

# När man vinner tillit kan allt hända

Slutrapport från Lokala nämnders kunskapsuppdrag om tillit 2020–2022



*”Vad tillit handlar om, hur brett det är och vad det egentligen betyder är svårt att förstå innan du får andras perspektiv, en förklaring, en större blick. Begreppet tillit är ju jättestort. Jag förstod nog inte det innan. Det har vuxit en hel del.”*

- Deltagare i dialog om tillit 2022

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>5</b>
<b>Bakgrund till kunskapsuppdraget om tillit</b>	<b>7</b>
Tre rapporter - kunskapsunderlag, delrapport och slutrapport	8
<b>Hur växer tillit – forskningens perspektiv</b>	<b>8</b>
Tilliten påverkas av kvaliteten i offentlig sektor	8
Medborgardialog – ett sätt att påverka tilliten	9
<b>Hur växer tillit – hallänningars perspektiv</b>	<b>9</b>
400 halländska röster om tillit	10
<b>Den medskapande processen – utformning och metod</b>	<b>16</b>
Plan för genomförande	16
Ett målsökande arbetssätt	18
<b>8 lärdomar att dela och utforska vidare</b>	<b>19</b>
<b>Tillit till Halland bästa livsplatsen 2035</b>	<b>21</b>
<b>Bilaga 1. Syfte och mål med lokala nämnders kunskapsuppdrag tillit</b>	<b>23</b>

## Sammanfattning

Under 2021–2022 träffade förtroendevalda och tjänstepersoner från Region Hallands lokala nämnder omkring 400 hallänningar och hade samtal om tillit. Varje samtal har utgått från frågan om tillit mellan individ, myndighet och samhällsinstitutioner. Målgrupper för samtalen har främst varit de grupper av personer som enligt forskning kan antas ha en lägre tillit, och vars röster sällan hörs.

**Det som många hallänningar berättar som viktigt för tillit är:**

**Att bli bemött på ett bra sätt i kontakten med myndigheter.** Det handlar till exempel om att bli sedd, hörd, tagen på allvar och mötas av kunskap och kompetens. Det handlar även om människosyn, att det finns en tro från den man möter att alla människor kan lyckas oavsett förutsättningar eller tidigare svårigheter.

**Att som individ erbjudas kontinuitet i kontakten med myndigheter.** Det innebär dels att få möta en och samma kontaktperson under en längre tid, dels att myndigheter eller verksamheter pratar med varandra och tar ett gemensamt ansvar för helheten tillsammans med individen.

**Att vara delaktig, känna att man kan påverka sin egen situation, utvecklas i positiv riktning och få verktyg att lösa problem,** både i vardagen och i kontakt med myndigheter. Det handlar även om att få ett behovsanpassat stöd utifrån individuella mål och förutsättningar, att personens behov sätts i centrum.

**Att myndigheter är lätta att komma i kontakt med, har lokal närvaro och upplevs finnas till för invånare.** Många upplever en avsaknad av mänsklig kontakt när de kommer till myndigheter.

**Att vara i sammanhang där man känner sig rättvist och väl bemött, kan utvecklas och växa i sin egen takt.** Det handlar om att få tillgång till ett positivt sammanhang eller en stödjande miljö där det finns möjlighet att ta tillvara sina livschanser.

**Att skolan är stödjande och bidrar till tillhörighet och framtidstro.** Skolan har en viktig uppgift att ge alla elever förutsättningar att klara skolan och fånga de elever som behöver stöd tidigt i livet. Studie- och yrkesvägledning och välfungerande elevhälsa tas också upp av många.

**Att utsättas för diskriminering och hat,** eller att bevittna när andra blir utsatta, påverkar tilliten negativt.

**En viktig del i processen har varit att ta vara på lärdomar under arbetets gång.**

**Förtroendet från dem vi mött.** Människor vill vara med och söka lösningar och förståelse för alla möjliga typer av samhällsutmaningar, om det uppfattas enkelt och meningsfullt att delta.

**Goda relationer och lokal förankring skapar förutsättningar att nå dem vars röster sällan hörs.** Genom att gå via kontaktpersoner för olika verksamheter och bjuda in till dialog i redan befintliga sammanhang sänks trösklarna för människor att delta.

**Maktbalansen i rummet** är avgörande för att skapa ett öppet samtal. Så väl facilitatorn som förtroendevalda behöver bidra i att skapa en trygg miljö med känslan av likvärdiga villkor för att samtalen ska få rymd och goda förutsättningar.

**Väl avvägd gruppstorlek, tidsutrymme och lokal är viktigt för hur samtalen blir.** Stora grupper och tidspress ger stressade dialoger där samtalen får sämre förutsättningar. Lokaler som inbjuder till gruppsamtal ger bättre förutsättningar.

**Enkla och kreativa metoder som öppnar upp till samtal.** Tydliga instruktioner och att använda sig av exempelvis former och färger för att förmedla sina reflektioner ger goda möjligheter till öppna samtal. Dessutom behöver deltagarna ha frihet och kunna delta på sina egna villkor. Att fånga olika gruppers och individers behov är avgörande för öppna samtal.

**Hantera det oförutsedda, både i det stora och det lilla.** Pandemins restriktioner påverkade möjligheten att mötas fysiskt varpå vissa dialoger behövde genomföras digitalt. Andra exempel på oförutsedda händelser var sena avhopp eller svikande dialogdeltagande, samt att metoden inte passade målgruppen. I sådana situationer krävs snabba beslut och kreativa lösningar.

**Medskapande arbete behöver tid och kräver tydliga mål** för att vara riktigt relevant – deltagarna ska kunna följa och se att deras insatser blivit omhändertagna.

## Bakgrund till kunskapsuppdraget om tillit

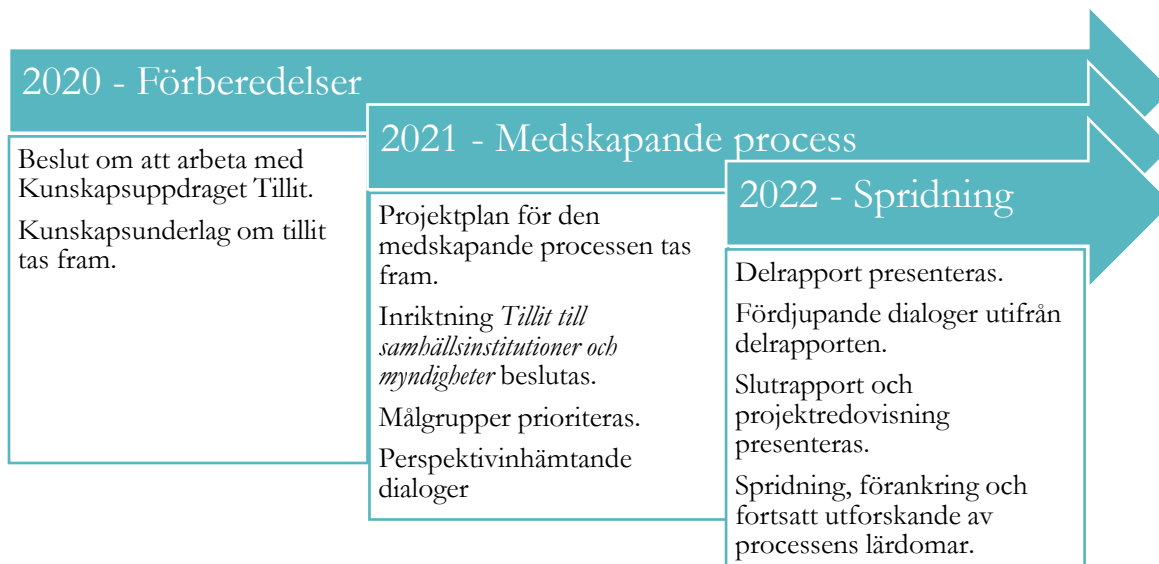
Tilliten i Sverige är hög och har varit det under många år, men de senaste åren har skillnaderna i tillit mellan olika grupper ökat<sup>1 2</sup>. De ökade skillnaderna syns bland annat mellan grupper av människor utifrån ålder, längd på utbildning och inkomstnivå. Särskilt låg tenderar tilliten vara i sociala grupper som är extra beroende av välfärdssamhället, exempelvis människor i arbetslöshet, människor med dålig hälsa och personer med sjuk- eller aktivitetsersättning<sup>1</sup>. Tillit mellan människor, det vill säga om vi litar på våra medmänniskor, har en betydande roll för en positiv samhällsutveckling.

Med bakgrund av ovanstående har Region Hallands lokala nämnder under 2020–2022 arbetat med att samla in kunskap om tillit, jobbat med olika medskapande metoder tillsammans med invånare i Halland för att fördjupa kunskapen, samt förankrat och spridit tillvägagångssätt och lärdomar.

Det övergripande syftet med kunskapsuppdraget och den medskapande processen har varit att...

- *Fördjupa kunskapen om tillit genom att tillföra invånares perspektiv på tillit i Halland.*
- *Genom medskapande arbetsätt ge individer möjlighet till inflytande och därmed bidra till en ökad generell tillit och ökat förtroende för demokratin.*

Arbetet med Kunskapsuppdraget kan översiktligt förklaras som figuren nedan visar:



<sup>1</sup> Sören Holmberg & Bo Rothstein (2021). Den svenska tilliten fortsatt hög – men sjunker i utsatta grupper. I U Andersson, H Oscarson, B Rönnerstrand & N Theorin (Red.), Du sköra nya värld. SOM-undersökningen 2021, SOM-rapport nr 81

<sup>2</sup> Region Halland (2018). Så mår vi i Halland – Baserad på Hälsa på lika villkor 2018.

## Tre rapporter - kunskapsunderlag, delrapport och slutrapport

Kunskapsuppdraget har genererat tre rapporter i form av ett kunskapsunderlag om tillit, en delrapport kring invånarnas perspektiv på tillit samt denna slutrapport.

Kunskapsunderlaget beskriver tillit som begrepp, varför det är viktigt för samhället och individen med särskilt fokus på jämlik hälsa och demokrati, vilka faktorer som påverkar tilliten samt hur nivåerna av tillit ser ut i Sverige och i Halland. Den forskning som presenterades i kunskapsunderlaget låg sedan till grund för det fortsatta arbetet<sup>3</sup>.

Delrapporten beskriver den första fasen av det medskapande arbetet och de perspektivinhämtande dialogerna som genomförts med omkring 350 hallänningar<sup>4</sup>.

Denna slutrapport syftar till att sammanfatta hela processen och innehåller iakttagelser och upptäckter som framkommit under den medskapande processen, beskrivning av arbetssätt samt analys och lärdomar för fortsatt utforskande av tillit och medskapande arbetssätt.

## Hur växer tillit – forskningens perspektiv

Det finns mycket forskning inom olika ämnesområden kring vilka faktorer som får tilliten att växa, både på samhälls- och individnivå. För att den medskapande processen inte skulle bli allt för bred och spretig gjordes en inriktning av arbetet. Med utgångspunkt i kunskapsunderlaget om tillit beslutades att inriktningen framför allt skulle fokusera på samhällsinstitutionernas roll för tilliten, där offentlig sektor är en viktig del.

Nedan följer en kort redogörelse för hur forskningen förklarar kopplingen mellan befolkningens tillit och samhällsinstitutioner. Därefter presenteras hallänningarnas erfarenheter och berättelser som ger fler perspektiv till forskningen.

### Tilliten påverkas av kvaliteten i offentlig sektor

Forskning inom detta område pekar på att det är kvaliteten i den offentliga förvaltningen som påverkar den generella tilliten i samhället<sup>5</sup>. Det handlar inte enbart om invånares tillit till samhällsinstitutioner, utan även om tilliten från det offentliga gentemot invånarna<sup>6</sup>. En hög kvalitet bygger på principer om opartiskhet, transparens, saktighet, universalism och icke-diskriminering. Människor kommer främst i kontakt med den offentliga förvaltningen genom möten med dess

---

<sup>3</sup> <https://www.regionhalland.se/app/uploads/2021/04/Kunskapsunderlag-tillit.pdf> (regionhalland.se)

<sup>4</sup> <https://www.regionhalland.se/app/uploads/2022/04/Delrapport-Lokala-namnders-medskapande-process-om-tillit-perspektivinhamtande-dialoger.pdf> (regionhalland.se)

<sup>5</sup> Bo Rothstein (2018). Myndigheter att lita på. Den svenska demokratins grundbult. I K Barrling & S Holmberg (Red.), Demokratins framtid. Sveriges riksdag.

<sup>6</sup> Hans Abrahamsson, Birgitta Guevara, Åsa Lorentzi (red). (2016). Kunskap om arbetssätt i rättvisa och socialt hållbara städer. Mistra Urban Futures. Rapport 2016:1

tjänstepersoner, exempelvis läraren i skolan, undersköterskan på sjukhuset, socialarbetaren inom socialtjänsten eller handläggaren på Försäkringskassan. Det innebär att det i många fall är i mötet som kvalitet bedöms och individens välfärd påverkas. Kvaliteten kan även bedömas utifrån en allmän uppfattning som inte baseras på faktiska egna erfarenheter. Forskning visar att individer i sitt möte inte enbart är intresserade av ett slutresultat, utan även av att processen som lett fram till ett beslut uppfattas som rättvist<sup>5</sup>.

Följande tre delar beskriver hur individers generella syn på människors och samhällets pålitlighet formas utifrån möten med den offentliga förvaltningen:

1. Varför skulle människor i allmänhet gå att lita på om det inte går att lita på lärare, poliser, socialarbetare eller sjukvårdsanställda?
2. Varför skulle människor i allmänhet gå att lita på om de tvingas betala mutor eller dra nytta av personliga relationer för att ta del av offentliga tjänster?
3. Varför skulle människor i allmänhet gå att lita på om jag själv måste vara örlig för att få tjänster från det offentliga?<sup>5</sup>

### **Medborgardialog – ett sätt att påverka tilliten**

Medborgardialog kan ses som ett av flera arbetssätt som syftar till att skapa möjlighet till inflytande för medborgare i beslutsprocesser mellan de politiska valen. Forskning visar att medborgardialoger kan påverka människors tillit till offentliga institutioner och dess yrkesverksamma, men inte enbart i positiv riktning. Det finns flera olika faktorer som påverkar om dialogen och den tillhörande processen ökar tilliten eller inte hos deltagarna:

1. Dialogen och processen uppfattas som rättvis
2. Dialogen uppfattas som att den leder till faktiska förändringar
3. Dialogen uppfattas som transparent och tydlig
4. Dialogen är enkel att förstå (Digitalt: lätt att använda)
5. Deltagarens uppfattning om hur demokratin fungerar på förhand<sup>7</sup>

## **Hur växer tillit – hallänningars perspektiv**

I detta kapitel redovisas vad som framkommit i de samtal om tillit som förtroendevalda och tjänstepersoner från lokala nämnder haft med omkring 400 hallänningar. Målgrupper för samtalen var de som enligt forskningen kan antas ha lägre tillit, men även andra grupper prioriterades.

---

<sup>7</sup> Magnus Adenskog (2021). Medborgardialog: uttryck för demokrati – och väg till tillit? I L Bringselius (Red.), Tillit och omdöme: Perspektiv på tillitsbaserad styrning, sid 45–67.



Målgrupper som prioriterats:	Arenor för dialog:
<b>Unga</b>	Grund- och gymnasieskolor, fritidsgårdar och föreningar
<b>Personer i arbetslöshet</b>	Olika arbetsmarknadsåtgärder
<b>Nyanlända personer i etableringsprocesser samt personer som nyligen lämnat etableringsprocesser</b>	Kommunala verksamheter, svenska för invandrare samt organisationer från idéburen sektor
<b>Personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning</b>	Kommunala verksamheter, föreningar och organisationer från idéburen sektor med fokus på psykiska eller fysiska funktionsvariationer
<b>Föräldrar</b>	Föräldranätverk i kommunens eller idéburen sektors regi
<b>Landsbygd/Stad-perspektiv</b>	Företrädare från kommunala verksamheter och idéburen sektor med uppdrag inom stads- eller landsbygdsutveckling
<b>Seniorer</b>	Kommunala mötesplatser för seniorer samt organisationer från idéburen en sektor
<b>Personer med kriminell bakgrund</b>	Verksamheter för målgruppen samt enskilda samtal
<b>Verksamhetsföreträdare som arbetar med målgrupperna</b>	Kommunala verksamheter och idéburen sektor

#### **400 halländska röster om tillit**

Nedan följer en sammanställning av de iakttagelser och upptäckter som utkristalliserats efter att allt material ifrån alla dialoger bearbetats. Många berättelser vittnar om att samma saker är viktiga för tilliten oavsett vilken grupp av individer som tillfrågats. Om det i texten inte uttryckligen står att det är en speciell målgrupp som avses, så är det gemensamt för flera av målgrupperna som deltagit. Viktigt att notera är att de människor som deltagit aldrig tagit på sig rollen att representera en hel grupp. Det är berättelser som varje individ besitter, men som när de pusslas samman med berättelser från andra människor bildar ett mönster. Varje dialog har utgått från frågan om tillit mellan individ, myndighet och samhällsinstitutioner. Som man frågar får man svar, vilket innebär att möjligheten finns att andra faktorer hade framkommit som viktiga för att få tilliten att växa om frågan hade ställts annorlunda.

#### **Bemötande är A och O**

Ett återkommande tema i flera dialoger är att bli bemött på ett bra sätt i kontakten med myndigheter. Det finns flera saker som beskriver vad ett gott bemötande handlar om. Det handlar om att bli sedd, hörd, tagen på allvar och mötas av kunskap och kompetens kring ens situation eller diagnos.

*"Jag har fått en stark tillit just för att jag har blivit bemött med mycket respekt och förståelse. Folk som har lyssnat, frågat, visat intresse och funnits där känslomässigt. Jag kanske har haft tur."*

Det handlar även om människosyn, att det finns en tro från den man möter att alla människor kan lyckas oavsett förutsättningar eller tidigare svårigheter. Flera målgrupper beskriver även att bemötande och helhetsperspektiv hänger samman. Den man möter behöver ha hela människan framför sig och hela människans livssituation för att kunna bemöta individen på ett bra och rättvist sätt. Deltagare vid dialogerna beskriver att om bemötandet brister kan det leda till känslan av att inte vara betydelsefull. Detta kan i sin tur leda till ett utanförskap där personen vänder sig bort från verksamheten, myndigheten eller hela samhället.

*"Man ska känna att de vill förstå även om de inte förstår, och att de visar hänsyn för olika förutsättningar."*

Många beskriver att tillit tar tid att bygga upp och är något som man både på ett personligt plan och utifrån myndigheters sida behöver arbeta med för att förtjäna. Det medför ansvar och kräver uthållighet.

*"Men när man vinner tilliten då kan allt hända."*

### **Människor består inte av delar som går att laga var för sig**

För att tilliten ska växa är det viktigt att individer erbjuds kontinuitet i kontakten med myndigheter. Det innebär dels att få möta en och samma kontaktperson under en längre tid, dels att myndigheter eller verksamheter pratar med varandra och tar ett gemensamt ansvar för helheten tillsammans med individen. En person beskriver en verksamhet där kontinuitet och helhetssyn utifrån individens behov var tydlig.

*"Dom frågade vad jag ville... Sedan hjälpte dom mig stegvis, dom lotsade mig framåt."*

Många vittnar dock om att det sällan är så det fungerar utan att personer ofta skickas runt utan att någon tar ansvar för helheten. En bristande kontinuitet beskrivs skapa otrygghet och en känsla av att inte bli sedd eller mött på sina egna villkor.

*"Det beror så mycket på handläggaren och att det är samma person. Oftast är det ju inte det utan olika personer hela tiden."*

*"När man väl hittar en person som ger tillit så kan en förändring i hälsotillståndet göra att man blir förflyttad till en annan avdelning. Varför kunde man inte få stanna kvar i den relationen?"*

Flertalet beskriver att det är svårt att navigera i de olika stödsystem som finns eftersom de upplevs som byråkratiska och krångliga. Detta gör att många saknar en överblick och helt enkelt inte vet vilken hjälp och stöd som finns att få.

*"Man ramlar över hjälp ibland. Man behöver en person som hjälper till med kunskap om vad som finns att få hjälp med."*

Individens upplevelse av kontinuitet kan också påverkas av organisationsförändringar. Ett exempel som tas upp är skolor som slagits samman och hur det påverkat känslan av osäkerhet och otrygghet.

*”Det gjorde att all struktur försvann, det kom nya lärare och barn och det blev inte bra... Det blev stökigt och jobbigt att gå i skolan.”*

### **Ett system byggt för människor**

Att vara delaktig, känna att man kan påverka sin egen situation, utvecklas i positiv riktning och få verktyg att lösa problem, både i vardagen och i kontakt med myndigheter är viktiga faktorer för tilliten. Vikten av ett behovsanpassat stöd utifrån individuella mål och förutsättningar, att individens behov sätts i centrum, lyfts återkommande. En person uttrycker det så här:

*”Att samhället är stödjande i stället för begränsande.”*

En annan deltagare beskriver sina erfarenheter:

*”Jag kan vara helt övertygad om vilken väg vi måste gå och vilket jobb som måste göras. Men där är jag beroende av samhällets institutioner som måste göra vissa saker och där känner jag mig bakbunden. Jag har ingen makt, jag kan inte påverka. Det är någon annan som ska göra det i sin profession, men som inte gör det. Då känner jag mig oerhört maktlös.”*

Flera av de som deltagit i dialogerna, framför allt personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning, upplever att myndigheter som exempelvis skolan och socialtjänsten har för lite kunskap kring olika diagnoser. Det påverkar så väl bemötandet som stödet och insatserna som ges.

Många vittnar även om upplevelser av att det är inte de bästa och mest långsiktiga lösningarna som erbjuds utan att det ofta är enkla, kortsiktiga lösningar. Det påverkar så väl tilliten till samhället som tilltron till den egna förmågan och kan få konsekvenser under lång tid för en individ.

*”Vi följer lagen – Vi erbjuder (stöd) – men uttrycket är så förminsande i tillitsfrågan. Känslan är att man (verksamheter) bara erbjuder för att man är tvungen.”*

Flera personer som deltagit i dialogerna beskriver att det kan vara svårt att förstå på vilka grunder myndigheter fattar beslut och att information i samband med beslut brister. I vissa fall är det även svårt att få ärendet och bedömningen förklarad för sig. Även verksamhetsföreträdare beskriver dessa svårigheter. De lyfter byråkratiska tillvägagångssätt, svårigheter att få kontakt med andra myndigheter samt att invånare inte alltid vet vilken myndighet de ska vända sig till i olika ärenden.

*”Deltagare kan ha svårt att ha koll på vilken myndighet som beslutat vad.”*

Utifrån ett verksamhetsperspektiv beskrivs även hur styrning och samverkan internt i en organisation kan skapa målkonflikter. Detta kan i sin tur gå ut över verksamheten och ge en otydlig bild till invånarna. Det krävs kommunikation av uppdraget men också dialog med invånare för att tydliggöra.

*”Alla bolag har sina egna direktiv... det är inte säkert att det som är bäst för mitt bolag också är bäst för kommunen.”*

Verksamhetsföreträdare menar även att det finns få samarbetsforum där de anställda kan diskutera hur de kan samarbeta mellan verksamheter för att skapa ett tillitsfullt klimat/kultur inom den egna organisationen.

*”Ibland tycker jag att tilliten internt är sämre än i den externa dialogen.”*

### **När och hur ska jag få kontakt?**

När myndigheter är lätta att komma i kontakt med, har lokal närvaro och upplevs finnas till för invånare ökar tilliten. Det kan handla om både fysisk och digital närvaro och tillgänglighet. Många upplever en avsaknad av mänsklig kontakt när de kommer till myndigheter.

*“Varför finns det ingen reception?”*

Vikten av fysisk tillgänglighet lyfts återkommande, inte minst på landsbygden där det är större geografiska avstånd, men även i så kallade utsatta områden. När samhällsservice minskar sprids det lätt en misstro och känsla av att myndigheter inte satsar på mindre orter eller områden i städers utkanter. Att organisationsföreträdare är fysiskt på plats är viktigt för att stärka tilliten, då det möjliggör dialog och flexibla lösningar.

För många människor blir det även lättare att förstå information från myndigheter genom ett personligt möte, det är då viktigt att det finns en kontaktperson för att få fråga och be om hjälp med olika processer. En person beskriver en verksamhet där flera myndigheter var samlokaliserade.

*”Det var nära och lätt att få hjälp. Det kändes tryggt att kunna träffa alla myndigheter samtidigt.”*

Digitaliseringens möjligheter anses ofta bidra till en ökad tillgänglighet. I dialogerna framkommer att det dock inte är alla som har erfarenhet av vardagliga digitala system så som betalkort eller bank-ID, vilket i stället skapar ytterligare hinder i ett alltmer digitaliserat samhälle. Dessutom uppfattas inte de digitala verktygen tillräckligt tillgängliga. Syntolkning behöver till exempel utvecklas på många myndigheters hemsidor.

Ett annat perspektiv som påverkar tilliten är att det ibland uppfattas som att myndigheter inte själva hänger med på sin egen digitaliseringsresa, vilket då kan skapa en känsla av misstro och kompetensbrist gentemot verksamheterna.

*“Vi kan gå in och räkna ut pension och bostadsbidrag digitalt och där går det snabbt, men det tar ändå sex–sju månader för myndigheten att räkna ut det själva.”*

### **Sammanhang som stödjer och utvecklar**

Att vara i sammanhang där man känner sig rättvist och väl bemött, kan utvecklas och växa i sin egen takt påverkar tilliten. Det handlar om att få tillgång till ett positivt sammanhang eller en stödjande miljö med där det finns möjlighet att som individ ta tillvara sina livschanser.

För en del, till exempel personer med kriminell bakgrund eller missbruksproblematik, är det viktigt att träffa andra personer i liknande situation som visar att man kan lyckas trots stora utmaningar. Det kan fungera som en sporre och en målbild för de som fortfarande kämpar.

*”Vi får också se att andra i samma situation som oss lyckas. Dom blir förebilder för oss.”*

Även vikten av att känna att man har möjlighet att lyckas och att någon tror på ens förmåga beskrivs.

*”Dom (verksamheten) känner tillit till oss och vår förmåga och då känner vi tillit till dom.”*

*”Det här är första stället som jag blir sedd för den jag är och inte klassad som någon gammal knarkare.”*

För andra grupper av individer, som exempelvis nyanlända, är det viktigt att träffa människor med helt andra erfarenheter. De önskar mer kontakt med etablerade svenskar. Dels för att få möjlighet att prata svenska på ett naturligt sätt, dels för att utöka sitt nätverk och bli del av nya sammanhang.

*”Vi behöver kunna prata svenska, du lär dig inte om du får en läxa med ord med hem och sitta och titta på själv.”*

### **Diskriminering och hat – en verklighet**

Många som deltagit i dialogerna berättar att de blivit utsatta för olika typer av diskriminering och rasism och att det påverkar tilliten negativt. Exempelvis berättar en person om hur familjen har fått hotbrev där de ombeds lämna sin boendeort. Detta leder till psykisk ohälsa, stor oro för barnen och bristande tillit. Tilliten till samhället minskar ytterligare till följd av upplevelsen av att polisen inte tar brott med rasistiska motiv på allvar.

Det beskrivs även som svårt att vara muslim i Sverige då man utsätts för mycket fördomar. Flera som deltagit vid dialogerna upplever sig bli sedda som antingen offer eller syndabockar. Detta leder till en känsla av ett utanförskap, ”ett vi och dom”, vilket kan skada den generella tilliten.

*”Speciellt svårt är det för (oss) kvinnor med slöja.”*

Vid flera dialoger framkommer även att tilliten inte bara påverkas negativt av att som individ uppleva diskriminering eller kränkningar, utan även av att bevittna när andra blir utsatta.

Vid en av dialogerna förs ett resonemang kring risken att en bristande tillit ökar polarisering och populism, vilket i sin tur kan leda till att grupper ställs mot varandra. Det finns en oro att denna utveckling kan utnyttjas av krafter som inte verkar för samhället och allmänhetens bästa.

*”Att vi har en hög tillit trillar inte ner från ovan, vi har ett ansvar hur detta ska byggas vidare på.”*

### **En stödjande skola för alla?**

Ingen annan enskild samhällsinstitution har beskrivits som så betydelsefull för tilliten som skolan. Många vittnar om att skolan har en viktig roll och stor betydelse för människor när det gäller att skapa framtidstro, känna tillhörighet till samhället och känna tillit. Skolan har även en viktig uppgift att fånga elever som behöver stöd tidigt i livet och ge alla elever förutsättningar att klara skolan.

*"Jag undviker myndigheter och sådan skit så har inte haft så mycket upplevelser med dom... Men skolan var bra, jag gick i en liten skola med ca 15 elever i varje klass... Det gjorde att lärarna såg oss, speciellt en lärare var väldigt bra och gick ut och spelade fotboll med oss som var lite stökigare."*

En välfungerade studie- och yrkesvägledning lyfts som viktig för att få stöd inför val av gymnasiet eller arbetslivet. Det är viktigt för att kunna skapa sig en framtid.

*"Det som var bra var att dom vågade tro på mig. Dom har alltid försökt att hitta vägar och olika lösningar. Till exempel hitta praoplatsar eller att jag fick plugga matte hos dom när det inte funkade i skolan."*

Även behovet av en välfungerande elevhälsa som kan fånga upp och ge stöd lyfts som viktigt.

*"Jag har haft bra upplevelser med skolkuratorn (tack vare) hennes pepp talks (är jag) den jag är i dag."*

Många deltagare i dialogerna, även vuxna, vittnar om att mobbning minskar tilliten. Så väl att utsättas för mobbning, att bevittna mobbning och hur vuxna agerar påverkar tilliten. Det är viktigt att vuxna tar mobbning på allvar, vilket även innebär att ta ansvar för att problemet löses på ett rättvist och rimligt sätt. Dessvärre är det många som upplever att det varken finns strukturer för att motverka mobbning eller varaktiga lösningar. I stället finns det en tendens att problemet skjuts upp.

*"Det känns som att dom skjuter problemen framför sig. Dom flyttar bara problemet (eleven) och lägger det på eleven att lösa."*

Får man inte det stöd man behöver kan känslan av att inte bli sedd eller hörd leda till utanförskap och låg närvaro eller att man helt slutar gå till skolan.

*"Jag blev aldrig sedd, var jag borta så var det ingen som brydde sig. Då tycker jag att det var bra, men nu i efterhand hade jag önskat att någon tog tag i mig."*

*"Lärarna har för dålig kunskap om barn med diagnoser och deras behov."*

Det berättas även att unga i vissa fall kränks av vuxenvärlden, vilket även det påverkar tilliten negativt. Det kan till exempel handla om situationer där de unga anser att det inte fungerar i relation med en lärare. De upplever att vuxenvärlden oftast litat mer på de vuxnas syn på situationen, och därmed uppfattas det som att ansvaret och skulden för situationen läggs på de unga.

# Den medskapande processen – utformning och metod

I detta kapitel beskrivs hur den medskapande processen planerats och genomförts, samt vilka metoder och arbetssätt som använts för att få fram de iakttagelser och upptäckter som beskrivits i kapitlet ovan.

## Plan för genomförande

För att definiera och avgränsa den medskapande processen togs en projektplan fram som beslutades av de lokala nämnderna. Planen innehöll bland annat syfte och mål, på både kort och lång sikt, förutsättningar för genomförande, tillvägagångssätt och plan för hur arbetet skulle följas upp.

Planen var att genomföra perspektivinhämtande dialoger under hösten 2021 för att därefter sammanställa, analysera samt sprida och förankra resultaten. För att möjliggöra en successiv fördjupning av kunskapen samt skapa en mer transparent process för deltagarna, utvecklades den medskapande processen till att inkludera följande tre steg:

### Steg 1. Perspektivinhämtning

Dialog genomförs med samtliga målgrupper var för sig. Deltagarna delar sina erfarenheter och upplevelser kring tillit mellan individer och myndigheter. Målet var att synliggöra och fånga upp så många perspektiv som möjligt.

### Steg 2. Fördjupande dialog

Deltagare från tidigare dialoger samt andra intressenter från till exempel idéburen sektor, kommunala tjänstepersoner och politiker möts för att diskutera de perspektiv som framkommit i första steget. Syftet var att målgrupperna skulle utbyta perspektiv och erfarenheter vilket fördjupar kunskapen ytterligare.

### Steg 3. Utvecklingsförslag

Deltagarna bjuds in för att ta del av och vidareutveckla de utvecklingsförslag som framkommit genom analys och bearbetning av de två ovanstående stegen.

## Utformning av perspektivinhämtande dialoger

För att nå målgrupperna som prioriterats användes befintliga kontakter och nätverk i respektive kommun. Därefter planerades och genomfördes dialoger på respektive målgrupps arena, enligt överenskommelse med lokala verksamheter. Det gjorde att deltagarna i de flesta fall var på en trygg och välkänd plats, ofta tillsammans med människor de träffat förut.

De perspektivinhämtande dialogerna genomfördes i gruppdiskussioner med utgångspunkt i två frågeställningar.

1. Beskriv när du har haft en bra kontakt med en samhällsfunktion, vad var det som gjorde att den upplevelsen kändes bra?

2. Beskriv de tre viktigast faktorerna för att du ska känna tillit/lita på i samband med kontakt med samhällsfunktioner?

Frågeställningarna testades i de första dialogerna för att få en uppfattning om deltagarna tyckte de var begripliga och relevanta. Det framkom då att begreppen i frågeställningarna behövde definieras och tydliggöras tillsammans med deltagarna.

Frågeställningarna justerades därefter även vid behov utifrån respektive grupps förutsättningar.

I de flesta fall genomfördes dialogerna under ett tidsintervall om 90 minuter. De flesta grupper bestod av tre till tolv personer. Vissa grupper var större och fick därför delas i mindre grupper. Minst en förtroendevald från respektive lokal nämnd deltog vid samtliga dialoger.

Några av dialogerna genomfördes digitalt och tre av dialogerna genomfördes med Open Space-metod vid mässor eller i offentliga miljöer.

Därpå följde analys av det som framkommit i de perspektivinhämtande dialogerna. De ord som dialogdeltagarna oftast benämnde som tillitsskapande, var de värdeord som blev vägledande i nästa steg, de fördjupande dialogerna. Värdeorden beskrivs närmare i delrapporten.

En av deltagarna vid de perspektivinhämtande dialogerna beskriver sin upplevelse så här:

*”Känslan efteråt var väldigt bra i magen. Jag fick en känsla av att det var någon som lyssnade på mig. Någon som tyckte det var viktigt, det jag hade att säga. Mina upplevelser var viktiga”.*

### Utformning av fördjupande dialoger

Genom att bjuda in till fördjupande dialog erbjöds ytterligare möjlighet för invånare att dela sina erfarenheter, men även att utveckla perspektiv kring tillit tillsammans med andra. Det var även ett sätt att återkoppla för tidigare dialogdeltagare vad som framkommit under de perspektivinhämtande dialogerna. Dialogerna utformades med olika metoder för att uppfylla ett av projektmålen som var att *testa och utvärdera olika medskapande metoder*.

Dialogerna utgick även ifrån respektive kommuns förutsättningar. Det vill säga befintliga kontaktnät, tidigare dialogdeltagare samt samarbetsparter och deras önsknings och behov.

De olika metoderna som testades var:



### **Dialog i Virtual Reality (VR)**

Dialogen förbereddes vid tre work-shopstillfällen där deltagare fick bygga en värld i VR samt avatarer. Dialogen hölls sedan i den uppbyggda VR-världen, dit förtroendevalda, tjänstepersoner och invånare bjöds in till samtal. Denna metod undersökte vad som händer i samtalet när maktbalanser och normer inte är synliga.



### **World café och Möjlighetsbanan**

World Café eller Möjlighetsbanan fokuserade tydligt på utbyten av perspektiv och fördjupning av frågorna. Samtalen fördes i mindre grupper. Deltagarna fick möjlighet att gå in på djupet av frågorna och samtidigt formulerades nya frågor.



### **Open space**

Open space innebar mer kreativa former där deltagarna associerade till värdeorden genom att rita eller skriva ner dessa med olika färger. Genom att deltagarna såg varandras associationer kunde de kommentera eller spinna vidare på dessa. Dialogen blev där med ett samtal genom det skrivna ordet eller uttrycket, istället för ett muntligt samtal.



### **Klippstopp**

Klippstopp innebar att dialogdeltagarna klippte ut sina associationer kring värdeorden under en begränsad tid, för att sedan redovisa dessa i den större gruppen. På så vis fick deltagarna fundera och tänka kring sina egna reflektioner samtidigt som de fick ta del av andras tankar. På så vis utvidgades dialogen och samtalet kring tillit fördjupades.



### **Podd-samtal**

Denna metod innebar att representanter från några av de målgrupper som varit med tidigare diskuterade tillit utifrån egna reflektioner samt värdeorden. En oberoende samtalsledare med lång erfarenhet faciliterade samtalet och fångade upp deltagarnas reflektioner. På så vis skapades ytterligare djup i diskussionen om tillit.



En av deltagarna vid de fördjupande dialogerna beskriver sin upplevelse så här:

*”Jag visste nog egentligen inte vad jag gav mig in på. Men tänkte: ’Jaja, det blir väl bra.’”*

### **Ett målsökande arbetssätt**

Trots att arbetet har utgått från en projektplan med tydliga mål och en plan för genomförande, har den medskapande processen kännetecknats av ett målsökande arbetssätt. Projektplanen har utgjort ett ramverk att förhålla sig till vid det stora

antalet beslut som fattats under processens gång. Samtidigt har det funnits utrymme att utforska möjligheter som uppstått under arbetets gång.

Det finns flera exempel på hur arbetet har varit målsökande. Exempelvis fanns det ingen på förhand beslutad inriktning för den medskapande processen, utan den sammanställda forskningen var vägledande för beslutet. När inriktningen väl var beslutad kom den att justeras igen, efter att samtal förts med Hans Abrahamsson, freds- och utvecklingsforskare. Då justerades inriktningen från att enbart fokusera på invånares tillit till myndigheter och samhällsinstitutioner till att även inkludera myndigheters tillit till invånare.

Även planen för genomförande har förändrats, då de fördjupande dialogerna tillkommit och tanken om spridning och förankring av utvecklingsförslag förändrats. De fördjupande dialogerna blev ett sätt att testa olika medskapande metoder, att få perspektiven att mötas och på så vis fördjupa kunskapen om tillit. Det fungerade även som en möjlighet att återkoppla resultatet av de perspektivinhämtande dialogerna till tidigare deltagare. Insikten om att spridning och förankring av tydliga utvecklingsförslag inte är möjligt, eller ens eftersträvansvärt, har vuxit under arbetets gång. Ett fortsatt utforskande tillsammans med olika aktörer bedöms vara ett mer framgångsrikt arbetssätt framöver.

Ytterligare en viktig del av det målsökande arbetssättet har varit att sprida arbetet såväl internt som externt under processens gång. På så vis har det skett ett fortlöpande lärande där arbetet förändrats efter återkoppling från andra aktörer och professioner.

## **8 lärdomar att dela och utforska vidare**

### **Förtroendet från dem vi mött**

Gemensamt för alla dialoger är människorna som öppenhet har delat med sig av sina tankar och idéer. Även en så pass komplex och relativt abstrakt fråga som tillit engagerar. Människor vill vara med och söka lösningar och förståelse för alla möjliga typer av samhällsutmaningar, om det uppfattas enkelt och meningsfullt att delta.

### **Att nå de vars röster sällan hörs**

För att nå de vars röster sällan hörs kräver ett helt annat tillvägagångssätt än vid traditionella medborgardialoger. En framgångsfaktor har varit att utgå från de arenor där målgrupperna redan finns, vilket i detta fall nästan uteslutande varit verksamheter i offentlig eller idéburen sektor. Detta tillvägagångssätt innebär att de som deltar ofta redan känner varandra och är i ett sammanhang där de känner sig trygga, vilket skapar goda förutsättningar för samtal.

Detta arbetssätt gör det dock svårt att få perspektiv att mötas, eftersom dialogerna genomförs i grupper av individer som har något gemensamt. Att bjuda in till ytterligare ett tillfälle, där de olika grupperna skulle mötas, visade sig vara mycket

svårt. Detta trots att personerna redan deltagit vid en dialog. Perspektiv har ändå mötts, dels på grund av att de fördjupande dialogerna tog sin utgångspunkt i värdeorden. Dels då alla människor bär på olika erfarenheter och perspektiv, trots att de ingår i samma offentliga eller idéburna verksamhet.

### **Goda relationer och lokal förankring**

Att få tillgång till andra aktörers sammanhang och arenor för att ha dialog är ingen självklarhet. Det kan vara svårt för många verksamheter att förstå vad syftet med dialogen är, särskilt när det inte är på deras initiativ. I denna process har de lokala nämndernas upparbetade nätverk med lokala representanter varit en framgångsfaktor. Dessa nätverk bestående av förtroendefulla och respektfulla relationer har byggts upp genom lokal förankring under många år.

### **Maktbalansen i rummet**

Maktbalansen är alltid viktig, men framför allt i dialog med unga. Vuxna har en tendens att ta över samtalet och unga har en tendens att tystna. Det är viktigt att inte vara för många vuxna i det fysiska eller digitala rummet.

I de målgrupper som inte har svenska som modersmål har det varit värdefullt att ha med sig någon som känner gruppen väl och som kan tolka.

Överhuvudtaget är det av stor vikt att vara medveten om sin maktposition som tjänsteperson eller förtroendevald. Så väl facilitatorn som förtroendevalda behöver skapa en trygg miljö med känslan av likvärdiga villkor för att samtalen ska få rymd och goda förutsättningar.

### **Betydelsen av gruppstorlek, tidsutrymme och lokal**

Så väl gruppstorlek som tidsutrymmet är mycket viktigt för hur dialogen och samtalen blir. Stora grupper och tidspress ger stressade dialoger där samtalen får sämre förutsättningar.

Gruppens storlek har stor betydelse. Mindre grupper är att föredra. I de fall då grupperna varit tvungna att delas upp på grund av storlek, har lokalens utformning visat sig ha stor betydelse för samtalens förutsättningar. Om lokalen har haft naturliga möjligheter till att dela upp grupperna har samtalen fått mer utrymme.

### **Att skapa samtal med kreativa metoder**

Enkla och kreativa metoder är uppskattade av såväl unga som äldre. När deltagarna får tydliga instruktioner och enkelt kan skapa något, eller bara använda sig av former och färger för att förmedla sina reflektioner finns det goda möjligheter till samtal. Vid metoder som kräver någon form av förkunskap eller som kan upplevas som prestationsmässiga blir det inte samma rymd i samtalen. Fokus hamnar på metoden och verktygen i stället för på samtalets innehåll.

Det är även viktigt att deltagarna får bestämma vad som är viktigt i dialogen. Deltagarna behöver ha frihet och kunna delta på sina egna villkor. Att fånga olika grupper och individers behov är avgörande för öppna samtal.

## **Hantera det oförutsedda**

Då covid-19 pandemin fortfarande var högst påtaglig när arbetet påbörjades under 2021 blev det naturligt att genomföra vissa dialoger digitalt. För det mesta har det fungerat väl men i språksvaga grupper eller i grupper med många unga kan digitalt format skapa en barriär som försvårar samtal.

I vissa fall har det krävts väldigt snabba beslut och ageranden. Till exempel byttes en metod ut under pågående dialog, då deltagarna inte ville utföra den tänkta dialogformen. Andra exempel har varit att deltagare lämnat återbud eller uteblivit från dialoger, då har lösningen varit att hitta dialogdeltagare från målgrupperna på andra arenor.

## **Tid för medskapande**

Medskapande arbete behöver tid och kräver tydliga mål för att vara riktigt relevant – deltagarna ska kunna följa och se att deras insatser blivit omhändertagna.

Det tar tid att förankra och få förtroende att genomföra dialoger.

Att planera inför dialoger samt att ta fram relevanta frågeställningar är ett tankearbete som behöver vända och vridas på fler än en gång.


En annan aspekt är att återkopplingen av resultat till invånare och deltagare vid dialogerna kan behöva pågå under mycket lång tid. När frågan dessutom handlar om en komplex samhällsutmaning finns det inga enkla lösningar eller konkreta förslag att kommunicera. Utmaningen består då i att få deltagarna att tycka att frågan fortfarande är relevant efter ett år, två år eller till och med tre år.

## **Tillit till Halland bästa livsplatsen 2035**

Under tiden Kunskapsuppdraget om tillit har genomförts har Region Halland antagit en ny regional utvecklingsstrategi ”Halland - bästa livsplatsen 2035”. I strategin konstateras att det krävs en stabil grund av delaktighet och tillit för att nå visionen om bästa livsplatsen:

*”Det handlar om att göra tillsammans, ett grundantagande om att vi alla har ett ansvar för samhällsutvecklingen. Detta ansvarstagande kräver dock möjlighörandet för individen att se och ta sin roll, och en tillit till att engagemanget spelar roll och kan ge avtryck.”*

I detta är Kunskapsuppdraget om tillit ett steg i vad som behöver vara ett långsiktigt och uthålligt arbete. Erfarenheter under dessa tre år har visat att tillit som faktor för en hållbar samhällsutveckling ytterligare behöver medvetandegöras. Dessutom behöver offentlig sektors demokratiuppdrag tydliggöras. I Halland behöver vi även definiera hur invånare kan ges möjlighet att se och ta sin roll i samhällsutvecklingen. Förhoppningsvis kan då denna slutrapport med dess lärdomar och erfarenheter, vara till nytta.



Många beskriver att tillit tar tid att bygga upp och är något som man både på ett personligt plan och utifrån myndigheters sida behöver arbeta med för att förtjäna. Det medför ansvar och kräver uthållighet.

*”Men när man vinner tilliten då kan allt hända.”*

Kunskapsunderlag från Region Hallands lokala nämnder

- Unga och unga vuxnas psykiska hälsa och livsvillkor -Lokala nämnders gemensamma dialogarbete, 2017.
- Sambandet mellan mångbesökare och psykosociala faktorer under barn och ungdomsåren -Ett kunskapsunderlag från de lokala nämnderna, 2018.
- Unga och unga vuxnas psykiska hälsa -Från dialogarbete till avancerad analys, 2019.
- Tillit -Ett kunskapsunderlag av Region Hallands lokala nämnder, 2021
- Kunskapsuppdrag tillit -Delrapport från lokala nämnders perspektivinhämtande dialoger, 2021–2022

[www.regionhalland.se/lokala-namnder](http://www.regionhalland.se/lokala-namnder)

## **Bilaga 1. Syfte och mål med lokala nämnders kunskapsuppdrag tillit**

Kunskapsuppdraget har två syften:

1. Att fördjupa kunskapen om tillit genom att tillföra invånares perspektiv på tillit i Halland
2. Att genom medskapande processer ge individer möjlighet till inflytande och därmed bidra till en ökad generell tillit och ökat förtroende för demokratin.

Kunskapsuppdragets projektmål:

- Utifrån vald inriktning inhämta en bredd av perspektiv på tillit hos hallänningar som berörs av frågan
- Ökad möjlighet för hallänningar att vara delaktiga genom att göra sin röst hörd
- Testa och utvärdera olika medskapande metoder för att möjliggöra för hallänningar att delta i processen
- Följa upp och återkoppla den medskapande processens resultat till de som deltagit
- Utifrån de medskapande processerna sammanställa och analysera resultaten som underlag inför år 3.

Kunskapsuppdragets effektmål:

- Ökad kunskap om hallänningars perspektiv på tillit
- Den breddade kunskapen används som underlag i olika processer i Halland och leder till utvecklingsarbeten.
- Ökad kännedom och kunskap om medskapande processer hos olika aktörer i Halland leder till att hallänningar görs delaktiga i fler processer