhimillistä kohtaamista näin:

V2: ”Kun ihmisiä ne on ne lobbarit ja ihmisiä on ne päätöksentekijätkin. Että otetaan se toinen osapuoli huomioon myöskin ihmisinä eikä pelkästään sen asian onkimiseksi irti, vaan niin kuin aidosti.”

Luottamus rakentuu haastateltavan mukaan siis vuorovaikutustilanteessa kuuntelemisen ja arvostamisen lisäksi myös niin, että toinen vuorovaikutusosapuoli todella kohdataan yksilönä ja ihmisenä, eikä vain keinona saavuttaa omia päämääriään.

Välittömyys. Virkahenkilöiden ja lobbaajien näkemysten mukaan välitön viestintäkäyttäytyminen rakentaa luottamusta lobbaustilanteessa. Välittömyys pitää sisällään viestinnän rentouden, avoimuuden ja suoruuden sekä matalan kynnyksen yhteydenotoille. Eräs virkahenkilöistä nosti viestinnän rentouden selkeäksi suhteeseen vaikuttavaksi tekijäksi. Rentous pitää sisällään vapautuneisuutta, epämuodollista puhetyyliä ja huumoria. Hän katsoi, että rentous rakentaa luottamusta ja ilmentää hyvää vuorovaikutussuhdetta, ja että luottamus

on myös edellytys sille, että keskustelussa voidaan saavuttaa rento ilmapiiri. Lisäksi rentous mahdollistaa tavoitteiden saavuttamista, kuten virkahenkilö seuraavassa kuvaa:

V2: ”Jos sitä luottamusta on niin se vuorovaikutus on rennompia ja avoimempia ja varmaan molemmin puolin siitä saadaan. Puhutaan vähän silleen, että toinen ymmärtää sen paremmin sen asian ja viestin, kun on tällainen vapautuneempi ja rennompia ilmapiiri, ja sitä ei oikein ilman luottamusta pysty syntymään - -- Ehkä vähän niin kuin pitemmälle (päästään) ja molempia osapuolia hyödyttää vähän, päästään semmoseen asioita edistävään tasoon paremmin jos ei oo kovin muodollista ja kankeeta se yhteistyö.

Viestinnän avoimuus ja suoruus nousi sekä virkahenkilöiden että lobbaajien haastatteluissa keskeiseksi luottamusta vahvistavaksi tekijäksi. Avoimuuden ja suoruuden katsottiin rakentavan luottamusta, mutta myös ilmentävän sitä ja olevan jopa luottamuksen perusta. Eräs lobbaaja nosti esille, että liika asioiden ”pehmentely” saattaa jopa heikentää luottamusta, sillä silloin vuorovaikutus ei ole ”aitoa vuorovaikutusta enää”. Haastateltavan mielestä toiselle pitää voida avoimesti ja suoraan ilmaista, jos tämä on hoitanut asioita epätarkoituksenmukaisesti. Tämän näkemyksen mukaan ”asiat etenee paremmin ja luottamus on aidompaa mitä rehellisempiä ja suorempia ollaan.” Avoimuus ja suoruus ilmenee haastateltavien mukaan suhteessa läpinäkyvyytenä ja molempien osapuolien mahdollisuutena olla rehellinen omista tavoitteistaan ja toiveistaan. Tällaisessa suhteessa asioista voi olla avoimesti eri mieltä. Haastateltavat toivat esille, että kun erimielisyyksistä ja tavoitteista ollaan avoimia, voidaan myös päästä nopeammin molempia tyydyttävään lopputulokseen.

Välittömään viestintäkäyttäytymiseen kuuluu rennon, avoimen ja suoran viestinnän lisäksi viestinnän matala kynnyks. Virkahenkilöt ja lobbaajat toivat esille, että luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta ilmentää se, jos toiseen vuorovaikutusosapuoleen on helppo olla yhteydessä, toisin sanoen, jos yhteydenotolle ei ole korkeaa kynnystä. Haastateltavat kuvailivat, että kun luottamus virkahenkilön ja lobbaajan välillä on vahva, voi puolin ja toisin olla yhteydessä milloin vain. Haastateltavat kuvailivat matalaa kynnystä olla yhteydessä toiseen esimerkiksi näin:

V3: ”Et kyllä mullakin on sellasia luottohenkilöitä, --- niin mä saatan vaan yhtäkkiä soittaa niille, jos mulla on joku sellanen keissi päällä, et mun pitäis muodostaa joku päätös tai mielikuva asiasta, mihin suuntaan sitä viedään, niin mä saatan vaan soittaa ja sanoa et hei miltä tää susta tuntuu?”

V1: ”kynnyks olla yhteydessä puolin ja toisin on varsin matala. Eli voidaan soittaa lähes mihin vuorokauden aikaan tahansa, ja ne (suhteet) on myös varsin luottamukselliset.”

Professionaalisuus. Haastateltavien kokemusten mukaan lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhdetta vahvistaa professionaalinen viestintäkäyttäytyminen. Professionaalisuus

ilmenee viestintätilanteissa sekä virkahenkilöiden että lobbaajien näkemysten mukaan rauhallisuutena ja asiallisuutena, perehtyneisyytenä ja asiantuntevuutena sekä realistisuutena. Professionaalisuuteen kuuluu myös viestinnän faktapohjaisuus, eli se että erityisesti lobbaajan esittämät väitteet ovat totuudenmukaisia.

Rauhallisuus ja asiallisuus katsottiin olennaiseksi osaksi erityisesti lobbaajan viestintätyyliä. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt toivat esille, että luottamuksen syntymisen lähtökohtana on lobbaajan ”asiallinen käyttäytyminen” sekä se, että oma rooli hoidetaan ”tyylikkäästi ja asiallisesti”. Vastaavasti koettiin epämiellyttävänä ja sitä kautta luottamusta heikentävänä, jos lobbaaja ”suitsuttaa”, tai jos tämän viestintä menee ”överiksi”, toisin sanoen, jos viestintä sisältää paljon liioittelua tai on hyökkäävää.

Perehtyneisyys ja asiantuntevuus on tiedonvaihdon olennaisen roolin myötä keskeisessä osassa lobbaajan ja virkahenkilön luottamusta rakentavassa viestinnässä. Lobbaajat ja virkahenkilöt toivat esille, että perehtyneisyys ja asiantuntemus vahvistaa luottamusta suhteessa molempien vuorovaikutusosapuolien osalta: on tärkeää, että lobbaajan viestintä on asiantuntevaa, ja että hän on hyvin tilanteeseen valmistautunut, mutta yhtä lailla luottamusta herättää, jos virkahenkilö osoittaa asiantuntemuksensa käsiteltävän asian suhteen.

Perehtyneisyyden ja asiantuntevuuden merkitys tuli esille haastatteluissa esimerkiksi näin:

L3: ”No mun mielestä (luottamusta herättää) päätöksentekijän, että jos hän on itse asiantunteva tietyssä mielessä, että pystyy osoittamaan sitä, että jotain ymmärtääkin siitä asiasta”

V3: ”Kyllä mullakin on sellasia luottohenkilöitä, jotka mä tiedän, että ne on tosi hyvä ammatillisesti”

Osa professionaalista viestintäkäyttäytymistä on myös viestinnän faktapohjaisuus, joka osaltaan linkittyy myös perehtyneisyyteen ja asiantuntevuuteen. Haastateltavien näkemysten mukaan tietoon perustuva viestintä on osa lobbaajan uskottavuutta ja ammattitaitoa. Faktoihin perustuva viestintä vahvistaa näin luottamusta lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa, mutta on myös tämänkaltaisen vuorovaikutussuhteen luottamuksen ehdoton edellytys ja perusta. Viestinnän faktapohjaisuuden merkitys linkittyy läheisesti tiedon vaihtamisen ja hyödyntämisen rooliin koko virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteen pohjana. Haastateltavien mukaan faktoihin perustuva argumentointi herättää luottamusta, ja faktapohjaisuutta voi osoittaa esimerkiksi käyttämällä tieteellisiä lähdeviitteitä. Viestinnän, joka perustuu oletuksille tai arvauksille, taas nähtiin heikentävä luottamusta. Eräs haastateltava toi esille faktoihin perustuvan viestinnän merkitystä näin:

L1: ”--- että sä tiedät riittävästi siitä asiasta ja se tieto on oikeesti oikein, ei niin että sää ikään kuin kuvittelet tai sanot, että no tää varmaan on näin, mut sit jos se ei oookkaan näin niin sithän sä syöt sen luotettavuuden aika nopeesti”

Rauhallisuuden ja asiallisuuden, perehtyneisyyden ja asiantuntevuuden sekä faktapohjaisen viestinnän lisäksi erityisesti yksi virkahenkilöistä toi esille, että lobbaajan realistisuus osana professionaalisuutta on luottamuksen rakentumisen kannalta hyvä asia. Tämä tarkoittaa haastateltavan kokemusten mukaan sitä, että lobbaaja on ”järkevä” ja ettei tämä lähde tavoittelemaan ”kuuta taivaalta”. Luottamusta rakentaa tämän virkahenkilön näkemyksen mukaan siis se, että lobbaaja tiedostaa jo vuorovaikutustilanteeseen lähtiessään ”mikä on mahdollista ja mikä ei”.

Viestinnän kohdentaminen ja mukauttaminen. Lobbaajat ja virkahenkilöt näkivät viestinnän kohdentamisen ja mukauttamisen olevan väline luottamuksen rakentamiseen. Ymmärrettävän viestinnän ja yhteisen kielen käyttämisen nähtiin sekä rakentavan luottamusta että olevan luottamuksen perusta. Luottamuksen rakentamista vaikeuttaa, jos virkahenkilö ja lobbaaja käyttävät erilaista ammattikieltä, ja eräs lobbaajista kuvasikin ”saman kielen” puhumisen olevan luottamuksen lähtökohta. Lisäksi haastateltavat toivat esille, miten olennaista on, että virkahenkilöä lähestytään hyvin muotoillulla viestillä, ja etsien asioita, joita juuri kyseisen virkahenkilön kanssa on mahdollista edistää. Sen lisäksi että tällainen henkilölähtöinen viestintä on tehokasta ja tarkoituksenmukaista erityisesti viestin vaikuttavuuden kannalta, voidaan sen avulla helpottaa myös yhteistyön tekemistä ja tiedonvaihtoa suhteessa, ja sitä kautta edesauttaa myös luottamuksen rakentamista. Viestinnän kohdentamisen ja mukauttamisen merkitystä kuvailtiin haastatteluissa esimerkiksi näin:

V1: ”Yks peruslähtökohta on tietysti se, että puhutaan jossain määrin samaa kieltä ja ymmärretään asioita samalla tavalla, että eihän sitä [luottamusta] voi syntyä, jos puhutaan ohi tai tämmönen ammattikieli ei ole yhteinen.”

V3: ”No ihan sen viestin sisällönkin pitää olla tavallaan ymmärrettävä ja hyvin muotoiltu”

L1: ”Mut että sulla on omassa mielessä just se, että se ongelma ja sitte se ratkasu sellaisessa muodossa, että se vastaanottaja sen pystyy ymmärtämään ja että se hänestä tosiaan myöskin on relevanttia”

Tuen hakeminen ja tarjoaminen. Lobbaajat ja virkahenkilöt näkivät tuen hakemisen ja tarjoamisen vahvistavan luottamusta vuorovaikutussuhteessa. Osa virkahenkilöistä toi esille, että esimerkiksi lobbaajan oma-aloitteinen avuntarjoaminen rakentaa luottamusta. Kaikki

lobbaajat taas toivat esille, että virkahenkilön luottamusta osoittaa erityisesti, jos tämä kääntyy pulmatilanteessa oma-aloitteisesti lobbaajan puoleen. Tällaisen tuen hakemisen merkitystä luottamuksen rakentumisessa korostaa vuorovaikutusroolien epäsymmetrisyys: tavallisesti lobbaajat ovat tottuneet tarjoamaan tietoa säännöllisesti ja ilman pyyntöä, sekä usein ilman vastausta. Kun virkahenkilö hakee lobbaajalta tukea esimerkiksi pyytämällä tietoa jostain asiasta, on se luottamuksen osoitus lobbaajaa kohtaan. Lobbaajat sanoittivat virkahenkilön tuen hakemisen merkitystä seuraavasti:

L3: sitten jos se ihminen on semmosessa tilanteessa et se joutuu ottaa johonkin kantaa niin sit et jos se on ite suoraan yhteydessä, et hei nyt on tällanen et voit sä auttaa, et voitsä selittää mulle tän vielä kerran, en vieläkään ymmärrä tätä, niin tottakai se on osoitus siitä luottamuksesta taas sieltä suunnalta

L2: No sen tietää ainakin sitten että luottamusta on, jos yhtäkkiä toinen soittaakin sulle silloin kun on hädän hetki. Aika useinhan tämä on sellaista suurta yksinpuhelua, meidän vaikuttajaviestintä, ja se toinen osapuoli sitten ehkä joskus jopa kiittää viestin, että kiitos viestistä tai joskus harvoin kommentoi, mutta silloin sen tietää jos sieltä yhtäkkiä tuleekin vastapuolelta, kun on tämmöisestä yhteistyöstä kysymys, että jos sieltä yhtäkkiä otetaan yhteyttä meihin, että silloin tiedät että joo sää oot aika hyvin hoitanu asian.

Tuen tarjoamisen ja hakemisen merkitys kävi ilmi myös yhteistyöstä puhuttaessa. Eräs lobbaajista toi esille luottamuksen rakentuvan parhaiten ”aseveljeyden” ja yhteisten ”matsien” kautta. Toisin sanoen tilanteissa, joissa virkahenkilö ja lobbaaja ovat luottaneet toistensa tukeen ja tehneet yhteistyötä yhteiskunnallisen kiistakysymyksen parissa, on osapuolten välille saattanut syntyä vahva ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde.

Yhteydenpito ja säännöllinen viestintä. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt puhuivat haastatteluissa runsaasti yhteydenpidon, ja erityisesti vastavuorovoisen yhteydenpidon, merkityksestä luottamussuhteen ylläpidossa. Haastateltavien näkemys oli, että yhteydenpidon ja säännöllisen viestinnän merkitys korostuu ennen kaikkea suhteen alussa, sekä sellaisissa vuorovaikutussuhteissa, joissa luottamus ei syystä tai toisesta ole kovin vahvaa.

Pitkäaikaisessa ja luottamukseltaan vahvassa vuorovaikutussuhteessa ei lobbaajien ja virkahenkilöiden mukaan ole yhtä suurta tarvetta säännölliselle tai ainakaan kovin tiheälle yhteydenpidolle. Toisaalta yhteydenpidon kyllä tiedostettiin pitävän luottamusta ja suhdetta yllä ja vuorovaikutuksen olevan luottamuksen ehto. Haastateltavat sanoittivat yhteydenpidon merkitystä luottamuksen rakentumisessa ja ylläpidossa näin:

L1: No kyl se (luottamus edellyttää) nyt varmaan semmosta kohtuullisen säännöllisen epä säännöllistä yhteydenpitoa, jollain tasolla. Se että sä muistat ja huomioit kyseistä henkilöä

V1: Mutta sit just on ihmisiä, joiden kanssa on luottamus ja sitten taas kun ei vähään aikaan olla tekemisissä ja vuorovaikutuksessa niin sitä täytyy vähän niin kuin lähteä rakentamaan uudestaan. Ei siinä

ehkä ihan samanlainen oo ku avioliitto tai joku muu suhde, että siitä pitää huolehtia, mutta kyllä se vähän ehkä saman tyyppinen juttu on. Joidenkin ihmisten kanssa varsinkin, on myös niitä ihmisiä, joitten kanssa kun se on kerran rakentunut niin se on itsestään selvyys, että vaikka tavattais pitkänkin ajan päästä. Mut joittenkin ihmisten kanssa sitä pitää vähän ylläpitää sitä luottamusta.

Virkahenkilön inklusiivisuus. Lobbajaajat toivat haastatteluissa esille, että lobbaajan luottamus virkahenkilöä kohtaan vahvistuu virkahenkilön inklusiivisuudesta. Inklusiivisuus tarkoittaa tässä yhteydessä lobbaajan näkemysten huomioimista tai tämän kutsumista mukaan päätöksentekoprosessiin sekä luottamuksellisten asioiden kertomista lobbaajalle. Eräs lobbaajista näki luottamuksen rakentumisen kannalta oleellisena, sen ”uskaltavanko päätöksentekijät kertoa meille luottamuksellisia asioita vai eivät”. Luottamuksellisten asioiden jakaminen toisen kanssa koettiin jopa avaimena luottamuksen syntymiseen. Kaikkien lobbaajien puheessa vahvasti esiin nousi päätöksentekoprosessiin mukaan pääsemisen merkitys: kun lobbaajan organisaatio kutsutaan mukaan esimerkiksi työryhmiin tai kuulemisiin, on se konkreettinen osoitus luottamuksesta, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

L1: ” No kylhän se (luottamus) ehkä noin konkreettisesti näkyy siinä, että ensinnäkin kutsutaan niihin työryhmiin --- , ollaan kuultavana valiokunnissa meille tärkeistä asioista. Ja sit ihan kun ministeriöt esimerkiks järjestää erilaisia sidosryhmätilaisuuksia, niin kuka siellä sitten on kutsulistalla ja ketkä pääsee sinne niin kuin epävirallisemminkin vaikuttamaan”

6.2.2 Luottamusta heikentävä viestintäkäyttäytyminen lobbaussuhteessa

Luottamusta heikentävänä viestintäkäyttäytymisenä haastateltavat näkivät monologisen viestinnän, virheellisen tiedon antamisen tai harhaanjohtamisen, luottamuksen hyväksikäytön tai väärinkäytön sekä viestinnän kolmannelle osapuolelle. Näistä virheellisen tiedon antamisen, luottamuksen hyväksikäytön sekä viestinnän kolmannelle osapuolelle katsottiin olevan usein jopa luottamuksen pettämistä, jonka jälkeen menetettyä luottamusta on enää hyvin vaikea korjata. Usein luottamuksen heikkenemisestä puhuttaessa haastateltavat keskittyivät käsittelemään ainoastaan, kuinka lobbaajan viestintäkäyttäytyminen voi johtaa luottamuksen menettämiseen. Tämä onkin yksi vuorovaikutussuhteen asymmetriaa kuvastavista ilmiöistä. Monologisuus poikkesi tässä mielessä muista kategorioista, sillä sen nähtiin heikentävän luottamusta molemmiin puolin.

Monologisuus. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt näkivät monologisen viestintäkäyttäytymisen heikentävän luottamusta virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa.

Monologisuuteen kuuluvat heikko kuunteleminen, hyökkäävyys ja aggressiivisuus, määräileminen ja opettaminen, toisen henkilölähtöinen kritisointi sekä periksiantamattomuus. Siinä missä hyvän kuuntelemisen nähtiin rakentavan luottamusta, nähtiinkin heikko kuunteleminen luottamusta heikentävänä. Virkahenkilöt näkivät heikon kuuntelemisen luottamuksen rakentumista vaikeuttavana viestintäkäyttäytymisenä, mutta myös lobbaajat toivat esille, että virkahenkilön heikko kuunteleminen ”tekee tilanteesta ikävän lobbaajan kannalta”. Tämä saattaa saada lobbaajan mahdollisesti jopa vaihtamaan kohdettaan, eli järjestämään tapaamisia toisen virkahenkilön kanssa. Muun monologisuuteen liitetävän viestintäkäyttäytymisen voi nähdä olevan myös yhteydessä heikkoon kuuntelemiseen: periksiantamattomuuden kuvailtiin olevan sitä, jos ”vaan räksyttää sitä omaa jargoniaan” ja ”puolustetaan omia näkökulmia eikä anneta missään periksi”. Määräilemistä ja opettamista taas kuvailtiin toisen liian vahvaksi ohjaamiseksi tai neuvonnaksi.

Erityisen heikentäväksi lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhteen kannalta nähtiin hyökkäävä ja aggressiivinen viestintäkäyttäytyminen. Hyökkäävyyttä ja aggressiivisuutta kuvailtiin esimerkiksi ”prässäykseksi” ja ”painostukseksi”, jotka nähtiin erityisen haitalliseksi lobbaajan viestintäkäyttäytymisessä. Aggressiivisuus voi ilmetä myös huutamisena tai ”rähjäämisenä”, jotka taas heikentävät luottamusta oli kyseessä sitten virkahenkilön tai lobbaajan viestintäkäyttäytyminen.

Hyökkäävyyteen ja aggressiiviseen viestintäkäyttäytymiseen nähtiin kuuluvaksi edellä mainittujen lisäksi toisen haukkuminen sekä henkilölähtöinen kritisointi. Toisen haukkuminen ja tätä vastaan hyökkääminen, kuten tämän ”mustamaalaaminen” tai ”syyllistäminen” on haastateltavien mukaan erityisen huono asia luottamuksen kannalta jos se tehdään julkisesti, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Sekä lobbaajat että virkahenkilöt toivat haastattelussa esille, että vaikka erimielisyyksiä ilmenee lobbaustilanteissa väistämättä, ei toista kuitenkaan pidä tahallaan loukata menemällä henkilökohtaisuuksiin. Kritiikin pitäminen asialähtöisenä koetiinkin tärkeäksi. Haastateltavat kuvaisivat kritisoinnin ja toista vastaan hyökkäämisen suhdetta luottamukseen esimerkiksi seuraavasti:

V1: ”Tottakai sen täytyy olla rauhallista ja asiallista viestintää ja perustua faktoihin, --- ei tietenkään mene henkilöön, vaan pysytään niin sanotusti asiassa. Aina välillä tulee tilanteita, joissa se menee vähän henkilökohtaisuuksiin ja se ei todellakaan herätä luottamusta ainakaan minussa.”

V3: ”Mut sekin on semmosta et sun pitää arvostaa, et jos sää sillä erimielisyydellä loukkaat toista, henkilökohtaisesti huutamalla tai rähjäämällä, niin kyllä se luottamus menee saman tien silloin.”

Virheellisen tiedon antaminen tai harhaanjohtaminen. Kaikki lobbaajat ja virkahenkilöt näkivät, että esimerkiksi virheellisten lausuntojen antaminen heikentää luottamusta nopeasti, ja että tällaisessa tilanteessa luottamuksen rakentaminen uudelleen on hyvin haasteellista. Virheellisen tiedon antaminen koettiin erityisen vakavana johtuen tiedonjakamisen keskeisestä roolista lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhteen tavoitteena. Luottamuksen menettämiseen saattaa johtaa myös tahallinen harhaanjohtaminen, vaikka annettu tieto ei olisikaan suoranaisesti virheellistä. Harhaanjohtaminen tarkoitti käytännössä esimerkiksi tilannetta, jossa lobbaaja mukauttaa mielipidettään liikaa virkahenkilön näkemyksiin hyvän keskusteluilmapiirin säilyttämiseksi. Harhaanjohtaminen katsottiin haitalliseksi myös virkahenkilön puolelta: luottamusta heikentää jos ”luvataan liikoja” tai annetaan ”suurempia odotuksia puolin tai toisin, mitä pystyy täyttämään”. Virheellisen tiedon antamista ja harhaanjohtamista kuvattiin esimerkiksi näin:

V2: ”Tai sitten (luottamus menetetään) jos siinä keskustelussa ilmenee, että se lobbaaja vaikka on jotakin mieltä, aidosti kertoo ja sitten hän kuitenkin toimii täysin päinvastoin, eli on vaan niin kuin luodakseen tällaisen vuorovaikutuksen niin (virkahenkilön) mieliksi ollut jotakin mieltä ja osottautuukin, ettei se ollenkaan pidäkään paikkaansa”

L3: ”Et jos välittäisit tietoa, joka ei pidä paikkaansa, niin siinä on tosi iso riski että luottamus menetetään. Sitä on aika vaikeaa paikata. Sen takii pitää olla tosi tarkka sisällöistä.”

Luottamuksen hyväksikäyttö tai väärinkäyttö. Virkahenkilöt näkivät luottamuksen hyväksikäytön ja väärinkäytön heikentävän luottamusta nopeasti. Luottamuksen hyväksikäyttö ja väärinkäyttö katsottiin usein linkittyväksi virheellisen tiedon antamiseen tai harhaanjohtamiseen. Eräs virkahenkilöistä toi esille myös luottamuksen hyväksikäytön ja väärinkäytön henkilökohtaisen ulottuvuuden: hyväksikäyttö tarkoitti tässä tapauksessa virkahenkilön henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten tämän kokemattomuuden tai virkaiän vähyyden hyödyntämistä. Luottamusta nähtiin heikentävän myös lobbaajan pyrkimys tavoitella poliittista etua. Poliittisen edun tavoittelun voi katsoa olevan yksi tapa käyttää luottamusta hyväksi, koska silloin lobbaaja ”tekee järjestön sisäpolitiikkaa tai muuta vastaavaa, ja yrittää saada sulkea hattuunsa”, ennemmin kuin pyrkii aitoon yhteistyöhön virkahenkilön kanssa.

Viestintä kolmannelle osapuolelle. Kaikissa haastatteluissa tuotiin ilmi niin sanotun kolmannen osapuolen merkitys luottamuksen heikkenemisessä ja menetyksessä. Usein haastateltavat toivat asian ilmi tiedon vuotamisen kautta, mutta esillä olivat myös

luottamuksen ”myyminen” sekä asian vieminen esimiehelle. Eräs virkahenkilöistä sanoitti kolmannen osapuolen merkityksen seuraavasti:

V1: ”Ja tietyllä tavalla myös se, että kun meillä on luottamuksellinen suhde ja ollaan samalla kartalla tietyistä asioista niin kyllä määhän silloin ainakin edellytän, että ei voi tietoisesti käyttää toisen luottamusta hyväksi jossain asiassa, tavallaan niin kuin väärin, jonkun kolmannen kanssa --- kyllä se (luottamuksen pettäminen) varmasti liittyy sit usein siihen vuorovaikutukseen jonkun kolmannen osapuolen kanssa, jossa sen luottamuksen tavallaan myy niin sanotusti.”

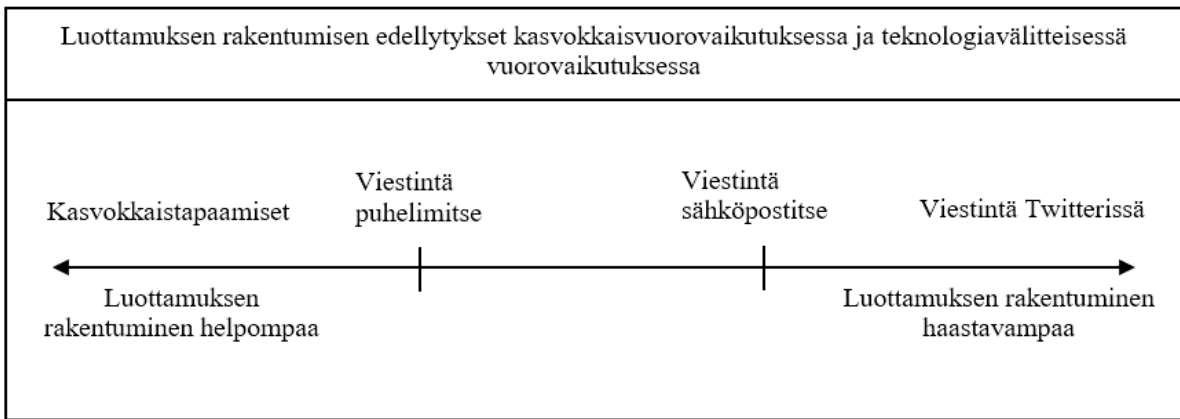
Eräs lobbaajista toi esille, miten asioiden vieminen ”pomolle” ei tee hyvää luottamukselle, eikä ole myöskään tehokas vaikuttamisen keino, vaikka sitä vaikuttamisen keinona usein suositellaankin. Luottamuksen pettämisestä puhuttaessa suurimpaan rooliin nousi tiedon vuotaminen, joka käytännössä tarkoittaa suhteessa luottamuksella kerrottujen asioiden kertomista kolmannelle osapuolelle, esimerkiksi medialle. Tiedon vuotaminen esiintyi korostuneessa roolissa, sillä se nähtiin samalla tehokkaaksi vaikuttamisen keinoksi, joka mahdollistaa julkisen paineen luomisen päätöksentekoprosessiin. Yksi lobbaajista kuvailikin vaikuttajaviestinnän olevan jatkuvaa punnintaa sen välillä, milloin on tehokkainta edetä ”luottamuksen polkua”, milloin taas vuotaa tietoa asiansa edistämiseksi. Vuotamisen merkitystä hän sanoitti haastattelussa näin:

L3: ”Niin, no varsinkin jos sitten vuotaa jotakin asioita, mitä ei olis kannattanu vuotaa. Aina välillähän... No vuotaminen on aika hyvä vaikuttamisen keino. Mut että sit pitää aika tarkkaan miettii, että jos jotain vuotaa niin kenelle vuotaa ja mitä vuotaa ja näin. Niis on aina iso riski luottamuksen pettämiselle.”

6.2.3 Luottamuksen rakentuminen kasvokkain ja teknologiavälitteisesti

Haastateltavien näkemysten mukaan kasvokkaisuorovaikutuksella ja teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella on merkittäviä eroja luottamuksen rakentumisen kannalta.

Kasvokkaisuorovaikutuksen nähtiin olevan ehdottomasti paras vuorovaikutuksen muoto luottamuksen rakentumisen kannalta. Puhelut nähtiin sähköpostia parempana, kun taas Twitterissä tapahtuvan vuorovaikutuksen nähtiin sisältävän viestinnän kärjistymiseen ja konflikteihin ajautumiseen liittyviä riskejä. Näkemyksiä kasvokkaisuorovaikutuksen ja teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen otollisuudesta luottamuksen rakentumisen kannalta havainnollistetaan seuraavassa kuviossa (kuvio 3).



KUVIO 3 Luottamuksen rakentumisen edellytykset kasvokkaisvuorovaikutuksessa ja teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa

Kasvokkaisvuorovaikutus. Kaikki haastateltavat toivat esille kasvokkaisvuorovaikutuksen merkittävän roolin luottamuksen rakentumisessa virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa. Sekä virkahenkilöt että lobbaajat olivat yksimielisiä siitä, että luottamuksen rakentaminen on helpointa kasvokkain. Kasvokkaisvuorovaikutusta kuvailtiin ”ylivoimaiseksi” luottamuksen rakentumisen kannalta verrattuna teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen. Osa virkahenkilöistä toi jopa esille, että heidän näkemyksensä mukaan kasvokkaisvuorovaikutus on ainoa tapa luoda luottamusta, ja vähintään pohja suhteelle on luotava kasvotusten. Kaikki haastateltavat toivat kylläkin myös esille, että myöhemmin luottamusta on mahdollista ylläpitää myös teknologiavälitteisesti. Kasvokkaistapaamisen merkitystä sanoitettiin seuraavasti:

L2: siks me siellä seisotaan Säätytalon edessä, että me nähtäis ne ja ne näkis meidät ja sillä me ollaan saatu paljon enemmän vuorovaikutusta kuin millään meidän näillä suurilla yksinpuheluilla, eli sähköposteilla, kirjeillä, somella ja muilla. Eli kyllä se ylivoimaista on se persoonallinen tapaaminen ilman muuta, silloin tulee tämä koko viestinnän kenttä, ihminen joutuu ottamaan toista huomioon ihan toisella lailla kuin sähköpostissa, että kyllä se on ihan selvä

V3: No en mä sähköpostite rupee rakentamaan mitään luottamuksellista suhdetta, ei koskaan. Mun mielestä se perustuu aina siihen tapaamiseen, ja sen jälkeen voi sitten puhelimitse tai sähköpostitse olla yhteydessä. Jos sit sä oot tavannu yhden tai useamman kerran jonkun henkilön, tiedät tavallaan kuka hän on ja mitä hän on, mitä hän edustaa ja on syntyny se luottamus, niin sit sen jälkeen voi olla yhteydessä kyllä muullakin tavalla, mutta ei se synny sillä tavalla, että joku rupee vaan soitteleen sulle tai joku rupee lähetteleen sähköpostia niin ei synny. Ainakaan minulla ei kolahda sillä tavalla.

Kasvokkaistapaamiset nähtiin luottamuksen rakentumisen kannalta oleellisiksi esimerkiksi koska silloin toinen vuorovaikutusosapuoli otetaan automaattisesti paremmin huomioon ja kuuntelu on parempaa. Keskinäisen ymmärryksen rakentamisen nähtiin myös olevan helpompaa kasvotusten. Vaikka kaikki haastateltavat tiedostivat kasvokkaisvuorovaikutuksen

suuren merkityksen, toi osa haastateltavista esille myös kasvokkaistapaamisten vähentymisen nykyaikana ja viestinnän teknologiavälitteisyyden lisääntymisen. Eräs lobbaajista kuvailikin kasvokkaistapaamisia ”laatuajaksi” toisen kanssa, sillä välillä tapaamisten järjestäminen on syystä tai toisesta haasteellista. Kyseinen lobbaaja arveli teknologiavälitteisyyden lisääntymisen jopa entisestään kasvattavan kasvokkaistapaamisten arvoa.

Kasvokkaistapaamiset voi jakaa virallisiin etukäteen sovittuihin lobbaustapaamisiin sekä epävirallisiin tapaamisiin. Lobbaajat ja virkahenkilöt näkivät molempien tapaamismuotojen vahvistavan luottamusta, joskin virallisten tapaamisten tiedotettiin olevan luottamuksen ja vuorovaikutussuhteen pohja ja näin ollen keskeisemmässä roolissa luottamuksen rakentumisessa. Epäviralliset tapaamiset nähtiin kuitenkin etenkin lobbaajien puolelta mahdollisuutena syventää luottamusta, sen jälkeen, kun tuttavuus on alkanut virallisissa merkeissä. Lobbaajat kuvasivat epävirallisten tilanteiden tuomia mahdollisuuksia näin:

L1: Mut sit kun sä tapaavat useamman kerran, ja siihen tulee jo ensinnäkin se aste, et henkilöt tuntee, ---- kun sä tapaavat hänet jossain muualla, ja sä voit erilaisissa muissa tilaisuuksissa sitten hyvin luontevasti alottaa keskustelut niistä sulle tärkeistä asioista, vaikka se ei oo ikään kuin sun järjestämä tilaisuus, sä oot jossain seminaarissa tai metsäretkellä tai muualla

L2: Mutta että totta kai sekin edistää (luottamusta) jos niitä (pääöksentekijöitä) tapaa muuten elämässään, että jos esimerkiksi oopperassa, tai harrastaa esimerkiksi lintuja, niin tottakai ne voi vaikuttaa siihen luottamuksen syntymiseen, että opitaan ihmisestä siitä skenen ulkopuolelta

Epäviralliset tilanteet nähtiin siis hyvinä mahdollisuuksina aloittaa keskustelu lobbaajan ajamista asioista. Toisaalta eräs lobbaajista toi esille epävirallisissa tilanteissa tapahtuvan vaikuttajaviestinnän ”moraalipuolen”: hänen näkemyksensä mukaan virkahenkilöiden ollessa vapaa-ajalla, pitää näille taata aikaa palautumiseen. Hän kuvasikin pyrkivänsä ”rauhottamaan tilanteita siviilissä”, koska ”tietää kuinka tiukoilla varsinkin ympäristövirkamiehet on, ja ne tarvii lepoa ja rauhaa”. Tässä mielessä puhtaasti vapaa-ajalla tapahtuvat kohtaamiset eivät siis ole parhaita vaikuttamisen paikkoja, vaikka luottamusta tilanteissa onkin mahdollista rakentaa.

Vaikka kasvokkaistapaamiset nähtiin luottamuksen selkärankana, toi eräs virkahenkilö esille, etteivät kasvokkaistapaamisetkaan aina mahdollista luottamuksen rakentumista.

Virkahenkilön mukaan kontekstin ollessa provokatiivinen, eli esimerkiksi jos tapaaminen tapahtuu lobbaajan edustaman organisaation osallistuessa ministeriön vastaiseen mielenosoitukseen, on luottamusta lähes mahdotonta rakentaa. Kuitenkin rauhallisten ja

virallisten kasvokkaistapaamisten nähtiin kaiken kaikkiaan olevan luottamuksen rakentumisen kannalta oleellisessa osassa.

Teknologiavälitteinen viestintä. Lobbajat ja virkahenkilöt näkivät teknologiavälitteisen viestinnän keinona ylläpitää luottamusta ja luottamussuhdetta, joskin viestintä sosiaalisen median kautta ja erityisesti Twitterissä nähtiin jopa riskinä luottamukselle. Puhelimitse tapahtuva vuorovaikutus koettiin kasvokkaisvuorovaikutuksen jälkeen seuraavaksi parhaaksi tavaksi luottamuksen rakentamiseen. Puhelimitse tapahtuvasta viestinnästä puhuttiin paikoin erityisesti suhteessa sähköpostiin: haastateltavat näkivät puheluiden olevan sähköpostiviestejä parempi tapa luottamuksen rakentamisessa ja ylläpidossa. Sähköposti koettiin haastavaksi viestintävälineeksi, sillä sähköpostiviestit ovat monesti ”töksähtäviä”, ja ihmisten tavat kirjoittaa poikkeavat usein toisistaan. Eräs virkahenkilö toi esille, että myös väärinymmärryksiä sattuu sähköpostivälitteisessä viestinnässä helpommin:

V1: Kasvokkain se luottamuksen rakentuminen on kaikkein helpointa, ehkä puhelin on sitten seuraavana, sähköposti on kaikista hankalin, koska me kirjoitetaan hirveen eri tavalla, toiset kirjoittaa hirveen lyhyesti ja toiset kauheen pitkästi, ja siinä voi vahingossa tai halutessaan tehdä vääriä tulkintoja, suurin piirtein yhden sanan asennon perusteella. Että ilman muuta tämä face-to-face, se on vuorovaikutteista, siinä sää pystyt reagoimaan, siinä sää pystyt kysymään ja täydentämään omaa tietämystä ja oikeesti rakentamaan sitä luottamusta.

Sosiaalinen media ja erityisesti Twitter nähtiin haasteellisina kanavina luottamuksen rakentumisen kannalta. Suurin osa haastateltavista toi esille, että Twitter on ”mielipiteiden räiskintää” ja keskustelu sekä siinä esitetyt mielipiteet usein kärjistyvät Twitterissä, aiheuttaen näin haasteita virkahenkilöiden ja lobbajien väliselle luottamukselle. Twitterin ongelmallisuus liittyi myös kanavan julkisuuteen: yleisön ollessa mukana tilanne on luottamuksen kannalta haavoittuvampi kuin kahdenkeskisissä tilanteissa. Toisaalta erään lobbajan näkemys poikkesi hieman muista haastateltavista, sillä hän näki, että myös Twitterissä on mahdollista rakentaa luottamusta, mikäli keskitytään argumentoimaan asioita perusteellisesti ajankohtaisen ja tutkitun tiedon avulla. Tällöin luottamus toisen asiantuntijuutta kohtaan voi kasvaa.

7 Pohdinta

Tutkielmassani tarkastelin lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta sekä siinä rakentuvaa luottamusta. Tulokset osoittavat, että lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta määrittävät erityiset päämäärät ja tavoitteet, eriytyneet ja professooperustaiset vuorovaikutusroolit sekä yhteiskunnan ja edustuksellisuuden suhteelle asettamat lähtökohdat. Luottamus on vuorovaikutussuhteessa ratkaisevan tärkeässä osassa ja se rakentuu lobbaajan ja virkahenkilön välille vuorovaikutussuhteen kehittyessä. Luottamus on kiinteästi yhteydessä vuorovaikutussuhteen erityispiirteisiin, mutta lisäksi se rakentuu ja heikkenee vuorovaikutuksessa. Tässä luvussa pohdin ensin lobbaajan ja virkahenkilön välisen luottamuksen luonnetta sekä lobbaussuhdetta työelämän vuorovaikutussuhteena siirtyen sitten tarkastelemaan lobbaajan ja virkahenkilön luottamuksen rakentumista viestinnässä sekä lyhyesti teknologiavälitteisyyden siihen tuomia haasteita.

Lobbaajan ja virkahenkilön luottamuksen ominaisuusluonne. Luottamusta on tarkasteltu tässä tutkimuksessa ennen kaikkea interpersonaalisen ilmiönä, joka rakentuu vuorovaikutusosapuolten välille. Lobbaussuhteen luottamus on ominaisuuksiltaan moniulotteinen, ja sopii ominaisuuteeltaan hyvin aiempiin luottamuksen määritelmiin. Lobbaajan ja virkahenkilön välinen luottamus syntyy toisaalta odotustenmukaisen toiminnan myötä (ks. esim. Aira 2012, 56–57; Lewicki & Bunker 1996, 116–117), ja se voi esiintyä mielenkiintoisella tavalla kaikkina Huotarin, Hurmeen ja Valkosen (2005, 102) esittäminä luottamustyyppinä, eli kognitiivisena, affektiivisena, arvopohjaisena tai harkintaan perustuvana luottamuksena. Virkahenkilön ja lobbaajan välinen luottamus on useimmiten kognitiivista tai arvopohjaista, eli perustuu arvioihin toisen asiantuntemuksesta ja osaamista tai kokemuksesta yhteneväisistä arvoista ja tavoitteista. Luottamus on myös hyvin usein lobbaussuhteissa harkintaan perustuvaa, eli tietoisesti tehty ja tilannesidonnainen päätös, joko luottaa tai olla luottamatta toiseen. Lisäksi luottamus voi joissain tapauksissa muodostua lobbaussuhteessa myös affektiiviselta pohjalta, kuten kiintymyksen ja läheisyyden kokemuksen myötä, mutta tämän luottamuksen tyyppin esiintyminen vaikuttaisi olevan paljon muita tyyppisiä harvinaisempaa.

Vaikka lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen luottamus on interpersonaalista ja rakentuu vuorovaikutuksessa, ei luottamus suinkaan kohdistu aina vain toiseen henkilöön:

edustuksellisuudesta johtuen lobbaajan ja virkahenkilön välinen luottamus kohdistuu aina myös keskeisesti toisen taustaorganisaatioon. Myös taustaorganisaatioon kohdistuvan luottamuksen tapauksessa kognitiivinen ja arvoperustainen luottamus näyttäisivät olevan hallitsevimpia luottamustyyppisiä: luottamus pohjautuu ennen kaikkea käsityksiin toisen organisaation asiallisuudesta ja siitä, että taho toimii noudattaen demokraattisen päätöksentekojärjestelmän arvoja.

Lobbaussuhde työelämän vuorovaikutussuhteena. Vuorovaikutussuhteena lobbaussuhde on erityislaatuinen. Se on työelämän vuorovaikutussuhde, jota määrittävät erityisellä tavalla suhteelle ominaiset tavoitteet, vuorovaikutusroolit sekä yhteiskunnan ja edustuksellisuuden suhteelle asettamat lähtökohdat. Kuten Mikkola ja Nykänen (2020, 16) tuovat esille, ovat työelämän vuorovaikutussuhteet usein väistämättä instrumentaalisia ja syntyneet tehtäväkeskeisistä syistä, ja myös lobbaussuhdetta määrittävät nämä tekijät. Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde onkin hyvin tehtäväkeskeinen ja syntynyt yleensä ennen kaikkea tavoitteiden saavuttamista varten. Lobbaussuhteen tavoitteet keskittyvät tiedonvaihdon, vaikuttamisen, yhteistyön ja erimielisyyksien hallinnan ympärille, ja suhteessa tieto on ylivoimaisesti keskeisin resurssi. Suhteen muut tavoitteet nojaavatkin pitkälti tiedon vaihtamiseen ja hyödyntämiseen. Siinä missä laadukkaan tiedon saaminen on virkahenkilölle usein tärkein tavoite, on vaikuttaminen lobbaajalle olennaisin pyrkimys lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa. Erimielisyyden hallinta taas on keskeinen tavoite siksi, että se ennen kaikkea mahdollistaa muiden tavoitteiden ja vuorovaikutussuhteen jatkuvuutta ympäristössä, jossa mielipiteiden yhteentörmäykset ovat väistämättömiä.

Kuten tutkielman teoriaosuudessa ennakoitiin, määrittää lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta monelta osin sosiaalinen vaihdanta. Sosiaalisen vaihdannan teoriat selittävät suhteiden alkamista, loppumista ja ylläpitoa sillä, kuinka paljon haittoja ja hyötyjä vuorovaikutussuhde osapuolilleen tuottaa (Stafford 2015, 411). Koska lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde on niin tehtäväkeskeinen, suhdetta myös arvioidaan vahvasti tavoitteiden saavuttamisen kautta. Molemmat osapuolet todellakin arvioivat, mitä hyötyjä ja haittoja suhteessa on: millaista tietoa toisella on tarjottavanaan, kuinka yhteistyöhaluinen tämä on, ja kuinka halukas hän on kuuntelemaan. Vahva luottamus vuorovaikutussuhteessa mahdollistaa tavoitteiden saavuttamista, ja erityisesti lobbaajien puheessa luottamus esiintyykin usein hyvinkin instrumentaalisesti, keinona vaikuttaa ja edesauttaa yhteiskunnallisten päämäärien tavoittelua. Luottamus on siis lobbaajille, ainakin

osaksi, yksi strateginen vaikuttamisen keino. Tässä mielessä lobbaajan ja virkahenkilön luottamus ja vuorovaikutussuhde näyttäytyy erityisen vahvasti sosiaalisen vaihdannan ja suhteelle annettujen arvotusten kautta.

Sosiaalisen vaihdannan teoriat eivät kuitenkaan kykene saavuttamaan lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen altruistista puolta. Sosiaalisen vaihdannan teorioita onkin kritisoitu siitä, että niiden lähtöoletukset eivät pysty selittämään ihmisen epäitsekkästä toimintaa suhteissa (Stafford 2015, 411). Altruismi sekä toiminnan ja tavoitteiden tietynasteinen pyyteettömyys värittävät tutkielman tulosten mukaan lobbaajan ja virkahenkilön suhdetta. Syy tähän löytyy varmasti osaksi siitä, että tutkielman haastateltaviksi valittiin ympäristöjärjestöjen lobbaajia, jotka siis edustavat jo lähtökohtaisesti tahoja, jolla ei ole yhteiskunnassa omaa ääntä. Tavoitteiden pyyteettömyys onkin luultavasti ainakin jollain tasolla sisäänkirjoitettu näiden lobbaajien toimintaan, mutta pyyteettömyyttä löytyy myös virkahenkilöiden toiminnasta. Haastatteluissa nousi selkeästi esille, että virkahenkilöt näkevät itsensä ”Suomen edun” ajajina, ja että he työssään etsivät aina mahdollisimman hyvää ratkaisua kaikille osapuolille. Kansalaisyhteiskunnan periaatteiden noudattaminen ja demokraattisen yhteiskunnan hyväksi toimiminen nähtiin olennaisena niin lobbaajien kuin virkahenkilöidenkin puolelta. Vaikuttajaviestintä hahmotetaan usein yhteistyönä, jossa edesautetaan sekä molemmille osapuolille että yhteiskunnalle laajemmin tärkeitä tavoitteita. Virkahenkilöiden ja lobbaajien vuorovaikutussuhde ei siis tässä mielessä taivu saumattomasti sosiaalisen vaihdannan lähtöpremissiin yksilöiden oman edun tavoittelusta (vrt. Stafford 2015, 404).

Lobbaajan ja virkahenkilön suhdetta voi tarkastella professionaalista vuorovaikutussuhteesta ja asiakassuhteesta tehtyjen teoreettisten jäsenysten kautta. Kuten professionaalista vuorovaikutussuhdetta, määrittää lobbaajan ja virkahenkilönkin suhdetta vuorovaikutusosapuolten rooleihin kuuluva erilainen tietopohja, osaaminen, vastuu ja valta sekä näiden luoma suhteen asymmetria ja jännitteisyys (vrt. Gerlander & Isotalus 2010). Lisäksi tulokset osoittavat, että lobbaajat mieltävät itsensä usein esimerkiksi palvelun tarjoajiksi, joka myös tukee vertausta asiakassuhteeseen tai professionaaliseen vuorovaikutussuhteeseen. Vuorovaikutusroolit ovatkin lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa professioiden ja edustuksellisuuden määrittämät, toisistaan vahvasti eriytyneet ja valtasuhteeltaan asymmetriset, samoin kuin professionaalisisissa vuorovaikutussuhteissa (ks. Gerlander & Isotalus 2010). Vallan asymmetrisyys näkyy

esimerkiksi keskinäisen riippuvuuden epätasapainona: lobbaaja on virkahenkilöstä huomattavasti riippuvaisempi kuin toisin päin.

Roolien asymmetrian lisäksi lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta määrittää myös erityisellä tavalla organisaatioiden ja ulkoisen ympäristön välinen raja. Juuri tämän rajan Sias (2009, 157) katsoo olennaiseksi osaksi erilaisia asiakassuhteita. Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhde onkin kenties poikkeuksellisestikin erilaisten ulkoisten jännitteiden alainen. Virkahenkilön ja lobbaajan suhteen tarpeellisuus ja sitä kautta tavoitteet määrittyvät keskeisesti kansalaisyhteiskunnan tarpeiden sekä lainsäädäntöprosessin mukaan. Suhteeseen vaikuttavat olennaisesti ministeriön ja järjestön organisaatioiden väliset suhteet ja historia, ministeriön taloudellinen tilanne, yhteiskunnallinen asenneilmapiiri ja ajankohtainen keskustelu sekä tietenkin se, miten lobbaajan ajamiin aiheisiin ylipäätään yhteiskunnassa sillä hetkellä suhtaudutaan. Näiden kontekstitekijöiden vaikutus osoittaa, miten läpikotaisin edustuksellinen lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhde on. Tehtäväkeskeiset tavoitteet ja edustuksellisuus myös asettavat konkreettiset rajat vuorovaikutukselle ja suhteelle: jos virkahenkilöillä ei ole resursseja tavata lobbaajia, ei vuorovaikutussuhteita tai ainakaan luottamukseltaan vahvoja vuorovaikutussuhteita synny lobbaajien ja virkahenkilöiden välille yhtä helposti. Näiden piirteiden voi katsoa olevan yhteneväisiä asiakassuhteen jäsenyyksen (Sias 2009, 157) kanssa, joskin lobbaussuhteessa ulkoiset jännitteet ovat kenties useamman tekijän summa ja sitä kautta monimutkaisempia.

Hieman ongelmallista asiakassuhteen ja lobbaussuhteen rinnastamisessa samoin kuin professionaalisen vuorovaikutussuhteen ja lobbaussuhteen rinnastamisessa on kuitenkin asiakkuuden käsite: asiakas on asiakassuhteen ja professionaalisen vuorovaikutussuhteen teoretisoinneissa selkeästi asiantuntijasta erotettavissa oleva rooli (ks. Gerlander & Isotalus 2010; Sias 2009, 155–180). Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta käsitellessä ei voi pätevästi väittää, että toinen osapuolista olisi asiantuntija tai myyjä ja toinen asiakas. Lobbaaja toki tarjoaa usein tietoa, jota virkahenkilö tarvitsee, mutta tilanne voi olla myös käänteinen, jolloin lobbaaja sekä tämän edustama organisaatio ovat riippuvaisia virkahenkilön tarjoamasta tiedosta. Professionaalisisessa vuorovaikutussuhteessa määrittävänä tekijänä toimiva asiantuntijuuden asymmetria, eli se, että toinen suhteen osapuolista on asiantuntija, jolla on huomattavasti enemmän tietoa ja osaamista kuin asiakkaalla, ei myöskään päde lobbaussuhteessa (vrt. Gerlander & Isotalus 2010, 8). Lobbaussuhteessa molemmat vuorovaikutusosapuolet ovat asiantuntijoita, ja molemmat myös toimivat tässä

vuorovaikutussuhteessa asiantuntijaroolissaan ja asiantuntijuutensa vuoksi. Tämän valossa voidaankin todeta, että lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa on sekä professionaalisen vuorovaikutussuhteen että asiakassuhteen piirteitä, mutta kumpikaan näistä jäsenyksistä ei luonnehdi suhdetta täysin kattavasti.

Lobbaussuhteen luottamuksen rakentuminen viestinnässä. Luottamus rakentuu lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa suhteen erityispiirteiden varaan, mutta myös hyvin pitkälti tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestintäkäyttäytymisen myötä. Tulokset osoittavat, että lobbaussuhteessa luottamus vahvistuu dialogisen, välittömän, professionaalisen sekä oikein kohdennetun ja mukautetun viestinnän kautta. Luottamusta rakennetaan ja osoitetaan myös inklusiivisuudella, tuen hakemisella ja sen tarjoamisella sekä yhteydenpidolla. Vastaavasti luottamus heikkenee tai se menetetään monologisella viestintäkäyttäytymisellä, valehtelulla tai harhaanjohtamisella, tiedon tai vuorovaikutussuhteen väärinkäytöllä taikka kolmannen osapuolen mukaan tuomisella. Luottamusta on helpointa rakentaa kasvokkaistapaamisissa, joskin suhdetta voi ylläpitää puhelimitse ja jopa sähköpostilla. Twitter nähtiin vaikeana alustana luottamuksen rakentumiselle, sillä rajattu ilmaisukyky ja julkisuus kärjistävät usein keskustelua.

Työelämän vuorovaikutussuhteille tyypillistä on tehtäväkeskeisyys (Mikkola & Nykänen 2020, 16–17), ja tämä fokus näkyy myös selkeästi lobbaussuhteen luottamusta rakentavan ja heikentävän viestinnän tuloksissa. Yleisesti voi todeta, että lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa viestintä, joka mahdollistaa suhteen tavoitteiden saavuttamista myös nähdään luottamusta ja vuorovaikutussuhdetta vahvistavana viestintänä. Vastaavasti viestintä, joka vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamista myös heikentää luottamusta. Tehtäväkeskeisyys korostuu ennen kaikkea professionaalisuuden ja avoimuuden arvostamisessa, mutta toisaalta myös siinä miten luottamus suhteessa menetetään. Esimerkiksi harhaanjohtamisen tai väärän tiedon välittämisen vakavuus on seurausta nimenomaan lobbaussuhteen tavoitteiden vaarantamisesta, sillä tiedonvaihto on usein suhteen tärkein tavoite. Näiden lisäksi vuorovaikutussuhteen tehtäväkeskeisyys näkyy relationaalisen läheisyyden hallintana, joka on erityisesti virkahenkilön puolelta korostunutta. Tehtäväkeskeisyyden korostaminen ja esiintuominen on molemmille osapuolille suhteessa tärkeää, ja tämän tyyppisille suhteille voikin olla ominaista, ettei vuorovaikutussuhdetta arvoteta lähes ollenkaan koetun läheisyyden asteen mukaan.

Vaikka valta on lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa niin epäsymmetrisesti jakautunut, tulosten mukaan suhteen viestinnältä toivotaan kuitenkin usein symmetriaa ja epähierarkkisuutta. Vähäinen hierarkkisuus on havaittu hyvän yhteistyösuhteen piirteeksi myös aiemmassa tutkimuksessa (Shaw 2003). Luottamusta rakentavasta viestinnästä tutkimustuloksissa korostuukin vastavuoroisuus, kuunteleminen, toisen kunnioitus ja arvostus, molemminpuolinen professionaalisuus, molemminpuolinen avoimuus, sekä ymmärtäväisyys ja ystävällisyys toista kohtaan. Erityisen vahvana toive viestinnän symmetrisyydestä näkyy dialogisen ja monologisen viestintäkäyttäytymisen teemoissa. Näiden tulosten valossa onkin mielenkiintoista, että valtasuhteen epäsymmetriaa itsessään ei tutkimuksen tulosten mukaan koettu negatiiviseksi asiaksi lobbaussuhteessa. Päinvastoin, usein lobbaajat ja virkahenkilöt näkivät valtasuhteen asymmetrian ja professionaalisten roolien tiedostamisen lisäävän luottamusta suhteessa: he kokivat olennaiseksi, että kumpikin osapuoli tunnistaa oman roolinsa ja toimii roolinsa mukaisesti. Eriytyneet ja spesifit roolit tuovat siis vuorovaikutussuhteeseen turvaa ja helpottavat suhteeseen liittyvää epävarmuutta. Vaikuttaisikin siltä, että toisaalta vuorovaikutusroolien asymmetrisyys ja sen mukanaan tuoma valta-asetelma on lobbaussuhteessa hyväksyttävä ja myönteinenkin piirre, mutta hierarkian tuominen viestintäkäyttäytymisen tasolle taas nähdään negatiivisena.

Kokonaisuudessaan tutkimuksen tulokset luottamusta rakentavasta viestinnästä tukevat ja tuovat lisäymmärrystä aiempien tutkimusten tuloksiin lobbaajien ja päätöksentekijöiden vuorovaikutussuhteista (ks. Wise 2007) sekä voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ja julkisen sektorin yhteistyösuhteista (ks. Shaw 2003). Tuloksissa korostuvat näiden tutkimusten tavoin avoimen ja riittävän tiedon jakamisen oleellisuus, sekä sellaiset piirteet, kuten rauhallisuus, yhteisen ymmärryksen etsiminen ja toisen arvostaminen (ks. Wise 2007, 366; Shaw 2003, 110). Lisäksi piirteet, jotka on aiemmin kirjallisuudessa huomattu vaikuttamistutkimuksen kontekstissa luottamusta herättäviksi ja vaikuttaviksi, erityisesti esiintyjän asiantunteva, avoin, hyväntahtoinen sekä ystävällinen viestintäkäyttäytyminen (Rieke, Sillars & Peterson 2009) havaittiin tämän tutkimuksen yhteydessä myös luottamusta rakentavaksi viestinnäksi.

Teknologiavälitteisyyden tuomat haasteet luottamukselle. Mielenkiintoinen ja tähän maailmanaikaan erityisen kiinteästi kytkeytyvä aihepiiri ovat tutkimuksen tulokset liittyen kasvokkaisvuorovaikutuksen ja teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen eroihin luottamuksen rakentumisessa. Eroista puhuttiin haastatteluissa yllättävänkin jyrkästi ja normatiivisesti:

kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen nähtiin olevan aivan ylivoimaista kaikkeen muihin vuorovaikutuksen muotoihin verrattuna. On oletettavaa, että kasvokkaisuorovaikutuksen arvottaminen korkeammalle liittyy erityisesti erimielisyyden hallinnan tavoitteisiin sekä dialogisen viestintäkäyttäytymisen mahdollistamiseen.

Tulosten valossa vaikuttaisi siltä, että mitä suuremman mahdollisuuden viestintäkanava tarjoaa väärinkäsityksille, mielipiteiden kärjistymiselle sekä toisen ohi puhumiselle, sen haasteellisempi se on myös luottamuksen rakentamisen kanavana vaikuttajaviestinnän kontekstissa. Twitter oli haastatteluissa usein käytetty esimerkki: siellä tapahtuvaa viestintää kuvailtiin ”mielipiteiden räiskimiseksi” ja sen nähtiin usein johtavan helposti vastakkainasetteluun ja konflikteihin. Voi olla, että Twitterissä viestit kärjistyvät ilmaisun rajallisuuden vuoksi, eli viestien lyhyden vuoksi. Toinen syy, miksi Twitter tuo luottamukselle haasteita on tulosten mukaan Twitterin julkisuus. Julkisuus tuo ongelmia erityisesti edustuksellisuuden myötä ja korostaa jännitteitä suhteen ulkopuolisen ympäristön ja lobbaussuhteen välillä. Lobbaajalla on henkilökohtainen vuorovaikutussuhde ja luottamus virkahenkilön kanssa, mutta hänellä on ensisijainen vastuu organisaationsa intressien ajamisesta. Tilanteissa, joissa nämä intressit ajavat lobbaajan ja virkahenkilön välisen luottamuksen edelle, esimerkiksi juuri Twitter-keskusteluissa, on suuri riski luottamuksen menettämislle.

Teknologiavälitteisyyteen liittyvät tulokset ovat mielenkiintoisia ja korostuvat kenties siksi, että nykyään vaikuttajaviestintä, erityisesti kansalaisjärjestöjen vaikuttajaviestintä, on painottunut vahvasti sosiaaliseen mediaan (van der Graaf ym. 2016) ja henkilökohtaiset yhteydenotot virkahenkilöihin tapahtuvat kasvokkaistapaamisten sijaan usein sähköpostitse. Tuloksista käy ilmi, että monesti kasvokkaistapaaminen lobbaajan ja virkahenkilön välillä ei ole edes mahdollista tiukentuvien resurssien vuoksi, jolloin pikaviestinten, puhelimen ja sähköpostien kautta yhteyden ottaminen jää ainoaksi vaihtoehdoksi. Kasvokkaistapaamisia kuvailtiinkin haastatteluissa ”laatuajaksi” toisen kanssa. Erityisen kiinnostavia näistä tuloksista tekee myös se, että tutkimusaineiston keräämisen jälkeen maailmalla puhkesi koronavirusepidemia, ja on oletettavaa, että lähes kaikki yhteydenpito lobbaajien ja virkahenkilöiden välillä siirtyi teknologiavälitteiseksi. Voikin olla, että tutkimuksen tulokset olisivat olleet näiltä osin erilaisia, jos aineisto olisi kerätty vain vuotta myöhemmin.

8 Päätäntö

8.1 Arviointi

Laadulliselle tutkimukselle on esitetty useita erilaisia arviointikriteeristöjä. Tracy (2010; 2013) esittelee melko tuoreessa jäsenyyksessään kahdeksan kattavan kriteerin kokonaisuuden, jolla arvioida laadullisen tutkimuksen laatua. Kriteereihin kuuluvat *aiheen huomionarvoisuus* (worthy topic), *perusteellisuus* (rich rigor), *vilpittömyys* (sincerity), *uskottavuus* (credibility), *resonanssi* (resonance), *tieteellinen kontribuutio* (significant contribution), *eettisyys* (ethical research practice) ja *johdonmukaisuus* (meaningful coherence). Tähän tutkimukseen sovelletaan näistä viittä: 1) aiheen huomionarvoisuus, 2) perusteellisuus, 3) vilpittömyys, 4) uskottavuus ja 5) eettisyys.

Aiheen huomionarvoisuus. Tracyn (2013, 231) mukaan aiheen huomionarvoisuuteen, eli siihen, onko aihe tutkimisen arvoinen, vaikuttaa esimerkiksi sen ajankohtaisuus ja sosiaalinen relevanssi. Tutkimuksen aihe voi olla huomionarvoinen, jos se nostaa esiin aiemmin käsittelemättömän tutkimusnäkökulman, paljastaa uutta tietoa tai aiheuttaa tutkimuksen lukijan ajatteluun tai tunteisiin muutoksia. Erityisen arvokas aihe on, jos se kyseenalaistaa itsestäänselvyksinä pidettyjä asioita tai haastaa laajasti hyväksytyjä olettamuksia. Huomionarvoinen tutkimusaihe saa siis lukijan kyseenalaistamaan käsityksiään. (Tracy 2013, 231.)

Lobbaajan ja virkahenkilön välisestä vuorovaikutussuhteesta ja siinä rakentuvasta luottamuksesta tiedetään varsin vähän, ja lobbausta on ylipäätään tutkittu relationaalisesta näkökulmasta hyvin niukasti (Wise & Berg 2015). Suomalaisessa päätöksentekojärjestelmässä lobbaajilla on merkittävä rooli tiedon tarjoajina, ja lobbaajan ja virkahenkilön välinen luottamus voi osaltaan vaikuttaa siihen millaista tietoa virkahenkilö omaksuu, miten tietoa arvotetaan ja merkityksennetään ja millaisia yhteiskunnallisia päätöksiä lopulta syntyy. Lobbaajan ja virkahenkilön luottamussuhteet siis vaikuttavat yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja sitä kautta meihin kaikkiin, joka päivä.

Tutkimuksen aiheen arvokkuus määrittyy yhteiskunnallisten näkökulmien lisäksi myös viestintäteoreettisesta näkökulmasta. Lobbaussuhteen kaltaista vaikuttajaviestinnän kontekstiin sijoittuvaa kahden asiantuntijan välistä professionaalista ja organisaatorajat ylittävää vuorovaikutussuhdetta ei ole aiemmin teoreettisesti jäsennetty interpersonaalisen viestinnän näkökulmasta. Tutkimuksen tuloksista voikin olla teoreettisen hyödyn lisäksi käytännön hyötyä esimerkiksi vaikuttajaviestinnän ammattilaisille, viranomaisille ja eri organisaatioille. Lisäksi tutkimus nostaa pinnalle uusia näkemyksiä luottamuksen ja vaikuttamisen yhteyksistä, sekä herättää vielä laajempia kysymyksiä interpersonaalisen luottamuksen ja vaikuttamisen teoreettisista jäsennyksistä.

Perusteellisuus. Tutkimuksen perusteellisuutta arvioidessa arvioidaan tutkimuksessa käytetyn aineiston riittävyttä, teoriataustan riittävyttä sekä analyysin huolellista toteuttamista. Olennaista on siis, että tutkija on tehnyt työnsä perusteellisesti, eikä ole tehnyt valintojaan helppouden tai kätevyyden perusteella, vaan kyseenalaistaen ja kriittisesti arvioiden. (Tracy 2013, 231–232.) Valitsin tutkimuksen aineistonkeruutavaksi haastattelun ja sainkin sillä rikkaan ja ainutlaatuisen aineiston. Vaikuttajaviestinnän aiheita ei ole tavallisesti lähestytty haastatellen lobbaussuhteen molempia osapuolia, vaan tutkimusta on tehty enimmäkseen lobbaajien ja heidän edustamiensa organisaatioiden näkökulmasta (ks. esim. Wise 2007; Mcgrath 2006; Weiler & Brändli 2015). Lobbaussuhteen molempien osapuolien mukaan ottaminen ehdottomasti rikastutti aineistoa. Katson myös, että haastateltavien vahva asiantuntemus alalta vaikutti aineiston laatuun ja rikkauteen myönteisesti.

Haastateltavien puheessa oli lopulta huomattavan vähän materiaalia, jonka katsoin aihepiiriin kuulumattomaksi. Aineiston rikkaudesta kertookin myös se, että analyysivaiheessa pystyin sisällyttämään lähes kaiken aineiston tutkimuksen piiriin. Yhtäältä tämä kertoo siitä, että haastattelut sisälsivät paljon dataa ja asioita käsiteltiin monesta näkökulmasta, toisaalta myös siitä, että käsiteltävä aihe eli luottamus virkahenkilön ja lobbaajan vuorovaikutussuhteessa, on laaja ja moniulotteinen ilmiö. Kun haastatteluissa käsiteltiin myös vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavia kontekstitekijöitä, kertyi aineistoa todellakin paljon. Välillä haastatteluissa käsiteltiinkin lobbaajan lähes koko ammattitaitoa ja työnkuvaa, koska luottamus on lobbaussuhteisiin niin yhteenkietoutunut ilmiö.

Vilpittömyys. Tracyn (2013, 233) mukaan hyvä laadullinen tutkimus vaatii tutkijalta vilpittömyyttä, eli itsereflektiota ja läpinäkyvyyttä tavoitteidensa, toiveidensa,

ennakkokäsitystensä ja heikkouksiensa suhteen. Hyvä laadullinen tutkimus on näin ollen aina myös haavoittuvaista. Tämän tutkielman tapauksessa erityisen haavoittuvana näen haastattelutilanteet ja aineiston analyysivaiheen. Haastatteluihin valmistautuessani ja haastatteluja toteuttaessani pyrin kriittisesti arvioimaan haastattelurunkoa, vuorovaikutuskäyttäytymistäni sekä haastattelujen sujuvuutta.

Haastatteluista kaikki paitsi yksi toteutettiin etäyhteydellä, ja se toikin suurimpaan osaan haastatteluja joitakin pieniä haasteita. Puhtaiden teknisten haasteiden, kuten äänentoisto-ongelmien, lisäksi etäyhteys mielestäni lisäsi hieman tilanteen jäykkyyttä, sillä se vaikeutti jatkokysymysten kysymistä tai muiden tarkentavien kysymysten esittämistä haastateltavien vastausten välissä. Etäyhteydellä toteutetuissa haastatteluissa oli esimerkiksi suurempi riski puhua toisen päälle keskustelun aikana, kun nonverbaalisia vihjeitä on vaikeampi tulkita näköyhteyden ollessa puutteellinen. Etäyhteydellä keskusteltaessa on myös haastavampi havaita, mikäli jokin aihe on haastateltavalle vaikea tai olisiko hänellä mahdollisesti lisääkin sanottavaa aiheesta. Ero kasvokkaishaastatteluun oli tässä mielessä nähdäkseni aika suuri.

Näistä haasteista huolimatta haastattelut olivat lähtökohtaisesti luonteeltaan melko rentoja ja keskustelunomaisia. Rentoutta loin tilanteeseen esimerkiksi tekemällä tietoisien päätöksen sinutella kaikkia haastateltavia haastattelutilanteessa, sillä koin, että teitittely toisi tilanteeseen turhaa jäykkyyttä ja virallisuutta. Arvelisinkin kaiken kaikkiaan, että onnistuin luomaan haastatteluihin hyvän ja luottamuksellisen ilmapiirin haastavienkin asioiden käsittelylle.

Oma roolini haastatteluissa oli hieman vaihteleva, ja toisten haastateltavien kanssa olin aktiivisempi kuin toisten. Puolistrukturoitu haastattelu saa olla keskustelunomaista, ja haastattelijan on luontevaa esittää omia koonteja ja tarkentavia kysymyksiä. Pyrin kuitenkin siihen, etten antaisi ennakkokäsitysteni liikaa vaikuttaa kysymyksenasetteluihin, ja etteivät vastausteni ja lisäkysymysteni haastattelutilanteissa käänny kovin johdattelevaan suuntaan. Kaikissa haastatteluissa lisäkysymysten ja koontien teko ei onnistunut yhtä helposti, ja näin haastattelujen keskustelunomaisuus ja vuorovaikutteisuus vaihteli jonkin verran. Jokaisessa haastattelussa pyrin kuitenkin olemaan rohkaiseva esimerkiksi samanmielisyyden osoittamisen kautta, samalla välttämällä liikaa johdattelua.

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsin aineistolähtöisen laadullisen sisällönanalyysin, ja koen, että se oli tämänkaltaisen aineiston käsittelyyn hyvä menetelmä. Toteutin analyysin

suurella huolellisuudella ja tarkkuudella. Huomasin, että aineistoon todella syvälle kaivautuessa voi laadullisen sisällönanalyysin vaarana olla, että aineistosta tehdään eri analyysivaiheiden seurauksena ylitulkintoja. Toisin sanoen aineistossa nähdään olevan sellaisia asioita, mitä siellä ei oikeasti ole. Lisäksi aineiston analyysivaiheessa samoin kuin haastatteluja toteuttaessa riskinä on, että omat ennakkokäsitykseni vaikuttavat liiaksi siihen, mitä näen aineistossa. Näitä heikkouksia pyrin välttämään palaamalla analyysin varrella useaan otteeseen aina alkuperäiseen aineistoon, ja näin varmistamaan, että pysyn aineistolle uskollisena. Kuitenkin ennakkokäsityksiä on mahdotonta täysin estää vaikuttamasta tutkimukseen, eikä se ole tarkoituksenmukaistakaan: laadullisessa tutkimuksessa tutkija itse on työkalu, ja objektiivisuuteen on ollen laadullisessa tutkimuksessa mahdotonta ja tarpeetontakin päästä (Tracy 2013, 229).

Uskottavuus. Tutkimuksen uskottavuus määrittyy sen mukaan, kuinka luotettavana, vakuuttavana ja todentuntuksena tutkimuksessa esitetyt tulokset ja päätelmät lukijalle näyttävät (Tracy 2010, 842–844). Uskottavuutta olen pyrkinyt lisäämään tulosten runsaalla ja tarkalla kuvauksella, sekä havainnollistavien aineistoesimerkkien käyttämisellä. Rikkaaseen aineistoon sisältyi monia ja paikoin ristiriitaisiakin näkökulmia, ja olen pyrkinyt pitämään moniäänisyyden mukana raportoinnissa aina kun sitä esiintyi. Uskottavuutta olisi voinut varmasti entisestään parantaa refleктоimalla tutkimuksen tuloksia yhdessä haastateltavien kanssa, näin varmistaen, että tulokset vastaavat heidän näkemyksiään luottamuksesta lobbajaan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa. Vaikka en hankkinut varsinaista palautetta tutkimuksen tuloksista, pyrin kuitenkin varmistamaan tulkintojeni oikeellisuutta jo haastattelutilanteissa tekemällä koonteja ja tarkentavia kysymyksiä, näin varmentaen, että ymmärrän haastateltavien esittämät näkemykset oikein.

Eettisyys. Tracy (2013, 243) mukaan tutkimuksen aineistonkeruuvaiheen eettisinä periaatteina voi pitää vahingoittamisen ja harhaanjohtamisen välttämistä, suostumuksen varmistamista, sekä yksityisyyden ja luotettavuuden takaamista. Tutkijan tulee myös suhtautua haastateltaviin kunnioittavasti ja arvostaen. Aineistonkeruuvaiheessa pyrin varmistamaan jo yhteydenoton ensimmäisessä vaiheessa, että haastateltavat tietävät, mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin aineistoa käytetään, mikäli he suostuvat haastatteluun. Lähetin kaikille haastateltaville etukäteen tietosuojailmoituksen ja suostumuslomakkeen, joista kävi ilmi, miten osallistujien tietoja käsitellään sekä korostettiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Poistin keskeisimmät tunnistetiedot, kuten haastateltavien nimet ja heidän

edustamansa organisaatiot aineistosta jo keräysvaiheessa. Koska Suomen virkahenkilöstö ja ympäristöjärjestöjen lobbaajien joukko on pieni, on aina olemassa riski, että henkilöt ovat tunnistettavissa sitaattien sisällöistä. Anonymisoin litteroidun aineiston kuitenkin mahdollisimman pitkälle poistamalla siitä kaikenlaiset tunnistetiedot, esimerkiksi työnimikkeet ja viittaukset muihin henkilöihin, kuten työkavereihin.

Mietin haastatteluja toteuttaessani sitä, millaisia seurauksia keskustelusta voi haastateltavalle olla. Pysin kaikissa tilanteissa osoittamaan haastateltavia kohtaan kunnioitusta ja arvostusta, ja vältin esimerkiksi painostamista haastateltavia keskustelun aikana. Joissakin haastatteluissa haastateltavat toivat avoimesti esille epävarmuuttaan kertomalla kokevansa kysymykset haastavina tai mainitsemalla, etteivät ole aiemmin tietoisesti pohtineet lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhdetta, taikka reflektoineet luottamukseen liittyviä ilmiöitä kriittisesti. Näissä tilanteissa osoitin ymmärtäväisyyttä ja toin ilmi, etteivät sellaiset ajatukset ole ollenkaan epätavallisia. Pienistä epävarmuuksista huolimatta haastatteluissa päästiinkin mietinnän jälkeen yleensä melko syvälliselle tasolle. Pari haastateltavista toi keskusteluissa myös haastattelun positiivisia seurauksia esille: he huomauttivat, että tulevat tulevaisuudessa ehkä kiinnittämään enemmän huomiota lobbaajan ja virkahenkilön väliseen luottamukseen sillä aihe on mielenkiintoinen. Kaikki haastattelut toteutettiin hyvässä, ystävällisessä hengessä ja vuorovaikutuksessa oli mukana myös huumoria. Arvelisinkin, että haastatteluilla oli enimmäkseen positiiviset tai neutraalit seuraukset haastateltavien elämään.

8.2 Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet

Tässä luvussa esitän johtopäätöksiä ja tutkimuksen myötä heränneitä jatkotutkimuskysymyksiä. Aloitan käsittelemällä johtopäätöksiä liittyen luottamuksen rakentamiseen edustuksellisessa suhteessa, jonka jälkeen esitän jatkotutkimuskysymyksiä lobbaussuhteiden jännitteisyydestä sekä laajempia viestintäteoreettisia pohdintoja koskien luottamuksen osaa vaikuttamisessa.

Tämän tutkielman tulosten merkitys viestinnän tutkimusalalle on kahtalainen. Jäsennys lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteistä tuo ilmi tekijöitä, jotka erottavat lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen muista vuorovaikutussuhteista, toisin sanoen, mikä tekee tästä nimenomaisesta vuorovaikutussuhteesta erityisen. Luottamusta

rakentavaa ja heikentävää viestintää käsittelevät tulokset taas ovat toki lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen piirissä jäsenettyjä, mutta on mahdollista, että tämä jäsenitys toimii luottamuksen rakentumisen ymmärtämisessä universaalimminkin. Siinä missä tulokset vuorovaikutussuhteen erityispiirteistä ovat arvokkaita ensisijaisesti teoreettisesti, voi tulokset luottamusta rakentavasta ja heikentävästä viestinnästä soveltaa myös käytäntöön.

Seuraava listaus kokoaa tulokset tiivistetyiksi ohjeiksi, joita eri organisaatioiden edustajat ja päätöksentekijät voivat käyttää pyrkiessään keskinäisissä kohtaamisissaan luottamuksen rakentamiseen. Vaikka ohje on rakennettu vaikuttajaviestinnän kontekstissa, voi se tarjota apua myös muihin edustuksellisiin yhteistyösuhteisiin:

Dialogisuus

- Kuuntele toista
 - o Anna toiselle osapuolelle puheenvuoro
 - o Osoita halukkuutesi kuulla ja ymmärtää toisen kanta asioihin
 - o Vältä päälle puhumista, keskeyttämistä ja painostusta
 - o Kuuntele toista tarkasti ja pyri ymmärtämään tätä
- Kunnioita ja arvosta
 - o Arvosta toisen asiantuntijuutta ja kokemusta
 - o Älä mene argumenteissasi henkilökohtaisuuksiin tai loukkaa toista
 - o Ole ystävällinen
 - o Muista, että toinen on ihminen ja yksilö, ei vain organisaationsa edustaja
- Pyri yhteistyöhön
 - o Ole ratkaisukeskeinen ja rakentava
 - o Pyri yhteiseen hyvään lopputulokseen
 - o Etsi asioita, jotka ovat molemmille tärkeitä ja joista olette samanmielisiä

Välittömyys

- Ole viestinnässäsi avoin ja läpinäkyvä
 - o Ilmaise avoimesti lähtökohtasi ja tavoitteesi
 - o Jaa tietoa avoimesti ja riittävästi
 - o Ole rehellinen, vältä harhaanjohtamista ja tiedon tai luottamuksen hyväksikäyttöä
- Edistä rentoa keskusteluilmapiiriä
 - o Käytä huumoria sopivissa määrin
 - o Vältä jäykkää tai liian virallista kieltä
 - o Jos mahdollista, etsi mahdollisuuksia tavata myös muualla kuin työhuoneessa tai kokoustilassa
- Kohtaa toinen tasavertaisena, äläkä tuo valta-asetelmaa tarpeettomasti esiin

Professionaalisuus

- Viesti rauhallisesti ja asiallisesti
 - o Argumentoi huolellisesti ja perustele väitteesi
 - o Vältä huutamista ja muuta aggressiivista viestintää
- Pysy väitteissäsi faktoissa ja arvosta tutkimustietoa
 - o Älä välitä virheellistä tai vääristeltyä tietoa
 - o Varmista väitteen todenperäisyys ennen kuin puhut, äläkä luota mututuntumaan
- Valmistaudu tapaamiseen hyvin ja perehdy asioihin huolella
- Ole tavoitteissasi realistinen ja vältä mahdottomia tavoitteita

Mukautuvuus

- Muotoile viestisi hyvin
 - o Tee viestistä helposti ymmärrettävä

- Tee viestistäsi vakuuttava ja tehokas
- Vältä liikaa ammattijargonia
- Ota huomioon toisen lähtökohdat ja korosta toista kiinnostavia asioita
- Ole valmis joustamaan ja tekemään kompromisseja

Supportiivisuus

- Ole tavoitettavissa ja edistä matalaa kynnystä yhteydenotolle puolin ja toisin
- Tarjoa tukea erityisesti tiedon ja keskustelun muodossa
- Hae tukea aktiivisesti, kun tarve siihen ilmenee
- Ota tutki vastaan
- Osoita myös kiitollisuutta, kun tarve vaatii

Inklusiivisuus ja säännöllisyys

- Huomioi toisen esittämät näkemykset ja tämän tarjoama tieto toiminnassasi
- Ota toinen mukaan keskusteluihin ja päätöksentekoprosesseihin, kun mahdollista
- Pidä toiseen yhteyttä ja ylläpidä vuorovaikutussuhdetta
- Huomioi ja muista toista myös sellaisina aikoina, kun varsinaisia asioita ei ole käsiteltävänä

Lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa yhdistyvät ainutlaatuisella tavalla yhteistyö, professionaalisuus, vaikuttaminen, edustuksellisuus ja yhteiskunnalliset jännitteet. Kuten tutkimuksessa on aiemmin tuotu esille, on lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa yhteneväisyyksiä, joskin myös eroavaisuuksia, Gerlanderin ja Isotaluksen (2010) jäsentämään professionaaliseen vuorovaikutussuhteeseen. Tämän tutkimuksen myötä tiedämme lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteistä paljon enemmän, mutta vain melko yleisellä tasolla. Lobbaussuhteen vuorovaikutusdynamikan lähempi tarkastelu voisikin olla tarpeen. Yksi antoisa lähestymistapa vuorovaikutusdynamikan tarkastelulle löytyisi kenties Gerlanderin ja Isotaluksenkin (2010) käyttämästä relationaalisten jännitteiden näkökulmasta. Gerlanderin ja Isotaluksen (2010, 11) mukaan professionaalisia vuorovaikutussuhteita määrittävät relationaaliset jännitteet, kuten erilaisuuden ja tasavertaisuuden, autonomisuuden ja riippuvuuden, välittämisen ja arvioimisen sekä yksityisyyden ja julkisuuden jännitteet. Jännitteisyysnäkökulma perustuu Baxterin ja Montgomeryn (1996) kehittämään relationaalisen dialektiikan teoriaan. Professionaalisen vuorovaikutussuhteen jännitteet eivät suoraan ole siirrettävissä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteeseen, mutta on selvää, että myös tätä suhdetta muovaavat erilaiset relationaaliset jännitteet, joita en tässä tutkimuksessa pystynyt käsittelemään. Näitä jännitteitä olisi varmasti mielekästä tutkia jatkossa.

Interpersonaalisten suhteiden tutkimuskentällä työelämän vuorovaikutussuhteet eivät ole perinteisesti olleet fokuksessa (Gerlander & Isotalus 2010). Viime vuosina uutta tutkimusta

on tullut lisää, mutta se käsittelee lähtökohtaisesti joko asiantuntija-asiakassuhteita tai organisaation sisällä muodostuvia suhteita (ks. esim. Mikkola & Valo 2020).

Edustuksellisuudesta taas on tehty paljon tutkimusta, mutta tutkimus ei tarkastele suhteita interpersonaalista näkökulmasta (ks. esim. Aurier & N'Goala 2010; Börjeson 2018; Connelly, Crook, Combs, Ketchen & Aguinis 2018; Guenzi & Georges 2010; Häkkinen 2012; Zhong, Su, Peng & Yang 2017). Edustuksellisuus ja organisaatorajat ylittävien yhteistyösuhteiden tutkimus on siis jäänyt tähän asti vähemmälle huomiolle viestinnän tutkimuskentällä. Tässä tutkimuksessa esitetty lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteen erityispiirteiden jaottelu voi toimia runkona myös muiden edustussuhteiden ymmärtämisessä. Onkin mahdollista, että myös muita edustussuhteita määrittävät erityiset professioiden mukanaan tuomat tavoitteet, eriytyneet ja valtasuhteeltaan epäsymmetriset vuorovaikutusroolit sekä jopa poikkeuksellinen riippuvuus ympäröivästä yhteiskunnallisesta tilanteesta. Tutkimusta edustuksellisuudesta osana vuorovaikutussuhteita kaivataan kuitenkin lisää.

Luottamus on ilmiönä moniulotteinen ja usein vaikeasti jäsennettävä, mutta lisäksi sen yhteys muihin viestinnän ilmiöihin on paikoin niukasti tutkittu. Tämän tutkimuksen myötä erityisesti vaikuttamisen ja luottamuksen suhde herättää lisäkysymyksiä. Vaikuttaminen on lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa niin keskeisessä roolissa, että etenkin lobbaajien puheessa vaikuttavuus esiintyy usein ristiin vahvan vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen kanssa, näin ilmentäen ilmiöiden syvää yhteenkietoutuneisuutta. Tulosten valossa voikin esittää päätelmän, että vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen vahvuus sekä vaikuttavuus ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Viestintäteoreettisesta näkökulmasta tulos on sinä mielessä mielenkiintoinen, että vaikuttamisen teoriat eivät lähtökohtaisesti ole relationaalisen viestinnän teorioita, ja niissä vuorovaikutussuhteiden näkökulma on yleensä varsin pienessä roolissa. Vaikuttamaan pyrkivän viestinnän tutkimuksessa on tarkasteltu valtavasti erilaisia kysymyksiä liittyen esimerkiksi vaikuttavan viestin muotoiluun, vaikuttavan puhujan ominaisuuksiin sekä vaikuttamisen kognitiivisiin prosesseihin. Vaikuttamistutkimuksessa korostuukin usein viestinnän yksisuuntaisuus ja yksilökeskeisyys vuorovaikutusprosessin sijaan. Näiden tutkimusintressien voi katsoa juontavan juurensa argumentaation ja retoriikan tutkimusperinteisiin. (Ks. esim. Dillard & Shen 2013; Larson 2013; O'Keefe 2016; Rieke ym. 2009; Stiff & Mongeau 2016.)

Luottamuksen rooli vaikuttamisessa on ainakin osaksi ilmeinen, sillä interpersonaalinen vaikuttavuus vaatii aina jonkinasteista luottamusta, aivan kuten vuorovaikutus yleensäkin. Esimerkiksi Rieke, Sillars ja Peterson (2009, 142) huomioivat luottamuksen merkityksen vaikuttamisessa toteamalla, että maalaisjärjen mukaan vastaanottaja vaikuttuu helpommin, kun tämä luottaa lähteeseen. Lisäksi interpersonaalisen viestinnän ja vuorovaikutussuhteiden merkityksen vaikuttamisessa yleisellä tasolla ovat tiedostaneet useat tutkijat. Tutkimukset ovat esimerkiksi osoittaneet, että poliittisten kampanjoiden onnistumisessa interpersonaaliset keskustelut läheisten kanssa ovat olennainen tekijä. (Gilgerson & Southwell 2015; ks. myös Born, Akkerman & Thommes 2016; Campus 2012; Southwell & Yzer 2007; 2009.) Tässä valossa onkin mielenkiintoista, että vuorovaikutusprosessit ja vuorovaikutussuhteet itsessään ovat saaneet vaikuttamisesta kiinnostuneilta tutkijoilta varsin vähän huomiota. Eikö olisi viestintäteoreettisesta näkökulmasta oleellista tietää, mikä tekee yksilön läheisistä vuorovaikutussuhteista niin merkittäviä vaikuttamisen kannalta? Entäpä onko tällaisilla vuorovaikutussuhteilla erityisiä ominaispiirteitä? Millainen vuorovaikutusdynamikka on sellaisissa vuorovaikutussuhteissa, joissa sekä vaikuttavuus että luottamus on vahvaa?

Kun tämän tutkimuksen tuloksia peilaa vielä laajemmin vaikuttamisen kysymyksiin, on mielenkiintoista huomata, miten keskeisessä roolissa esimerkiksi dialogisuus, eli kuunteleminen, ystävällisyys ja toisen osapuolen ihmisenä kohtaaminen ovat luottamusta rakentavassa viestintäkäyttäytymisessä lobbaajan ja virkahenkilön vuorovaikutussuhteessa. Onkin syytä pohtia, voisiko vaikuttamisen tutkimus hyötyä jatkossa myös muiden interpersonaalisten ilmiöiden, kuten kuuntelemisen, dialogisuuden sekä supportiivisen viestinnän jäsenysten hyödyntämisestä. Nämä ilmiöt ovat yhteydessä luottamuksen rakentamiseen, mutta mikä on niiden rooli vaikuttamisessa?

Kirjallisuus

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö: työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Aurier, P. & N'Goala, G. 2010. The differing and mediating roles of trust and relationship commitment in service relationship maintenance and development. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38 (3), 303–325.

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.

Baxter, L.A. & Montgomery, B.M. 1996. *Relating: Dialogues & Dialectics*. New York: The Guilford Press.

Berg, K. 2012. The ethics of lobbying: Testing an ethical framework for advocacy in public relations. *Journal of Mass Media Ethics*, 27 (2), 97–114.

Berger, B. 2008. Lobbying. Teoksessa W. Donsbach (toim.) *The International Encyclopedia of Communication*. Chichester: John Wiley and Sons.

Berger, C. R., Roloff, M. E., Wilson, S. R., Dillard, H. P., Caughlin, J. & Solomon, D. 2015. *The international encyclopedia of interpersonal communication*. Chichester: John Wiley and Sons.

Bitonti, A. & Harris, P. (toim.) 2017. *Lobbying in Europe: Public affairs and the lobbying industry in 28 EU countries*. Lontoo: Palgrave.

Blöbaum, B. 2016. Key factors in the process of trust. On the analysis of trust under digital condition. Teoksessa B. Blöbaum (toim.) *Trust and communication in a digitized world: Models and concepts of trust research*. Cham: Springer.

Born, M., Akkerman, A. & Thommes, K. 2016. Peer influence on protest participation: Communication and trust between co-workers as inhibitors or facilitators of mobilization. *Social science research*, 56, 58–72.

Börjeson, L. 2018. Trust and betrayal in interorganizational relationships: A systemic functional grammar analysis. *Human relations*, 71 (3), 399–426.

Campus, D. 2012. Political discussion, opinion leadership and trust. *European journal of communication*, 27 (1), 46–55.

Chalmers, A. W. & Shotton, P. A. 2016. Changing the face of advocacy? Explaining interest organizations' use of social media strategies. *Political Communication*, 33 (3), 374–391.

Clark, R. A. & Delia, J. G. 1979. TOPOI and rhetorical competence. *Quarterly Journal of Speech* 65 (2), 187–206.

Connelly, B. L., Crook, T. R., Combs, J. G., Ketchen, D. J. & Aguinis, H. 2018. Competence- and Integrity-Based Trust in Interorganizational Relationships: Which Matters More? *Journal of management*, 44 (3), 919–945.

Contandriopoulos, D. 2011. On the Nature and Strategies of Organized Interests in Health Care Policy Making. *Administration & Society*, 43 (1), 45–65.

Croucher, S. & Cronn-Mills, D. 2015. *Understanding communication research methods: A theoretical and practical approach*. New York: Routledge.

Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. 2008. *Collecting and interpreting qualitative materials*. 3. painos. Thousand Oaks: Sage.

Dillard, J. P. & Knobloch L. K. 2011. Interpersonal influence. Teoksessa J. A. Daly & M. L. Knapp (toim.) *The Sage handbook of interpersonal communication*. 4. painos. Thousand Oaks: Sage.

- Dillard, J. P. & Shen, L. (toim.) 2013. The SAGE handbook of persuasion: Developments in theory and practice. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Eskola, J., Lähti J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalla. 5. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriä. Puhe ja kieli, 1, 3–19.
- Guenzi, P. & Georges, L. 2010. Interpersonal trust in commercial relationships: Antecedents and consequences of customer trust in the salesperson. *European Journal of Marketing*, 44 (1), 114–138.
- Gilgerson N. D. & Southwell B. G. 2015. Interpersonal communication in political campaigns. Teoksessa C. R. Berger, M. E. Roloff, S. R. Wilson, H. P. Dillard, J. Caughlin & D. Solomon (toim.) *The international encyclopedia of interpersonal communication*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Godwin, K., Godwin, E., & Ainsworth, S. H. 2013. *Lobbying and Policymaking: The Public Pursuit of Private Interests*. Thousand Oaks: CQ Press.
- Huotari, M-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. *Viestinnästä tietoon: tiedon luominen työyhteisössä*. Helsinki: WSOY
- Häkkinen, S. 2012. *Towards a trust-based model of leadership within the leader-member exchange theory framework: a qualitative study of leaders' trustworthiness in the SME context*. Itä-Suomen yliopisto.
- Ikonen, M. 2015. Esimies-alaisuuden luottamus vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä. Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2015. Jyväskylä: Grano, 135–151.
- Jaatinen, M. 1999. *Lobbying political issues: A contingency model of effective lobbying strategies*. Helsinki: Helsingin yliopiston verkkojulkaisut.

Jaatinen, M. 2003. Lobbaus: Yritys yhteiskunnan vaikuttajana. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kantola, A. & Lounasmeri, L. 2014. Viestinnän ammattilaiset promootioyhteiskunnassa: Aktivisteja ja ajatusjohtajia. *Media & Viestintä: Kulttuurin ja yhteiskunnan tutkimuksen lehti*, 37 (3), 3–21.

Kriesi, H., Tresch, A. & Jochum, M. 2007. Going public in the European Union. *Comparative Political Studies*, 40 (1), 48–73.

Lainvalmistelun prosessiopas, 2020. Helsinki: Finlex. Saatavana:
<http://lainvalmistelu.finlex.fi> [Viitattu 16.12.2020]

Larson, C. U. 2013. *Persuasion: Reception and responsibility*. 13. painos. Boston: Wadsworth.

Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. 1996. Developing and maintaining trust in work relationships. Teoksessa R. M. Kramer & T. R. Tyler (toim.) *Trust in organizations*. Thousand Oaks: Sage, 114–139.

Mack, R. 2005. Lobbying effectively in Brussels and Washington: Getting the right result. *Journal of Communication Management*, 9 (4), 339–347.

Mcgrath, C. 2006. The ideal lobbyist. *Journal of Communication Management*, 10 (1), 67–79.

Mikkola, L. & Nykänen, H. 2020. Workplace relationships. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. New York, Routledge, 15–27.

Mikkola, L. & Valo, M. (toim.) 2020. *Workplace communication*. New York: Routledge.

Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook*. 2. painos. Lontoo: Sage.

Miles, M. B., Huberman, A. M. & Saldaña, J. 2014. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. 3. painos. Los Angeles: Sage.

Murto, E. 2008. *Ministeriöjärjestelmä. Suomen poliittinen järjestelmä*. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavana: <https://blogs.helsinki.fi/vol-spj/valtioneuvosto/> [Viitattu: 18.12.2020]

O’Keefe, D. 2016. *Persuasion and Social Influence*. Teoksessa K. B. Jensen, R. T. Craig, J. D. Pooleys & E. W. Rothenbuhler (toim.) *The international encyclopedia of communication theory and philosophy*. Chichester: John Wiley and Sons.

Pakarinen, A. 2011. *Lainvalmistelu vuorovaikutuksena – Analyysi keskeisten etujärjestöjen näkemyksistä lainvalmisteluun osallistumisesta*. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 253.

Rico, R., Alcover, C. M., Sánchez-Manzanares, M., & Gil, F. 2009. The joint relationships of communication behaviors and task interdependence on trust building and change in virtual project teams. *Social Science information*, 48 (2), 229–255.

Rieke, R. D., Sillars, M. O. & Peterson, T. R. 2012. *Argumentation and critical decision making*. 8. painos. Upper Saddle River: Pearson.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009. *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Shaw, M. 2003. Successful collaboration between the nonprofit and public sectors. *Nonprofit Management and Leadership*, 14 (1), 107–120.

Sias, P. M. 2009. *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Los Angeles: Sage.

Southwell, B. G. & Yzer, M. C. 2007. The roles of interpersonal communication in mass media campaigns. Teoksessa C. Beck. (toim.) *Communication Yearbook 31*. New York: Lawrence Erlbaum, 420–462.

Southwell, B. G. & Yzer, M. C. 2009. When (and why) interpersonal talk matters for campaigns. *Communication Theory*, 19, 1–8.

Stafford, L. 2015. Chapter 30: Social exchange theories: Calculating the rewards and costs of personal relationships. Teoksessa Braithwaite, D. O. & Schrodt, P. (toim.) *Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives*. 2. painos. California: Sage.

Stiff, J. B. & Mongeau, P. A. 2016. *Persuasive communication*. 3. painos. New York: The Guilford Press.

Tanase, I. 2012. Lobbying regulation and ethics: Current issues and future prospects. *Journal of Media Research*, 5 (3), 57–69.

Tracy, S. J. 2010. Qualitative Quality: Eight “Big-Tent” Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative inquiry*, 16 (10), 837–851.

Tracy, S. J. 2013. *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. Chichester: John Wiley & Sons.

Trenholm, S. & Jensen, A. 2013. *Interpersonal Communication*. 7. painos. Oxford; New York: Oxford University Press

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 10. painos. Helsinki: Tammi.

Valtioneuvoston ohjesääntö 262/2003. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavana: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030262#H3> [Viitattu 18.12.2020]

Valtioneuvoston ohjesääntö 17/2010. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Saatavana: https://vm.fi/documents/10623/1115054/Vieraanvaraisuudesta__eduista.pdf/65456694-9a17-46b3-8b74-5b7fd060a4f3/Vieraanvaraisuudesta__eduista. [Viitattu 18.12.2020]

van der Graaf, A., Otjes, S. & Rasmussen, A. 2016. Weapon of the weak? The social media landscape of interest groups. *European Journal of Communication*, 31 (2), 120–135.

Vesa, J. & Kantola, A. 2016. Kuka pääsee mukaan? Miten järjestöjen ääni kuuluu lakien valmistelussa. *Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 59/2016*.

Vilhunen, M. 2016. Lobbaus Euroopan Unionissa - näkökulmia lobbaukseen ja sen vuorovaikutukseen. *Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitos. Maisterintutkielma*.

Weiler, F. & Brändli, M. 2015. Inside versus outside lobbying: How the institutional framework shapes the lobbying behaviour of interest groups. *European Journal of Political Research*, 54 (4), 745–766.

Wise, K. 2007. Lobbying and relationship management: The K street connection. *Journal of Public Relations Research*, 19 (4), 357–376.

Wise, K. & Berg, K. T. 2015. Lobbying as relationship management. Teoksessa E, Ki, J. Kim & J. A. Ledingham (toim.) *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations*. 2. painos. New York: Routledge.

Zetter, L. 2011. *Lobbying: The art of political persuasion*. Petersfield: Harriman House.

Zhong, W., Su, C., Peng, J. & Yang, Z. 2017. Trust in Interorganizational Relationships: A Meta-Analytic Integration. *Journal of management*, 43 (4), 1050–1075.

Liitteet

Liite 1: Yhteydenottosähköposti

Hei!

Olen viestinnän opiskelija Jyväskylän yliopistosta ja teen maisterintutkielmaa liittyen lobbaajien ja päätöksentekijöiden väliseen luottamukseen. Lobbaus, eli vaikuttajaviestintä kiinnostaa minua erityisesti siksi, että se on yhteiskunnallisessa päätöksenteossa merkittävässä osassa, mutta vuorovaikutuksen näkökulmasta ilmiötä on tutkittu varsin vähän. Erityisen vähän tiedetään siitä, millaista vuorovaikutusta lobbaajien ja päätöksentekijöiden välillä on.

Kuten aiemmin puhelimitse kerroin, etsin tällä hetkellä osallistujia tutkimushaastatteluun. Haastateltavilla tulisi olla kokemusta kasvokkaislobbauksesta, ja parasta olisi, jos yhteys toisen osapuolen kanssa olisi säilynyt pitempään kuin yhden tai kahden tapaamisen verran. Haastattelu on kertaluontoinen, kestää arviolta noin tunnin, ja se voidaan toteuttaa joko kasvotusten tai etäyhteydellä. Osallistumisestasi olisi suuri apu tutkielmalleni!

Haastateltaville taataan anonymiteetti tutkielman kaikissa vaiheissa. Haastatteluaineisto anonymisoidaan jo keräysvaiheessa, eikä haastateltavien nimiä tai henkilötietoja julkaista raportissa. Tutkielmassa voidaan käyttää suoria lainauksia haastatteluista, mutta haastateltavat tai muut mainitut henkilöt eivät ole niistä tunnistettavissa. Aineistoa säilytetään salanasuojatulla tietokoneella tutkielman hyväksymiseen asti, jonka jälkeen aineisto hävitetään. Aineistoa pääsee tarkastelemaan minun lisäksi vain tutkielman ohjaaja ja tutkielman tarkastaja.

Toivoisin, että haastattelut voitaisiin toteuttaa mahdollisimman pian. Esimerkiksi seuraavat ajat ovat vapaina xx.xx. klo xx.xx, xx.xx. klo xx.xx ja xx.xx. klo xx.xx. Myös muita sopivia aikoja varmasti löytyy, jos näistä ei löytynyt sopivaa. Voit olla minuun yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla.

Kiitos paljon jo etukäteen!

Katri Kortelainen

(yhteystiedot)

Liite 2: Tietosuojailmoitus

Jyväskylän yliopisto

TIETOSUOJAILMOITUS TUTKIMUKSESTA TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVALLE 17.05.2019

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, eikä tutkittavan ole pakko toimittaa mitään tietoja. Tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää.

1. TUTKIMUKSEN NIMI, LUONNE JA KESTO

Opinnäytetyön nimi on ”Luottamus ja sen rakentuminen lobbaajan ja päätöksentekijän vuorovaikutussuhteessa”. Aineisto kerätään haastatteluilla, jotka toteutetaan kesällä 2019. Kyseessä on kertatutkimus. Aineiston pohjalta tehdään maisterintutkielma, joka valmistuu syksyllä 2019.

2. MIHIN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY PERUSTUU

EU:n yleinen tietosuojasetus, artikla 6, kohta 1

Tutkittavan suostumus

3. TUTKIMUKSESTA VASTAAVAT TAHOT

Tutkimuksen tekijä: HuK, Katri Kortelainen, sähköpostiosoite

Opinnäytetyön ohjaaja: FT, lehtori Tarja Valkonen, sähköpostiosoite

4. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä luottamus on ja miten se rakentuu päätöksentekijän ja lobbaajan välisessä vuorovaikutussuhteessa.

Tutkimukseen osallistuvat henkilöt: Tutkimukseen haastatellaan kahden eri ministeriön asiantuntijoita sekä järjestösektorilla toimivia lobbaajia. Tutkimukseen osallistuu noin kahdeksan haastateltavaa.

5. TUTKIMUKSET TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

Tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa tutkimushaastatteluun osallistumista. Haastattelun arvioitu kesto on noin tunti.

6. HENKILÖTIETOJEN SUOJAAMINEN

Opinnäytetyössä kerättyjä tietoja ja tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tietojasi ei voida tunnistaa tutkimusraportista.

Tutkimustuloksissa ja muissa asiakirjoissa sinuun viitataan vain tunnistekoodilla.

Opinnäytteessä voidaan käyttää suoria sitaatteja, mutta aineistonäytteistä poistetaan kaikki sellainen tieto, josta olisi mahdollista tunnistaa yksittäisiä henkilöitä tai heidän työnantajiaan.

Tutkimuksen aikana henkilötietoja säilytetään salasanasuojatulla tietokoneella. Kerätty aineisto anonymisoidaan.

jatkuu

jatkoa

Tutkimusaineistoa säilytetään Jyväskylän yliopiston tutkimusaineiston käsittelyä koskevien tietoturvakäytänteiden mukaisesti.

7. TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksesta valmistuu maisterintutkielma.

8. TUTKITTAVAN OIKEUDET JA NIISTÄ POIKKEAMINEN

Tutkittavalla on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, kun henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Jos tutkittava peruuttaa suostumuksensa, hänen tietojaan ei käytetä enää tutkimuksessa.

Tutkittavalla on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli tutkittava katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä. (lue lisää: <http://www.tietosuoja.fi>).

9. HENKILÖTIETOJEN SÄILYTTÄMINEN JA ARKISTOINTI

Rekisteriä säilytetään salasanasuojatulla tietokoneella, kunnes tutkimus on päättynyt.

Rekisteriä säilytetään anonymisoituna. Tutkimuksen päättymisen jälkeen aineisto hävitetään.

10. REKISTERÖIDYN OIKEUKSIEN TOTEUTTAMINEN

Jos sinulla on kysyttävää rekisteröidyn oikeuksista, voit olla yhteydessä yliopiston tietosuojavastaavaan. Kaikki oikeuksien toteuttamista koskevat pyynnöt toimitetaan Jyväskylän yliopiston kirjaamoon: (yhteystiedot)

Liite 3: Suostumuslomake

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Suostumus tieteelliseen tutkimukseen

Minua on pyydetty osallistumaan tutkimukseen ”LUOTTAMUS JA SEN RAKENTUMINEN LOBBAAJAN JA PÄÄTÖKSENTEKIJÄN VUOROVAIKUTUSSUHTEESSA”.

Olen perehtynyt tutkimusta koskevaan tiedotteeseen (tietosuojailmoitukseen) ja saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta. Tutkimuksen sisältö on kerrottu minulle, ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini. Selvitykset antoi Katri Kortelainen. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita tutkimukseen osallistumista. Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai peruuttaa suostumukseni tutkimukseen. Tutkimuksen keskeyttämisestä tai suostumuksen peruuttamisesta ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia.

Olen tutustunut tietosuojailmoituksessa kerrottuihin rekisteröidyn oikeuksiin ja rajoituksiin.

Allekirjoittamalla suostumuslomakkeen hyväksyn tietojeni käytön tietosuojailmoituksessa kuvattuun tutkimukseen.

Kyllä

Allekirjoituksellani vahvistan, että osallistun tutkimukseen ja suostun vapaaehtoisesti tutkittavaksi sekä annan luvan edellä kerrottuihin asioihin.

Allekirjoitus

Päiväys

Nimen selvennys

Suostumus vastaanotettu

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Päiväys

Nimen selvennys

Alkuperäinen allekirjoitettu asiakirja jää tutkimuksen tekijän arkistoon, ja kopio annetaan tutkittavalle. Suostumusta säilytetään tietoturvallisesti niin kauan kuin aineisto on tunnistellisessa muodossa. Jos aineisto anonymisoidaan tai hävitetään, suostumusta ei tarvitse enää säilyttää.

Liite 4: Haastattelurunko

1. Lobbajaan ja päätöksentekijän vuorovaikutussuhteen luonnehdinta

- Kertoisitko ensin yleisesti, että miten näet lobbajaan ja päätöksentekijän välisen vuorovaikutussuhteen?
- Mitkä asiat suhteeseen vaikuttavat ja mitä erityispiirteitä sillä on?

2. Luottamus ja sen merkitys vuorovaikutussuhteessa

- Mitä luottamus on lobbajaan ja päätöksentekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa?
- Mitä se merkitsee päätöksentekijän ja lobbajaan suhteen kannalta?

3. Luottamuksen ilmeneminen

- Miten luottamus ilmenee?
- Miten luottamusta voi havaita?

4. Luottamuksen lähtökohdat

- Mitä luottamuksen syntyminen lobbajaan ja päätöksentekijän välille vaatii?
- Millaisia perusasioita tai lähtökohtia on, jota ilman ei voi syntyä luottamusta?

5. Luottamusta herättävät ominaisuudet

- Millaiset ominaisuudet toisessa ovat luottamusta herättäviä?
- Mistä tunnistaa luottamuksen arvoisen lobbajaan/päätöksentekijän?

6. Luottamusta rakentava viestintä

- Millainen viestintä edesauttaa luottamuksen rakentumista kasvokkainkohtaamisissa?
- Millaisella viestinnällä itse pyrit rakentamaan luottamusta?

7. Viestintäkanavien merkitys luottamusta rakentaessa

- Minkä viestintävälineen tai kanavan kautta luottamus rakentuu helpoiten?
- Mikä merkitys kasvokkainkohtaamisella on luottamuksen rakentumisen kannalta?

8. Luottamuksen ylläpito

- Mitä luottamuksen ylläpito edellyttää?

9. Luottamuksen menettäminen

- Millainen toiminta taas olisi luottamuksen pettämistä?
- Miten luottamus menetetään?

10. Luottamuksen muuttuminen ja kehittyminen

- Miten luottamus muuttuu ajan myötä?
- Kun tutustuu toiseen paremmin, niin miten se vaikuttaa luottamukseen?

11. Tilannetekijöiden vaikutus luottamukseen

- Mikä merkitys keskustelunaiheella on luottamuksen rakentumisen kannalta?
- Mikä merkitys taustaorganisaatiolla on?
- Mitkä muut tilannetekijät voivat vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen lobbajaan ja päätöksentekijän vuorovaikutuksessa?

jatkoa

12. Luottamuksen rakentumisen esteet ja haasteet

- Mitkä asiat asettavat luottamukselle haasteita?
- Millainen merkitys luottamuksen kannalta on sillä, että ollaan lähtökohtaisesti eri mieltä jostain asiasta?

13. Esimerkkejä luottamussuhteesta

- Kuvailisitko jotain oman elämän esimerkkiä vahvasta luottamussuhteesta johonkin päätöksentekijään/lobbaajaan?
- Entäpä tuleeko mieleen päinvastaista esimerkkiä, eli sellaista tilannetta, jossa luottamusta ei ole ollut tai se on ollut heikkoa

14. Avoin kysymys

- Tuleeko mieleen jotain muuta luottamukseen, sen rakentumiseen tai lobbaajan ja päätöksentekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen liittyvää, mitä haluaisit sanoa?