

Tillit och psykologisk trygghet

SKRIBENT: KATARINA ZELL

Det är få saker i relationen mellan människor som påverkar oss så mycket som tillit. För att skapa psykologisk trygghet i en grupp är tilliten mellan individer av central betydelse.

Det är också avsaknaden av tillit som gör att den psykologiska tryggheten blir låg. Men vad är egentligen tillit? Finns det en skillnad mellan förtroende och tillit? Och hur skapar man tillit mellan individer i en grupp?

TRUST, TILLIT OCH FÖRTROENDE

Det engelska ordet trust översätts till svenska med flera ord – framför allt tillit och förtroende. Om vi börjar med att sortera begreppen kan förtroende beskrivas som ett aktivt val. Du väljer att lita – eller att inte lita – på någon baserat på tidigare erfarenheter. Tillit däremot handlar mer om en grundläggande känsla av trygghet i den miljö du befinner dig i. Det är en upplevelse av att människor runt omkring dig i grunden är pålitliga och att relationerna är förutsägbara.

Det är just denna känsla av tillit som i stor utsträckning påverkar om vi upplever hög eller låg psykologisk trygghet i en grupp.

BEGREPPET TILLIT

Begreppet tillit har studerats inom flera forskningsfält, bland annat psykologi, sociologi, statsvetenskap och organisationsforskning.

När forskare analyserar tillit brukar begreppet delas upp i olika nivåer:

- Individuell nivå (själv tillit)
- Mellan individer (mellanmänsklig tillit)
- Mellan individer och organisationer (institutionell tillit)
- Samhällelig nivå (systemtillit)
- Tillit inom och mellan organisationer

I denna artikel fokuserar vi på mellanmänsklig tillit, eftersom det är relationerna mellan människor som i störst utsträckning påverkar den psykologiska tryggheten i en grupp.

HJÄRNAN OCH TILLIT

När vi upplever tillit känns situationer mer förutsägbara och hanterbara. Den sociala miljön upplevs som trygg.

Forskning inom neurovetenskap visar att när vi upplever social trygghet minskar aktiviteten i hjärnans alarmsystem, bland annat i amygdala, vilket gör att vi lättare kan använda hjärnans mer avancerade funktioner som problemlösning, reflektion och lärande. När vi däremot upplever social osäkerhet eller risk för negativ bedömning aktiveras stress- och hotresponsen. Då blir vi mer försiktiga, defensiva och mindre benägna att ta initiativ eller dela idéer.

Detta är en av förklaringarna till varför tillit och psykologisk trygghet är så viktiga i grupper där människor behöver samarbeta, lära och tänka nytt.

ATT BYGGA TILLIT

Det går snabbt att rasera både förtroende och tillit. Ibland kan det ske på bara några sekunder.

Att bygga upp tillit däremot tar tid. Det sker genom upprepade erfarenheter av pålitliga beteenden över tid. Har tilliten väl brutits kan det därför ta lång tid att återuppbygga den. Om vi återvänder till definitionen av tillit – att du känner att du kan lita på människorna omkring dig – innebär det att du över tid behöver samla erfarenheter som bekräftar detta. Du behöver uppleva situationer där människor gör det de säger, visar respekt och agerar förutsägbart. Dessa erfarenheter formar hur du tolkar nya situationer i framtiden.

HUR TILLIT SKAPAS

Forskare beskriver tre centrala sätt genom vilka vuxna individer utvecklar tillit (Kramer & Tyler, 1996):

Kunskapsbaserad tillit

Tillit som byggs genom återkommande samspel där beteenden blir förutsägbara.

Identifikationsbaserad tillit

När människor upplever att de delar värderingar, mål eller perspektiv.

Kalkylerad tillit

När människor gör det de säger eftersom de vet att det finns konsekvenser av att inte göra det.

Om vi fokuserar på den kunskapsbaserade tilliten kan vi föreställa oss tillit som ett glas med vatten. Glaset symboliserar känslan av tillit och vattnet representerar de erfarenheter som gör att vi litar på människorna omkring oss.

När glaset fylls med positiva erfarenheter – handlingar som visar på pålitlighet, respekt och ansvar – ökar tilliten gradvis. Hur snabbt glaset fylls varierar från person till person eftersom våra tidigare erfarenheter påverkar hur lätt vi utvecklar tillit.

ATT VARA VÄRDEFULL

Hur fyller man då någon annans tillitsglas?

Forskning inom motivationspsykologi visar att människor påverkas starkt av hur de upplever sin relation till andra. Enligt Self-Determination Theory (Deci & Ryan) drivs människor bland annat av tre grundläggande psykologiska behov:

- Autonomi – känslan av att kunna påverka och ha valmöjligheter
- Kompetens – att känna sig kapabel och utvecklas
- Tillhörighet – att känna sig sedd, respekterad och inkluderad

När dessa behov möts i en relation ökar både motivation, engagemang och tillit. I praktiken innebär det att människor behöver känna att personen framför dem:

- lyssnar
- respekterar deras perspektiv
- vill dem väl

När dessa signaler upprepas över tid fylls tillitsglaset.

DU GÖR AVTRYCK

I varje möte med andra människor skickar vi signaler – både medvetet och omedvetet.

Vi gör ständigt avtryck på människorna omkring oss. Dessa signaler tolkas av andra och blir i praktiken det som fyller deras tillitsglas. Signalerna kan antingen stärka tilliten eller förstärka känslan av misstro.

ATT BLI MEDVETEN OM SITT AVTRYCK

Det är först när vi stannar upp och reflekterar över vårt eget avtryck som vi kan påverka hur vi bidrar till andras tillit.

Här spelar självledarskap och medvetet ledarskap en avgörande roll.

I Trust Go Grow®-programmet kommer du arbeta aktivt med ditt eget ledarskap och det avtryck du gör i relation till andra. Under programmet får du stöd av en ledarskapscoach som hjälper dig att reflektera, utvecklas och omsätta insikter i praktiken.

För dig som vill läsa mer:

The Fearless Organization – Amy C. Edmondson

Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research – Roderick M. Kramer & Tom Tyler

Self-Determination Theory – Richard M. Ryan & Edward L. Deci