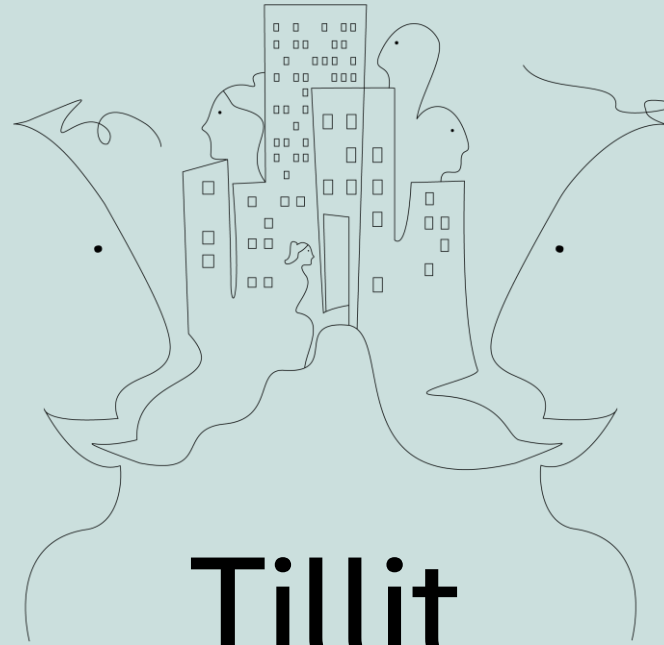




# Tillit

## ett kunskapsunderlag

Kjerstin Andersson Bruck  
Karin Timm Östlund

# Innehåll

Bakgrund till kunskapsunderlaget

Vad tillit är

Fyra olika former av tillit

Vad som stärker tillit

Sociodemografiska variabler

Tillit, bristande tillit och misstro

Utgångspunkter för det fortsatta arbetet

# Bakgrund till kunskapsunderlaget

# Samverkansprojekt – en förstudie

**SustainGov**  
impact innovation



**JÄRFÄLLA**

Järfällahus 

**Famna**

**FoU\_NORDVÄST**  
STOCKHOLMS LÄN

# Förstudien

## ***Från misstro till tillit – framgångsrika metoder och förhållningssätt***

1. Sammanställning av kunskap
2. Kartläggning av processer och organisatoriska hinder
3. Testbädd av metoder och angreppssätt inom dialog och medskapande processer
4. Framtagande av färdplan och slutrapport

Tre utgångpunkter som beskrivs i projektplanen

1. Strategi för att minska socioekonomisk segregation.
2. Program för demokratiutveckling
3. Socialtjänstlagen (2025:400)

# *Från misstro till tillit – framgångsrika metoder och förhållningssätt*

## **Kunskapsunderlag**

Syftet med kunskapsunderlaget är att identifiera och beskriva aktuell forskning och besvara följande frågor:

- Vilka lärdomar kan dras från aktuell forskning om hur invånarnas tillit till kommunen kan öka?
- Vilka verktyg för att förstå och arbeta med tillitsfrågor beskrivs i aktuell forskning?

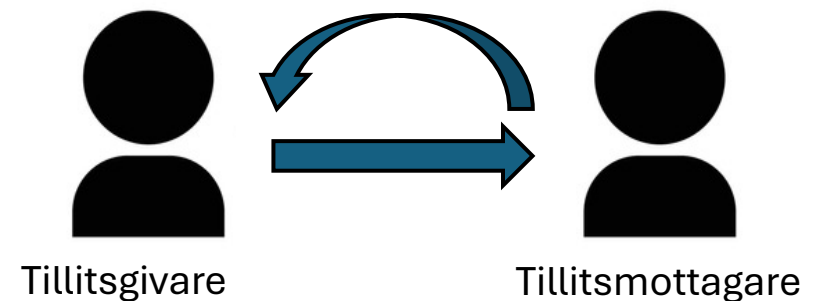
- Sökning, bibliotek och AI
- Sortering och genomgång AI.
- Läst och sammanfattat tot. 94 st
- Skattning av artiklarnas relevans.
- 32 st rankades högst och utgör underlag för kunskapsunderlaget

Vad tillit är

# Definition av tillit

Tillit är en parts beslut att i en *potentiellt riskfylld situation* acceptera den egna *sårbarheten*, baserad på en *positiv förväntan* om att den andra parten kommer agera *gynnsamt*, trots okunskap om utfallet. Tillit krävs för att individer ska kunna hantera den *kunskapsbrist* som uppstår i och med det moderna *samhällets komplexitet*.

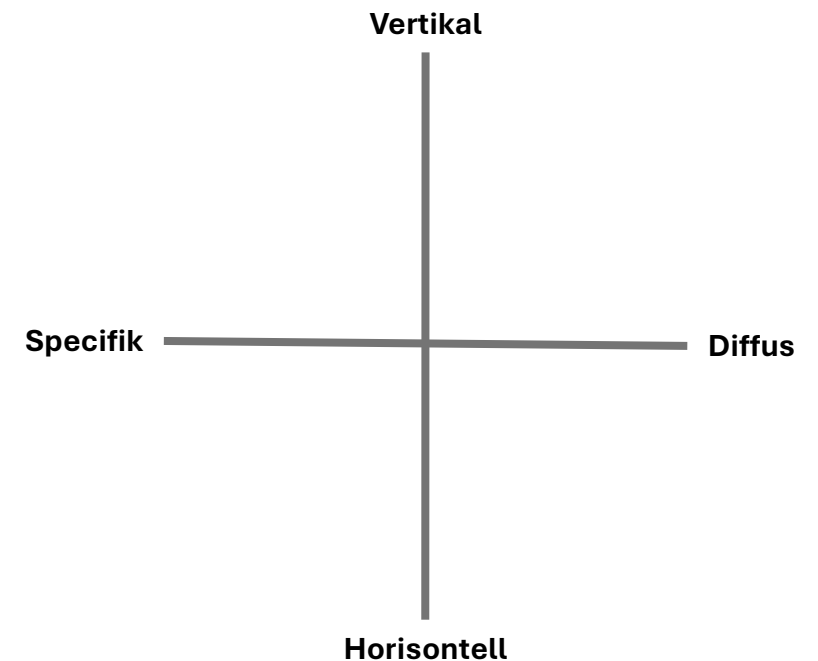
- Kunskapsbrist
- Beroendesituation
- Potentiell risk
- Faktisk eller upplevd sårbarhet
- Positiva förväntningar
- Beslut att ta ett *tillitssprång*



# Tillitens olika dimensioner

Tillit kan vara:

|                    |                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------|
| <i>Specifik</i>    | <i>till någon känd person eller institution</i> |
| <i>Diffus</i>      | <i>inte riktad till någon/t särskilt</i>        |
| <i>Vertikal</i>    | <i>mellan någon med makt över någon annan</i>   |
| <i>Horisontell</i> | <i>mellan individer utan makt över varandra</i> |



# Fyra olika former av tillit

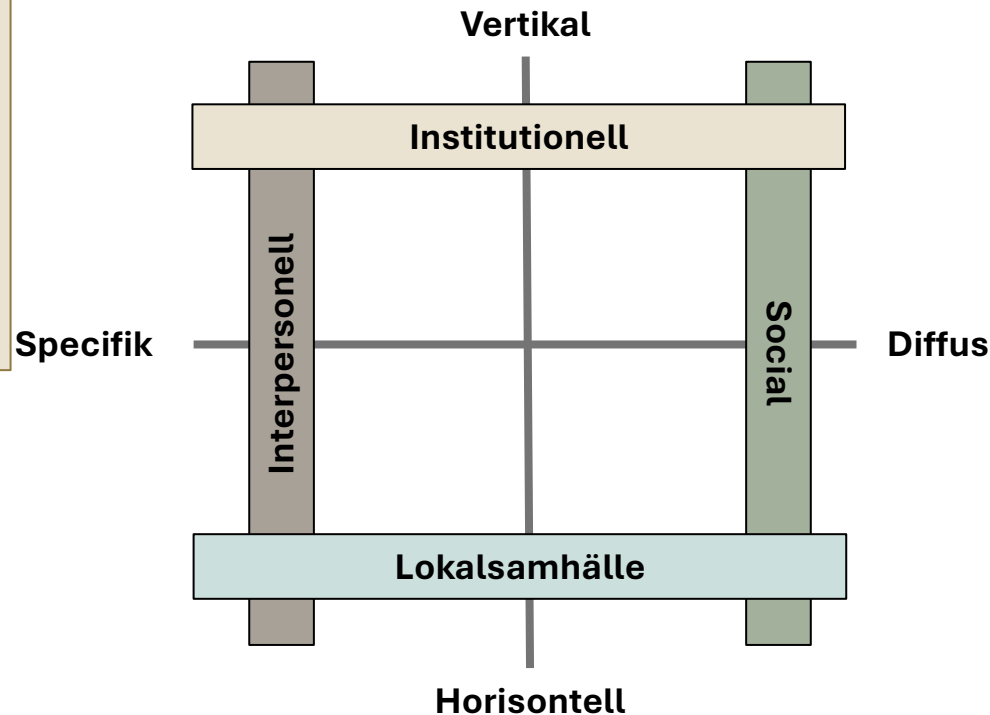
# Fyra olika former av tillit

## Institutionell

- Till specifika institutioner och systemet i allmänhet
- bygger på lagar, regler, rutiner

## Interpersonell

- Mellan individer som möts
- Personliga erfarenheter och relationer



## Social

- Till människor i allmänhet
- En övertygelse om att världen är en trygg plats

## Lokalsamhälle

- Platsbunden till bostadsområdet
- personliga erfarenheter och kollektiva minnen

Vad stärker tilliten?

# Tillitsstärkande egenskaper

Tillitsmottagaren uppfattas:

**Kompetens:** ha den kunskap som tillitsgivaren förväntar sig

**Välvilja:** vara villig att hjälpa tillitsgivaren och ha en positiv attityd

**Integritet:** vara ärlig och ha en stark moralisk karaktär

**Trovärdighet:** vara trovärdig och pålitlig i sina handlingar och beslut.

**Transparens:** vara öppen och tydlig i sina handlingar och beslut.

**Pålitlighet:** vara stabil och konsekvent i sina handlingar och beslut.



# Vad som bygger institutionell tillit

- Systemet uppfattas som kompetent och rättssäkerhet
  - Rättvis och jämlik behandling
  - Transparens
  - Tillgänglig och tillförlitlig information
  - Att få den hjälp som efterfrågas
  - Att bli lyssnad på
  - Ett gott samarbete med den professionelle
  - Servicenöjdhet
- Avsaknad av korruption



# Sociodemografiska variabler

# Sociodemografiska variabler

Om det finns någon skillnad i olika människors tillit baserat på bakgrundsvariabler:

- Demografiska: kön, ålder, civilstånd, geografisk hemvist
- Socioekonomiska: utbildningsnivå, yrke, hushållstyp

Mycket **små** skillnader baserad på demografiska variabler: äldre, män något högre social tillit

Mycket **stora** skillnader baserad på socioekonomiska variabler:

- Hög utbildning = hög social tillit
- Inkomstojämlikhet = låg social tillit
- Komplex utsatthet = låg social tillit



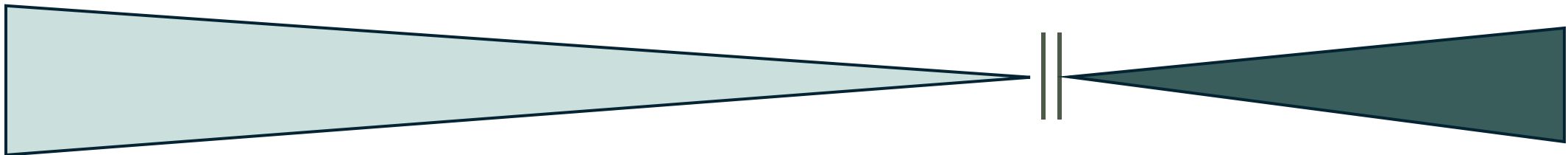
Tillit, bristande tillit och misstro

# Skillnaden mellan tillit, bristande tillit och misstro

Tillit är en parts beslut att i en potentiellt riskfylld situation **acceptera** den egna sårbarheten baserad på en positiv förväntan om att den andra parten kommer agera **gynnsamt** trots okunskap om utfallet. Tillit krävs för att individer ska kunna hantera den kunskapsbrist som uppstår i och med det moderna samhällets komplexitet

Bristande tillit innebär att det finns en tillit men att den är **svag**. Den bristande tilliten beror på en allt för bristfällig information om den andre partens kompetens att tillitsgivaren **inte kan ta ett faktiskt tillitssprång**. Trots det har tillitsgivaren en förväntan om att den andre kommer agera **gynnsamt** eller åtminstone inte missgynnsamt

Misstro innebär en parts beslut att i en potentiellt riskfylld situation **inte acceptera** den egna sårbarheten i en förväntan om att den andre parten kommer agera **missgynnsamt** eller till och med skadligt



# Misstro

1. Information (giltiga skäl) till misstro.
2. Negativa förväntningar om att motparten har skadliga avsikter.
3. Individen är inte beredd att ta risken som skulle följa av att lita på motparten.
4. Individen vidtar åtgärder för att skydda sig mot den förväntade skadan.
5. Individens misstro förstärks eller revideras av extern information.



Agerande som kan leda till misstro är:

- kontraktsbrott,
- uppfattad oärlighet eller bedrägeri,
- att parterna har olika värderingar eller principer,
- otillräcklig kompetens eller förmåga
- ohövlighet

Välvilja leder till tillit – kompetens reducerar misstro

Utgångspunkter för det fortsatta arbetet

# Utgångspunkter för det fortsatta arbetet

## Tillitsfrämjande

- = God kvalitet i kommunalt tjänsteutbud + högkvalitativ styrning
- = Att kommuninvånare arbetar, fortbildar sig, engagerar sig i lokalsamhället och politik

## Att bygga och behålla tillit tar TID

- = behövs långsiktig strategier

**Misstro behöver identifieras och mätas.** Kräver andra strategier än tillit



# Tillitsfrämjande insatser

## Utbildning och information

- Att utbilda och informera om hur kommunen styrs och på vilket sätt kommuninvånare kan vara delaktiga i beslutsfattande och demokratiska processer



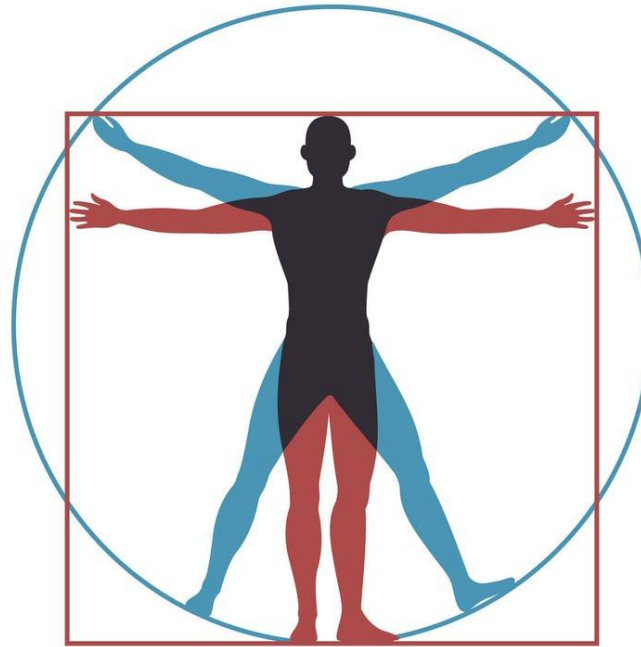
## Rutiner och processer

- Rättssäkra och tydliga rutiner och processer
- Transparenta och tydligt förankrade i hela institutionen
- Rutiner och processer behöver vara välkända för medarbetare och kommuninvånare
- Kontrollinstanser som följer upp och dit medarbetare och kommuninvånare kan vända sig
- Kontrollinstanser behöver vara välkända bland medborgare och medarbetare

# Bemötande

Vara medveten om och respektera sårbarheten hos potentiella tillitsgivare

Tillit genererar tillit



Ord spelar roll

Att lyssna och skapa mening

Uppmärksamma missförstånd

Bemötande är **hela institutionens ansvar**. Medarbetare behöver ges möjlighet att bygga och behålla tillit genom att det finns **tydliga riktlinjer** för **kommunikation**.