



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	29.3.2004
Tekijä	Essi Huuhtanen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	77
Otsikko	Luottamuksen rakentuminen asiakkaan ja liikkeenjohdon konsultin välisessä suhteessa		
Ohjaajat	KTT Anne Kovalainen, KTT Ulla Hytti		

Tiivistelmä

Pro gradu -tutkielma käsittelee luottamuksen rakentumista liikkeenjohdon konsultin ja asiakkaan välisessä suhteessa. Lähtökohtana on, että luottamus on merkityksellinen tekijä konsultin ja tämän asiakkaan välisessä suhteessa. Luottamuksella on yleisempääkin merkitystä. Luottamusta pidetään yleisesti tärkeänä tekijänä kaikessa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Etenkin myöhäismodernissa yhteiskunnissa, kun taloudellista toimintaa harjoitetaan yhä enemmän erilaisissa verkostoissa, tietynlainen perusluottamus sekä yksilöihin että näiden edustamiin instituutioihin on yhteistoiminnan lähtökohtana välttämätön.

Myös konsultin ja asiakkaan välisessä suhteessa luottamuksella on suuri merkitys. Konsultin ja asiakkaan välisen luottamuksen tekee tärkeäksi etenkin se, että yrityksissä toteutettavat konsultointiprojektit liittyvät yleensä salaisiin ja arkaluontoisiin toimiin, kuten esimerkiksi yrityksen strategiaan tai avainhenkilön rekrytointiin. Tällaisia toimia koskevia tietoja ei tulisi päästää ulkopuolisten käsiin, minkä vuoksi oikean ja luotettavan konsultin valitseminen on merkittävää.

Tutkielman päätehtävänä on selvittää, miten konsultin ja asiakkaan välinen luottamus rakentuu. Päätehtävää tukee kaksi alatehtävää, joissa pyritään selvittämään a) miten luottamus muotoutuu konsultin ja asiakkaan välillä ja b) miten luottamussuhdetta ylläpidetään. Tutkielma on teorialähtöinen. Empiirisen aineiston tehtävänä on tukea teoriaa ja koetella sen paikkansapitävyyttä. Empiirinen aineisto kerättiin haastattelemalla neljää johtavassa asemassa olevaa ihmistä, joilla on kokemusta liikkeenjohdon konsulttien käytöstä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluin. Aineistoa analysoitiin abduktiivisesti pitäen lähtökohtana luottamuskirjallisuudesta tiivistettyjä teoreettisia johdoteitoja. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.

Tutkielmassa saatiin selville, että konsultin ja asiakkaan välinen luottamus rakentuu vasta ajan kuluessa. Ensisijaisesti asiakas pyrkii käyttämään tuttuja ja luotettavina pitämiään konsultteja. Varsinkin uutta konsulttia etsittäessä myös asiakkaan sosiaalisilla verkostoilla on merkitystä. Asiakkaan luottamus konsulttiin on ennen kaikkea kokemuksiin perustuvaa prosessiperusteista luottamusta, joka rakentuu yksilöiden välisessä käytännön vuorovaikutuksessa. Tämän lisäksi asiakkaan luottamus voi kohdistua konsultin edustamaan organisaatioon ja vielä yleisemmällä tasolla konsulttien edustamaan asiantuntijuuteen. Konsultti ja asiakas ylläpitävät suhdettaan soittelemalla ja tapaamalla. Yhteydenpitämisen katkeaminen vaikuttaa luottamussuhteeseen heikentävästi. Luottamus voi vahingoittua myös silloin, jos konsultointiprojektille luodut odotukset jäävät täyttymättä tai jos projektin henkilösuhteisiin ilmaantuu ongelmia. Luottamuksen pettäminen sen sijaan saattaa johtaa koko yhteistyösuhteen loppumiseen.

Asiasanat	Luottamus, konsultointi, sosiaalinen pääoma, valta, verkostot, maine
Muita tietoja	