

## Lärdomar om tillit, och nya forskningsuppgifter för tillitsforskare

Tillit handlar om samhället och om människorna däri. Utan tillit står varje person ensam. Tillit är en förutsättning för samverkan och samarbete mellan individer (Axelrod 1988, 1984). Naturvetenskaper såväl som samhällsvetenskaper har länge diskuterat huruvida evolutionen i naturen endast gynnar de starkaste individerna, eller om det är just förmågan att samarbeta som gör att vissa grupper av individer klarar sig bättre och bygger mer uthålliga samhällen (Vogel 2004; Asplund 1987; Dawkins 1976). En parallell tankegång har varit att individer är rationella nyttomaximerare och att samhället kan optimeras likt en maskin (Dunleavy et al 2006; Hood 1991; Simon 1959; Downs 1957).

*Tillit* berör de allra innersta frågorna i mänskliga samhällen. Tillit ligger inbäddat i relationer mellan människor, medborgare, chefer, arbetslag, organisationer, företag, föreningar, politiker och stater. Tilliten bestäms alltid av enskilda människor. Tilliten uppstår i relation till andra människor, eller möjligen i relation till olika funktioner och roller som människor antar. Man kan hysa tillit till sin granne som jobbar på Försäkringskassan, samtidigt som man inte har förtroende för hen då den utför sin yrkesroll. Man kan även ha avsaknad av tillit för sin granne, men ha stort förtroende då hen fattar beslut i sin yrkesroll på ett företag, en förvaltningsmyndighet eller som politiker.

Det är dock inte rimligt eller möj-

ligt att hysa tillit till sin läkare, patient, klient eller handläggare, då dessa relationer inte kan vara ömsesidiga utan bygger på en ojämnt fördelad maktbalans. Läkaren och handläggaren har ett kunskapsövertag gentemot patienten, respektive klienten. Däremot kan patienten ha mer eller mindre förtroende för sin läkare, och i analogi med detta kan klienten hysa ett högre eller lägre förtroende för sin handläggare.

Det kan även vara möjligt att leda verksamheter och organisationer på ett sådant sätt att medarbetarna får en ökad tillit till varandra, om chefer eller ledningen vill främja en organisationskultur där medarbetarna stöds i sina varierande kompetenser och tillåts använda sina kompetenser fullt ut.

### **Vilka är lärdomarna om tillit, och vad är forskarna överens om?**

I temanumrets artiklar har vi sett att tillit kan analyseras och diskuteras på individnivå, bland chefer och personal som tillhör samma yrkesgrupp eller professionskategori. Vi har även sett att många artiklar behandlar tilliten på ett mer indirekt sätt; välfärdens betydelse för uppkomsten av tillit – eller tvärt om, tillitens betydelse politikerförtroende och för storskaligt kollektivt handlande. I huvudsak mäts tillit genom att olika datamaterial insamlas från *individer*.

Vilka slutsatser kan konstateras att forskarna är relativt ense om, utifrån läsningen av de tio artiklarna? Några av de centrala poängerna som gäller

medborgarna är:

- Tilliten i Sverige har befunnits stabil under de senaste 20 åren, men denna stabilitet kan inte tas för given, särskilt inte bland ungdomar och grupper med låg självskattad hälsa
- Tilliten förändras över livsrytmen, det finns hopp om ungdomarna – men om de har vuxit upp i socio-ekonomiskt svagare hushåll kan det vara svårare att uppnå högre tillit senare i livet
- Tilliten är betydelsefull för om medborgare hyser förtroende för politiker, eller ej
- Långa dataserier är ovärderliga för tillitsforskningen, gärna med paneler där samma individer tillfrågas över tid. Detta gör att det idag är möjligt att uttala sig om förhållanden som vi för 20 år sedan inte kunde dra några robusta slutsatser om.

På system-, förvaltnings- eller organisationsnivå kan vi vidare konstatera att författarna har funnit att:

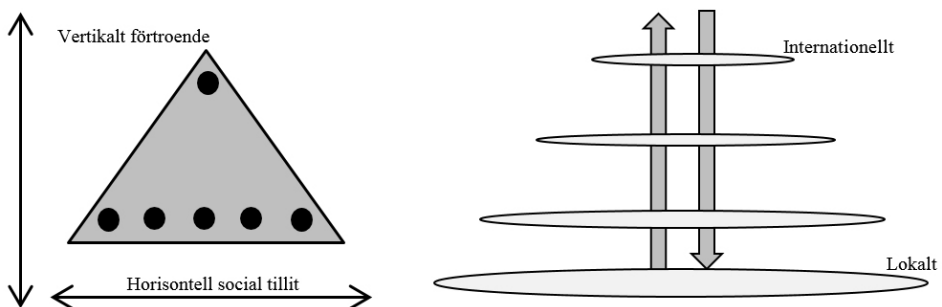
- Reformen i de offentliga systemen, såsom exempelvis inom socialförsäkringarna och Försäkringskassans organisation, leder till ett lägre för-

troende bland målgrupper vars försäkringsskydd omregleras

- Styrningslogiker som främjar tillit mellan medarbetare och inom arbetslag, kan stärka yrkes stoltheten, öka kreativiteten och minska stress
- Kommunikation är en central fråga, både individer och medarbetare emellan, chefer emellan och mellan chefer och arbetslag
- Ökande jämlikhet mellan medborgare i ekonomiska avseenden främjar sannolikt tillitens uppkomst och förutsättningar för kollektivt samarbete, till exempel i form av en välfärdsstat och andra funktioner staten förväntas ha
- Tilliten är central för vissa typer av kollektivt handlande, men kanske inte för alla sådana former.

Dessa resultat ger viktiga indikationer på tillitens mångfacetterade betydelse och funktion. Vi kan också enas om att förtroende och tillit knyter ihop det *flernivåsystem* som konstituerar vårt samhälle, från individ till olika lager av institutioner (jfr engelskans *multilevel governance*). Vi kan sammanfatta detta med följande figur:

**Figur 1. Förtroende och tillit i flernivåsamhället**



Många scheman för enskilda organisationer kan liknas vid en pyramid, inom såväl offentlig som privat sektor. Längsmed botten finns medarbetare av olika slag, eller arbetslag eller motsvarande. *Horisontell tillit* kan råda mellan personer eller grupper i pyramidens bas. Mellan ledning och medarbetare råder ett vertikalt maktförhållande som brukar benämnas *vertikalt förtroende* (Mohseni & Lindström 2007; Rindfleisch 2000; Offe 1999; Scholz & Lubell 1998; Hardin 1991). Ofta talar forskarna om medborgarnas förtroende för politiken, eller medarbetarnas förtroende för chefen. Mindre ofta analyseras det motsatta förhållandet, statens förtroende för medborgaren eller chefens förtroende för den enskilde, vilket borde vara en lika intressant analysrelation.

Förtroende i horisontell och vertikal bemärkelse har den karaktären att den förmår att överbrygga eller länka samman Zeckhausers klassiska mikro/makro-perspektiv inom samhällsvetenskaperna (Offe 1999: 45). Istället för att enbart analysera chefernas aktiviteter, förutsättningar eller socioekonomiska sammansättning, eller medborgarnas dito, förmår förtroendeanalyser att länka samman de två nivåerna på ett mycket värdefullt sätt. Utifrån institutionell teori betraktas cheferns, styrelsens, generaldirektörens eller politikernas utgångspunkt som formella roller som har tilldelats dessa personer, på basis av beprövad kompetens, en formaliserad valprocedur eller ett mandat. Denna ledningsroll är också kopplad till ett antal maktmedel som kan användas för att organisationen ska göra vad den är inrättad

för, och frågan är om eller när dessa funktioner utövas på ett förtroendefullt sätt visavi underlydande personal, klienter eller medborgare.

I figur 1 visas även att organisationer är ofta nästade i varandra i större system, på exempelvis lokal, regional och nationell nivå. Ett exempel är det enskilda sjukhuset lokalt i en kommun, regionen som ansvarar för alla sjukhus i regionen, och den nationella nivån där lagar och regler för sjukvårdsverksamhet fastställs, och varifrån verksamheten också tillsynas och granskas. Därmed blir de horisontella och vertikala frågorna i figurens vänstra triangel centrala aspekter även i det aggregerade sammanhanget. Triangeln kan appliceras på varje organisatorisk enhet med chef och underlydande, men många trianglar tillsammans i kommunen adderar till trianglar (organisationer) i regionen eller i riket. I slutänden kan medborgarna (skattebetalarna) hysa en social tillit till varandra i en generell (eller partikulär) bemärkelse, och detta kan kopplas till vilket förtroende medborgaren har för olika delar av den offentliga sektorns verksamhet, exempelvis för vården, skolan och omsorgen. Därför blir det problematiskt när tillit som begrepp börjar användas i en vertikal bemärkelse, hur mycket tillit ska den enskilde ha till sin chef? Hur mycket tillit ska patienten ha till sin läkare? En sammanblandning riskerar att förbise det hierarkiska maktperspektivet, och i värsta fall leda till att alla ska vara kompisar med alla. Då kan professionalism, likabehandling och rättssäkerhet komma att sammanblandas med privata sfärer, och det kan i nästa steg

leda till ökad korruption och den gemensamma sektorns förfall.

Artiklarna i detta temanummer visar tydligt att det finns många nya utmaningar som behöver utforskas, och som även knyter an till diskussionen om förtroende i vertikal bemärkelse och till social tillit i horisontell bemärkelse.

### **Fortsatta forskningsutmaningar för tillitsforskare**

Som redaktörer för tidskriften noterar vi främst att olika discipliner operationaliserar *tillit* på flera olika sätt, i enkätfrågor, intervjuer eller andra material. Här skulle vi främst vilja efterlysa en tydligare transparens framdeles om hur tillit kan eller bör mätas utifrån olika typer av syften och datanivåer. Det skulle även vara mycket värdefullt om historiska data i både kvantitativ och kvalitativ bemärkelse tydligare kan kopplas till tidsserier som samlats in på andra sätt, från exempelvis avidentifierade patienter och medborgarenkäter. Långa tidsserier är därmed fortsatt helt ovärderliga i forskningsarbetet, och här har ju stora framsteg gjorts i registerforskningen på senare år.

En annan central fråga är sjukvårdens styrning och ledning, där en fråga som väcks är, *hur mycket styrning är "onödig", och hur balanserar vi den onödiga styrningen gentemot den "nödvändiga"?* Detta ställer ju också frågorna om vertikal och horisontell samordning inom vårdorganisationerna på sin spets. Hur styrs kreativitet och innovation i förhållande till rutinuppgifter och "löpande band"? I sammanhang där kreativitet efterfrågas, är också heterogenitet och social tillit gentemot arbetslagets skilda

förmågor och egenskaper en tillgång (jfr Schoorman et al 2007; Mayer et al 1995). Men andra verksamheter präglas mer av rutin och kvalitetssäkring. Kan-ske krävs det olika styrningslogiker för sådana olika aktivitetstyper? Nästa fråga kanske är ännu viktigare, betraktas tilliten en produktionsfaktor, eller som en biprodukt?

Ett annat tema som vi har gläntat på dörren till är de digitala förändringarna inom verksamheten, som både kan ha positiva och negativa konsekvenser. Digitala patientjournaler ökar tilliten mellan olika vårdprofessioner, men de bedömdes vara svåra för patienterna att ta del av. Och om *informationsetiken* runt patienten förändras, får det betydelse för såväl tilliten till tekniken som förtroendet för vårdverksamheten i stort? Detta kan bli ett accentuerat forskningstema framöver.

Forskningen om det kollektiva handlandet, avslutningsvis, kan handla om vad som betingar villighet att avstå från antibiotikaanvändning, att minska fossilkonsumtionen, att delta i att släcka skogsbränder, eller att undvika skatteparadis även om möjligheten finns. Individens förtroende för andra människor spelar en avgörande roll i dessa situationer, då individen väljer att samarbeta; att sitta med händerna i kors; eller ibland till och med väljer att aktivt motarbeta. Betydelsen av denna typ av forskning har varit mycket värdefull under ett par decennier, men torde bli ytterligare allt viktigare framöver då de planetära och humanitära utmaningarna eskalerande står oss hack i häl.

Vi vet relativt mycket om ovan

## avslutning

nämnda forskningsutmaningar. Problemet är dock att varje disciplin vet sina svar var för sig. Med detta temanummer har vi velat inspirera till att samverka över disciplingränserna är en förutsättning för att närmare förstå komplexa frågor såsom tillit. De problem som vi forskare måste bidra till att lösa finner allt som oftast sin källa i samarbete mellan olika kunskapsbärande, inom akademien såväl som utanför. Detta är angeläget inte minst för att förtroendet för forskningen ska bestå. Utmaningen vi har framför oss är att vi forskare måste ha tillräckligt med tillit till varandra, och till andra medspelare i samhället, för att kunna bidra med mer robusta policyrekommendationer till beslutsfattare – lokalt såväl som globalt, och på alla nivåer där emellan.

*Ylva Norén Bretzer och  
Kristina Holmgren*