

Liselott Sundbäck

Tillit som relation

Frontlinjebyråkraters erfarenheter av att bygga tillit hos personer med flyktningbakgrund i Finland och Sverige

This article highlights how frontline bureaucrats strive to build trust-based relationships in institutional encounters with individuals with forced migration backgrounds in Finland and Sweden. Trust is considered one of the cornerstones of a functioning relationship between frontline bureaucrats and clients, yet to date, we know little about how these bureaucrats perceive the trust relationship, what it entails, and how they work to strengthen it. The aim of this article is to examine how frontline bureaucrats attempt to create a trustful relationship. Drawing on interviews with frontline bureaucrats working in social and employment services, the analyses reveal six different dimensions of the trust relationship and its construction: a communicative relationship, a participatory and inclusive relationship, an equal relationship, an open and honest relationship, an informal relationship, and a safe relationship. The article also includes practical implications for frontline bureaucrats within welfare services.

Keywords: tillit, frontlinjebyråkrati, personer med flyktningbakgrund, integration

Liselott Sundbäck är postdocforskare, Fakulteten för human- och samhällsvetenskap, Samhällsvetenskapliga institutionen, socialpolitik, Åbo Akademi, Finland.
Kontakt: liselott.sundback@abo.fi

Inledning

Denna artikel belyser hur frontlinjebyråkrater i sitt dagliga arbete med personer med flyktingbakgrund strävar efter att bygga klienternas tillit. Artikeln bidrar därmed med en fördjupad förståelse kring hur frontlinjebyråkraterna arbetar med tillit i praktiken. Frontlinjebyråkrater har i sitt arbete som offentligt anställda med direkt klientkontakt en unik men utmanande position mellan det institutionella systemet och enskilda klienter (Herz & Johansson 2019; Schierenbeck & Spehar 2021). De har en möjlighet att reglera tillgången till offentliga tjänster och förmåner, men även att använda hand-lingsutrymme i sitt arbete (Lipsky 1980; Zacka 2017). Det professionella mötet mellan individer och professionella är ofta normativt och handlar till sin natur "om att stötta eller disciplinera människor i riktning mot ett samhälleligt ideal" (Herz & Johansson 2019, s. 68). I en integrationskontext är syftet med de institutionella mötena mellan frontlinjebyråkrater och klienter att främja inkludering och delaktighet i samhället genom handledning till olika integrationsfrämjande tjänster samt att bevilja bidrag.

Tidigare forskning har lyft upp tilliten som ett centralt arbetsredskap i frontlinjebyråkraternas arbete, speciellt bland socialarbetare (Behnia 2008; Davidovitz & Cohen 2022; Heino et al. 2025; Soukiala & Pietilä 2024). Heino et al. (2025) konstaterar i sin litteraturoversikt att professionella strävar till att bygga klienternas tillit genom omtänksamma handlingar, resursbaserade förhållningssätt, tid och kontinuitet samt genom att arbeta med familjernas bredare nätverk. I Sjögrens (2018) forskning talar professionella om det centrala i att vinna klientens förtroende för att kunna utföra ett gott arbete. Heino et al. (2026) påvisar hur föräldrarnas tillit till socialarbetare i barnskyddskontexter är en förutsättning för att göra förändringsarbete och därmed möjliggöra en förbättring i barnens livssituation. Samtidigt påvisar forskningen att frontlinjebyråkraternas tillit till sina klienter inte är okomplicerad utan villkorad av hur de upplever sina klienter som trovärdiga (Sahlin 2019) och hurdan typ av klienter (t.ex. samarbetsvilliga, ärliga, aggressiva) frontlinjebyråkraterna möter (Davidovitz & Cohen 2021).

I en integrationskontext påvisar forskning att tillit byggs upp genom identifikation och information i möten med migranter (Tanttu 2017). Med identifikation menas det arbete frontlinjebyråkraterna gör via empati, humor och ett informellt förhållningssätt för att skapa tillit till sig själv. Tillit baserat på information skapas genom att ge korrekt och tillräcklig information om sakfrågan. Jag har även i tidigare forskning påvisat att empati används som byggkloss när professionella strävar till att bygga tillit bland

personer med flyktningbakgrund (Sundbäck 2024a). Vidare är ett tidsperspektiv relevant för att förstå tillitsuppbbygget från frontlinjebyråkraternas perspektiv då det effektiva och hetsiga arbetstempot försvårar tillitsrelationen (Schierenbeck & Spehar 2021; Sundbäck 2024b). Schierenbeck & Spehar (2021) påvisar att frontlinjebyråkrater i Sverige ser det som en av sina viktigaste uppgifter att bygga en tillitsrelation till klienter med migrantbakgrund som kan ha tidigare traumatiska erfarenheter av institutioner och således misstro. En tillitsrelation mellan klienter med flyktningbakgrund och frontlinjebyråkrater gör det möjligt för klienten att tala öppet om känslig information relaterad till sitt liv och för frontlinjebyråkrater att rikta de tjänster som ges för att bäst stödja klienternas integration (Sundbäck 2024b, Turtiainen 2012). I en barnskyddskontext resonerar socialarbetarna kring tillit genom tre olika teman i sitt arbete med barn med främmande språk; stöd och kontroll, olika bakgrund mellan socialarbetare och klienterna, samt arbetet med tolk (Heino & Kara 2024). Genom stöd och kontroll har socialarbetarna skyldighet att ibland agera för barnets bästa utan att ha föräldrarnas tillit. Olika bakgrund innebär att socialarbetarna ser föräldrarnas okunskap kring det institutionella systemet som grund för misstron mot systemet. Vidare upplevde socialarbetarna att arbetet med tolk försvårar tillitsarbetet och att föräldrarna ofta har svårt att lita på tolkens tystnadsplikt.

Samtidigt påvisar forskning att en tillitsrelation även kan ha negativa aspekter och innebära sårbarhet och en risk för exploatering eller beroende för personer med flyktningbakgrund (Sundbäck 2023; Turtiainen 2011). Vidare kan en stark tillitsrelation leda till att klienten vägrar acceptera andra socialarbetare vilket leder till en större arbetsbörda för den professionella som upplevs tillitsfull (Heino et al. 2026). Forskning lyfter även fram positiva aspekter av misstro och påvisar hur misstron kan ha en skyddande mekanism och stärka klienters aktörskap (Hynes 2009; Vähä-Savo & Koivuluhta 2025).

Forskningen lyfter således fram tillitsrelationen som central, om än komplex, men lämnar utrymme för att ytterligare undersöka hur frontlinjebyråkraterna strävar till att strategiskt bygga en tillitsrelation. I den föreliggande artikeln undersöker jag därför följande frågeställning: hur strävar frontlinjebyråkraterna till att skapa en tillitsfull relation, med särskild fokus på att stärka klienternas tillit till sig själva och den organisation de företräder? Artikeln fokuserar således i första hand på hur frontlinjebyråkraterna strävar till att bygga upp en tillitsrelation, inte på vilka faktorer som försvårar relationsbygget. Artikeln bygger på 24 individuella intervjuer med frontlinjebyråkrater inom social- och sysselsättningstjänsterna i Finland och Sverige. Tidigare forskning påvisar hur tilliten inte är statisk utan förändringsbar och även i denna artikel förstås

tillit som ett relationellt, kontextuellt och dynamiskt fenomen (Essex et al. 2021; Möllering 2006), som skapas i en interaktion mellan frontlinjebyråkraten och klienten.

Migration och integration i en förändrad välfärdsstat

Under de senaste årtiondena har migrationen ökat i både Sverige och Finland, men Finland har dock en kortare immigrationshistoria än Sverige (OECD 2017). Demografiskt skiljer sig därför länderna från varandra, där Finland i en nordisk jämförelse har lägsta andelen utrikesfödda med 9 procent, i förhållande till Sverige som har 20 procent, (Norlén et al. 2024). Trots dessa olikheter har Finland och Sverige många likheter i de integrationstjänster som enligt lag erbjuds migranter. Detta ger en möjlighet att analysera tillitsarbete som ett fenomen över nationella gränser.

Finland och Sverige kännetecknas av en hög grad av tillit, både vad gäller institutionell tillit (OECD, 2024) och social tillit (Bäck & Kestilä-Kekkonen 2019; Holmberg & Rothstein 2015). Den institutionella tilliten bland personer med utländsk bakgrund (Castaneda m.fl. 2015) eller annat modersmål än finska, svenska eller samiska (Pitkänen m.fl. 2019) är högre än majoritetsbefolkningens tillit. Men med tiden sjunker den institutionella tilliten bland personer med utländsk bakgrund (Castaneda m.fl. 2015). Bland asylsökande sjunker tilliten under asylprocessen i Sverige (Esaiasson et al. 2018; Sohlberg 2024) och i Finland påverkar upplevelsen av asylin-tervjunk tilliten där till exempel negativa tolkerfarenheter ledde till misstro mot Migrationsverket (Sundbäck 2023).

De frontlinjebyråkrater som intervjuats i denna studie arbetade i efterdyningarna av ”flyktingkrisen” 2015 vid olika institutioner som främjar integration. I deras vardag blev institutionella möten med personer med flyktingbakgrund ofta förekommande då antalet klienter med flyktingbakgrund ökade. Det skedde således en skiftning i deras arbete mot att flera klienter hade flyktingbakgrund och kunde anses vara i en strukturellt sårbar position i samhället. De som intervjuats i denna artikel jobbade inom det som jag hänvisar till som social- eller sysselsättningstjänster. Till socialtjänster räknas den svenska socialtjänsten, HVB-boenden (hem för vård och boende) för minderåriga asylsökande och den finska kommunala invandartjänsten. Till arbetsuppgifterna hörde att vägleda klienter med flyktingbakgrund i olika frågor som berör integration och att i varierande grad bevilja sociala bidrag. Den andra gruppen av frontlinjebyråkrater består av personal vid sysselsättningstjänsterna. I Sverige vid den nationella arbetsförmedlingen och i Finland både inom den nationella arbets- och näringsbyrån samt inom kommunförsöken med sysselsättning (kommunförsöken i Finland strävade till att flytta

de nationella sysselsättningstjänsterna till kommunal nivå). Till frontlinjebyråkraternas arbetsuppgifter hörde att vägleda klienter i frågor relaterade till tjänster och insatser som erbjuds för att hjälpa migranter bli sysselsatta, såsom arbetsmarknadsfärdigheter och språkundervisning.

Denna institutionella kontext är central att ytterligare undersöka eftersom möten med olika frontlinjebyråkrater utgör ett viktigt steg i migranternas tillgång till tjänster och service i den nordiska välfärdsstaten (Eriksson et al. 2024; Nordberg, & Wrede 2015; Sandström 2023; Sundbäck 2023). Samtidigt innebär institutionella möten ojämlika maktförhållanden mellan frontlinjebyråkrater och klienter där kontrollerande och disciplinerande byråkrati förekommer (Abdelhady et al. 2020; Elsrud & Lalander 2022; Masoud 2024). Under de senaste åren har forskning även påvisat att strukturerna kring institutionella möten i Norden har koloniala element, där perspektiv från det globala syd kring samhällsfenomen som t.ex. familjenormer eller kunskapsproduktion nervärderas och ogiltigförklaras i relation till en västerländsk hegemoni (Clarke et al. 2024; Terreffe 2025). Med en allt restriktivare migrationsregim har frontlinjebyråkrater i Sverige vidare pressats att uppge personer som antas befinna sig i landet utan tillstånd, vilket lett till starkt motstånd bland professionella (SVT 2024). Denna frontlinjebyråkratiska kontext kan således karaktäriseras som ett fält med politiska och byråkratiska spänningar.

Frontlinjebyråkraterna är del av det välfärdsmaskineri som bygger på hög sysselsättning, inkomstfördelning, samt allmänna social- och hälsovårdstjänster och bidrag som finansieras med en hög beskattningsnivå (Kananen 2014). Under de senaste årtiondena har de nordiska välfärdsstaterna dock omstrukturerats genom nyliberala vågor och New Public Management (Kokkonen et al. 2018; Pollitt & Bouckaert 2011). Detta har inneburit ett skifte från universella rättigheter mot aktiverande åtgärder som sätter stort ansvar på individen samt marknadsinfluerande reformer som prioriterar effektivitet (Dellgran & Höjer 2005; Kamali & Jönsson 2018; Kettunen 2019). Således har reformerna påverkat frontlinjebyråkraternas arbete genom större klientmängder och tidspress, vilket innebär att det inte alltid finns tillräckligt med tid för god vägledning och gott bemötande (Pollitt & Bouckaert 2011; Sundbäck 2024b). Forskning påvisar även att frontlinjebyråkrater som i sitt dagliga arbete möter migranter kan bidra till en rasifierande byråkrati, där de aktivt reproducerar rasifierade strukturer i samhällsbyråkratin (Rojas 2023).

Teoretisk bakgrund

Den teoretiska ramen för föreliggande artikel baserar sig på begreppen tillit och relationer. I ljuset av den stora diversiteten kring begreppsliggörandet av tillit upplever jag det som viktigt att specificera hur jag närmar mig tillit i denna artikel, speciellt med tanke på att tidigare forskning påvisar att inom tillitsforskningen i socialt arbete blir själva begreppet tillit ofta odefinierat (Heino et al. 2025). Inom socialvetenskapen är en ofta använd tillitsdefinition den som Rousseau och kolleger (Rousseau et al. 1998, s. 395, författarens egen översättning) föreslår. De definierar tillit som ett psykologiskt tillstånd som omfattar *en vilja att acceptera sårbarhet, baserat på positiva förväntningar på den andres intentioner och agerande*. Rousseau et al. (1998) menar även att tillit innebär att ta risker och Möllering (2006) att tillit innebär ett steg ut i det okända. I ett institutionellt möte innebär således tilliten att klienterna accepterar sårbarhet och risker och tar ett steg ut i det okända då de väljer att lita på frontlinjebyråkraterna. I linje med dessa teoretiska tankar om tillit kan vi förstå det tillitsarbete som frontlinjebyråkraterna gör som en strävan till att stärka klientens positiva förväntningar på frontlinjebyråkraternas intentioner eller agerande.

Med utgångspunkt i den forskning som betonar tilliten som relationell, kontextuell och dynamisk (Essex et al. 2021; Lyytinen 2017; Möllering 2006), snarare än statisk och linjär, förstår jag tillit som föränderlig beroende på relationen, kontexten och dynamiken. För det första förstås tillit som ett relationellt fenomen, något som finns mellan två eller flera personer. När vi undersöker tillit i frontlinjebyråkratiska processer är ett relationellt förhållningssätt fruktbart eftersom det belyser olika relationer som formar tilliten. Ett relationellt förhållningssätt erkänner tilliten som något som utvecklas från och inom sociala relationer och som en egenskap hos relationer och inte bara hos individer (Frederiksen 2014). Jag förstår detta som att tilliten formas och omformas beroende på karaktären av relationen, inte nödvändigtvis på grund av den enskilda individen. Detta förhållningssätt innebär även att vi behöver förstå hur människans olika personliga och formella relationer skapar tillit, men också hur tilliten förändrar dessa relationer, ifall tilliten blir starkare eller svagare i just den relationen (Möllering 2014). För det andra innebär det att tillit således inte är ett bilateralt fenomen som skapas isolerat utan en relation som formas i en viss kontext (Möllering 2006). Relationen som analyseras är en del av den institutionella relation som skapas mellan klient och professionella. Utan den institutionella kontexten skulle det sannolikt inte finnas en tillitsrelation mellan dessa parter. Men som tidigare påpekats är denna relation inte neutral utan den professionella besitter en maktposition (Heino et al. 2026; Herz & Johansson 2019). För det tredje innebär det att jag även ser tilliten

som dynamisk, vilket även innebär att tilliten är formbar (Möllering 2006). Detta förhållningssätt till tillit som relationellt, kontextuellt och dynamiskt härrör sig ur en socialkonstruktivistisk syn på samhället (Berger & Luckman 1967). Därmed kan vi även förstå tilliten som något som konstrueras eller ”görs”, vilket jag i denna artikel förstår utgående från tanken att bygga tillit och således begreppet ”tillitsarbete”. Genom tillitsarbete skapar frontlinjebyråkraterna förutsättningar för klienterna att lita på dem i det institutionella mötet.

Att undersöka relationer mellan professionella och klienter inom välfärdsstaten har de senaste årtiondena varit ett centralt forskningstema (se t.ex. Herz & Johansson 2019; Jokinen 2016; Nordesjö et al. 2021; Rollins 2020; Sjögren 2018). Enligt Sjögren (2018) ser professionella relationen som ett konkret arbetsredskap inom socialt arbete. För att djupare förstå denna relation har Jokinen (2016) föreslagit fyra olika dimensioner av relationen; en samhällelig dimension eftersom socialt arbete formas av den samhälleliga politiken och diskursen, en institutionell dimension eftersom lagar och förordningar genomsyrar institutionens arbete, samt den professionella dimensionen där den professionella har en klar professionalism via etiska principer, modeller och praxis för det professionella mötet. I den växelverkande dimensionen byggs själva interaktionen mellan de två aktörerna och enligt Jokinen är det även här tilliten skapas genom språkbruk, kommunikation och aktivt lyssnande. Inspirerad av Jokinens analytiska tänkande kring olika dimensioner från makro- till mikronivå av relationen kommer jag att bygga vidare på denna tankegång. Medan Jokinen närmar sig det institutionella mötet genom att studera olika nivåer i relationen, kommer jag i denna artikel att främst fokusera på växelverkan och interaktionen mellan professionella och klienter i en mikrokontext av det institutionella mötet. I denna mikrokontext arbetar frontlinjebyråkraterna specifikt med relationen och använder sig av sig själv, sina personliga erfarenheter och humor (Ocean & Gordon 2024) i sitt arbete för att stärka klientrelationen. Fokus på tillitsrelationen ligger i denna artikel i första hand på relationen mellan frontlinjebyråkrat och klient, men som Rollins (2020) konstaterar är relationsbygget centralt även för att stärka klientens tillit till systemet.

Material och metod

Materialet i denna artikel består av semistrukturerade intervjuer med frontlinjebyråkrater inom social- och sysselsättningstjänsterna i Finland och Sverige. Intervjuerna samlades in inom ramen för ett forskningsprojekt om tillit i institutionella möten (Sundbäck 2024c) under åren 2020-2022. Intervjuerna gjordes på finska och svenska och översättningarna är gjorda av författaren. Informanterna valde själv att delta i

forskningsprojektet efter att via sin chef fått ta del av informationen om forskningen. De som önskade delta tog direkt kontakt med forskaren, vilket innebär att informanterna hade ett intresse för tillit som fenomen i sitt arbete. Materialet består av totalt 24 intervjuer med frontlinjebyråkrater inom social- och sysselsättningstjänsterna i Finland (15) och Sverige (9). Alla de intervjuade frontlinjebyråkraterna arbetade eller hade nyligen arbetat med personer med flyktningbakgrund som klienter. Detta fokus valdes eftersom personer med flyktningbakgrund ofta kommer i kontakt med institutioner i välfärdssamhället i större grad än migranter som flyttar till Finland och Sverige av andra orsaker. I denna artikel avses personer med flyktningbakgrund migranter som har flytt sitt hemland på grund av bland annat väpnade konflikter, krig eller förföljelse (Hynes 2021). Jag har valt att använda begreppet klient eftersom många av frontlinjebyråkraterna använde begreppet klient (finska: asiakas). Samtidigt är begreppet inte okomplicerat utan kan bidra till en avhumanisering av människan i det institutionella mötet (Herz & Johansson 2019) om det inte används med varsamhet.

Intervjufrågorna berörde frågor som vad är tillit, hur kan man försöka bygga upp tillit, hur inverkar tiden på tillit och hur inverkar tidigare erfarenheter eller förväntningar på tillit. Materialet har analyserats utifrån innehållsanalys (Brinkmann & Kvale 2018) med fokus på diskussioner om tillitsrelationen. Eftersom detta material redan delvis analyserats och diskuterats i vetenskapliga artiklar (Sundbäck 2024c) har denna artikel fokus på en särskild aspekt av tillitserfarenheterna, nämligen vad frontlinjebyråkraterna säger om tillitsrelationens uppbyggnad och innehåll. Här är det viktigt att notera att jag i analysen fokuserat på hur frontlinjebyråkraterna försöker bygga en tillitsrelation till sig själv och den institution de representerar. Centralt för analysen var att analysera sammanhang i intervjuerna där frontlinjebyråkraterna diskuterade frågan om relation och hur de skapar den. Således har jag utelämnat upplevelser av andra aspekter relaterat till tilliten, såsom tidspress och tillit till tolkar. Materialet har analyserats genom att gå igenom de transkriberade intervjuerna och fånga upp koder där frontlinjebyråkraterna diskuterar det svenska ordet *relation* och det finska ordet *suhde*, eller där frontlinjebyråkraterna mer implicit pratar om tillitsrelationens dimensioner, såsom att *bygga tillit* (*FI:luottamuksen rakentuminen*). Analysen har även följt en abduktiv process (Tavory & Timmermanns 2014), där intervjuerna och dess innehåll har lästs och tolkats tillsammans med tidigare teoretiska perspektiv på tillit. Denna process har inte varit linjär utan mera cirkulär, där jag har läst data och sedan återgått till teoretiska perspektiv, för att igen återgå till data (Earl Rinehart 2020). I analyskedet började jag se olika mönster för hur frontlinjebyråkraterna pratade om tillitsrelationen och dess uppbyggnad. Jag sammanförde dessa mönster till det jag kallar för dimensioner, inspirerad av Jokinen (2016). Vissa centrala återkommande

ämnen diskuterades i innehållet och dessa samlades till sex dimensioner av tillitsrelationen. För att trygga anonymiteten har jag inte, enligt informanternas önskemål, uppgett kön i analysen. Forskningen har genomgått etisk prövning vid Åbo Akademi i Finland och av Etikprövningsmyndigheten i Sverige (Dnr 2022-01627-01).

Resultat

Frontlinjebyråkraterna närmade sig tillit som ett dynamiskt fenomen, som något som behöver 'jobbas på', i enlighet med tidigare forskning om tillit (Heino et al 2025; Tanttu 2017). I frontlinjebyråkraternas meningsskapande av tillit var relationen central. I materialet återkommer ofta diskussionen om att behöva bygga en relation, och hur frontlinjebyråkraterna jobbade med relationen, både att skapa en relation och upprätthålla den. Detta stöds av tidigare forskning om institutionella möten mellan personer med flyktningbakgrund och frontlinjebyråkrater (Schierenbeck & Spehar 2021; Sundbäck 2024b; Turtiainen 2012). I analysen presenterar jag sex olika dimensioner av en tillitsfull relation: I) informativ, II) delaktig och inkluderande, III) jämlik, IV) öppen och ärlig, V) informell, VI) trygg. Analytiskt är det intressant att dimensionerna dels handlar om hur frontlinjebyråkraterna försöker bygga en tillitsfull relation till sig själva och sin institution, dels vilken typ av relation de själva betraktar som tillitsfull. Dimensionerna är således både byggklossar för att bygga en tillitsfull relation men beskriver även vilka dimensioner en tillitsfull relation består av.

Dimensioner i tillitsrelationen

Nedan redogör jag för sex olika dimensioner av tillitsrelationen utgående från frontlinjebyråkraternas erfarenheter. Dessa dimensioner är delvis överlappande och i praktiken strävar frontlinjebyråkraterna ofta efter att bygga en, två, eller flera dimensioner av relationen med sina klienter samtidigt. Jag ser det dock som ändamålsenligt att analytiskt särskilja mellan olika nyanser och detaljer i detta relationsbygge och tillitsarbete, för att skapa en djupare förståelse för hur frontlinjebyråkraterna bygger tillit i praktiken.

En informativ dimension

Med en informativ dimension avses att frontlinjebyråkraten ger klienten information om det institutionella systemet, tjänsterna, klientens möjligheter och skyldigheter. En frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Sverige resonerar enligt följande:

Sen handlar det om att kommunicera, utan kommunikation kan allting egentligen rasera och man kommer ingenstans. Just med socialt arbete och tilliten, det är a och o. Förståelse är a och o. Att få människor att förstå varför vi gör vad vi gör, det är en del av tilliten. Kommunicera och förvissa sig om att alla förstår.

Denna frontlinjebyråkrat lyfter fram vikten av att klienten ska förstå varför socialtjänsterna arbetar som de gör och vilket mandat de har, för att stärka tilliten. Tillitsarbetet innebär således att delge information och här konstrueras således tillitsrelationen genom att kommunicera med målet att klienten förstår varför socialtjänsten agerar som de gör. I linje med citatet ovan visar även följande citat från Finland att delgivning av information användes som byggkloss för att bygga en tillitsfull relation, dels genom att i början klart kommunicera vad socialtjänsten gör, men också genom att kommunicera öppet. En frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten delar sin erfarenhet:

Speciellt i början berättar vi väldigt mycket, att vilka möjligheter vi har, hur vi kan hjälpa, vi säger vilka tjänster som finns att tillgå och diskuterar dokumentering, vi går igenom att det [tjänsten och dokumenteringen] är konfidentiellt och alla viktiga saker så på det sättet byggs liksom tilliten upp.

Här lyfter frontlinjebyråkraten fram vikten av att öppna upp det administrativa, komplexa systemet och berätta vilka alternativ som finns, vilket tidigare forskning påvisat vara viktigt för att klienter med migrantbakgrund ska kunna bygga tillit till institutionen (Heino & Lillrank 2020; Heino & Kara 2024; Schierenbeck & Spehar 2021; Sundbäck 2023). Vidare lyfter hen fram tystnadsplikten bland de professionella som en byggsten för att förstärka klientens tillit, att det är tryggt att berätta saker och ting för att de inte förs vidare. Detta var ett återkommande fenomen bland frontlinjebyråkraterna i tillitsuppbyggandet, att lyfta fram tystnadsplikten, i likhet med tidigare forskning (Kafka et al. 2024). En frontlinjebyråkrat i Finland diskuterar även hur hen försöker informera öppet och inte dominerande:

Och det som har att göra med att bygga tillit är att det finns många förpliktelser vad gäller utkomststöd och utkomstskyddet för arbetslösa, men att jag försöker att kommunicera öppet och inte dominerande, inte så att nu måste du göra så, utan istället försöka föra fram dessa saker på ett annat sätt.

En informativ dimension innebär således att frontlinjebyråkraten lägger fokus på att presentera vilka tjänster som kan erbjudas och att berätta att diskussionen är konfidentiell, men också att de strävar efter att ge informationen på ett öppet och icke-dominant sätt till sina klienter. Dessa byggstenar resonerar väl med Tantus (2017) resonemang om att frontlinjebyråkrater strävar efter att bygga upp klienternas tillit genom att delge information. Med tanke på Rousseau et al:s (1998) definition av tillit som positiva förväntningar på den andres intentioner eller agerande, strävar frontlinjebyråkraterna genom den informativa dimensionen att klargöra vilka dessa intentioner är och hur de kommer att agera i sitt arbete, för att stärka klientens tillit.

En delaktig och inkluderande dimension

Frontlinjebyråkraterna både i Finland och i Sverige lyfte vidare fram delaktigheten som en viktig aspekt av tillitsrelationen och påpekar att det är viktigt att klienten, men även andra parter, känner sig inkluderande. En frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Sverige resonerar enligt följande:

Jag tänker att det är viktigt det här med inkludering, delaktighet, jobba förberedande, om du förbereder socialtjänsten, ungdomarna, gode männen, så får du ett bra möte. Alla var liksom med på banan. Jag tror att delaktigheten gör att man känner tillit och också kontroll.

Frontlinjebyråkraten resonerar kring inkludering som element för att stärka tillitsrelationen, men även om förberedande arbete och framförhållning. Detta resonerar med tidigare forskning som visar att förväntningarnas uppfyllelse eller icke-uppfyllelse inverkar på tilliten bland personer med flyktningbakgrund i institutionella möten (Heino & Lillrank 2020; Sundbäck 2023) och även med Rousseau et al:s (1998) tanke om att tillit som fenomen består av positiva förväntningar. En intressant aspekt är även hur denna frontlinjebyråkrat lyfter fram att delaktighet skapar kontroll, vilket jag förstår

som kontroll över sin egen situation, men också en viss framförhållning kring processen.

Delaktighet och inkludering innebär för en frontlinjebyråkrat hos socialtjänsten i Finland att lyssna på klienten:

Och så att låter denna plan okej för dig, kan du tänka dig att följa den. Och att höra klienten i början är viktigt, att vad är på gång i ditt liv, vad skulle du vilja prata om idag?

Här gör frontlinjebyråkraten tillitsarbete genom att höra klientens önskemål och vara lyhörd för vad som är på gång i klientens liv. I den neoliberala, stressade kontexten där dessa institutionella möten förs (Kamali & Jönsson 2018), är det ingen självklarhet att frontlinjebyråkrater har tid, eller tar sig tid att lyssna (Herz & Johansson 2019). Men för att skapa en tillitsrelation upplever denna frontlinjebyråkrat det viktigt att skapa delaktighet genom att höra klienten, vilket återspeglar det Jokinen (2016) benämner aktivt lyssnande som en del av den växelverkande dimensionen av relationer.

En jämlik dimension

Ytterligare en aspekt som lyftes fram och som relaterar till både delaktighet och inkludering var hur frontlinjebyråkraterna talade om att relationen behöver vara jämlik, eller hur de strävar efter att skapa en jämlik relation för att främja tillit. Detta citat kommer från en frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Finland:

För mig betyder det [tillit] att börja med att bygga en relation, i många fall behöver vi bygga en tillitsfull relation och genom detta blir relationen också jämlik.

Detta resonemang återspeglar Frederiksens (2014) tanke om tillit som något som utvecklas från och inom sociala relationer, genom relationens karaktär, det vill säga tillit som relation. Här tolkar jag det som att en tillitsfull relation karaktäriseras av och resulterar i jämlikhet. Således är en tillitsfull relation möjliggörande för att individerna i det institutionella mötet, vilka enligt frontlinjebyråkraten ovan inte som utgångsläge är i jämlika positioner, kan uppnå en mera jämlik relation. I liknande banor lyfte en del av frontlinjebyråkraterna explicit fram frågan om makt och hur de strävar efter att inte styra diskussionen, i likhet med socialarbetare inom äldreomsorgen, vilket Soukiala

och Pietilä (2024) påvisar. En frontlinjebyråkrat från de finska socialtjänsterna resonerar enligt följande:

Det [tillit] möjliggör även att vi kan arbeta på riktigt och dela makten. Vi använder ganska ofta makt i vårt arbete, vilket jag inte nödvändigtvis tycker om, men för att denna makt på bästa möjliga sätt ska stöda klienten så borde vi ha en tillitsfull samarbetsrelation.

I linje med citatet ovan tolkar jag inte direkt jämlikhet som en byggkloss här, utan att frontlinjebyråkraten genom att bygga en tillitsfull samarbetsrelation kan dela makten med klienten. Denna frontlinjebyråkrat resonerar således kring de strukturella premisserna i det professionella mötet och medvetandegör den maktposition hen har. Vidare menar hen att en tillitsfull samarbetsrelation möjliggör att den professionellas makt används för att främja klientens intressen, vilket är intressant med tanke på den normativa natur institutionella möten ofta har (Herz & Johansson 2019). Så här resonerar en frontlinjebyråkrat från de finska sysselsättningstjänsterna:

Jag tänker att man måste positionera sig själv, trots att man är där i en myndighetsroll och det är klart att du eventuellt måste göra negativa beslut så du behöver inte sätta dig själv på nåt sätt ovanför klienten. Utan det skulle vara bra om diskussionen kunde föras så att klienten får känslan av att nu är det liksom två personer här och diskuterar. Att jag har liksom inte behov av att styra utan jag försöker verkligen höra klientens egna tankar.

I detta citat används en strävan efter en jämlik relation som en byggkloss för en tillitsfull relation, där det är ”två personer här och diskuterar” utan att frontlinjebyråkraten har behov av att styra. Frontlinjebyråkraten försöker lyssna på klientens egna åsikter och vilja, vilket enligt Heino et al. (2025) kan karaktäriseras som omtänksamma handlingar. Frontlinjebyråkraternas diskussioner om maktpositioner är ett viktigt resonemang för att fördjupa vår förståelse om tillit som relation eftersom forskning påvisar att en tillitsfull relation även kan möjliggöra beroendeförhållanden mellan flyktingar och professionella (Sundbäck 2023; Turtiainen 2011). När tilliten till sin natur innefattar en vilja att acceptera sårbarhet (Rousseau et al. 1998), är frontlinjebyråkraternas reflexivitet och medvetengörande av sina maktpositioner i förhållande

till klienten (Herz & Johansson 2019) betydliga. Frontlinjebyråkraterna påvisar ett medvetet sätt att göra tillitsarbete genom att skifta maktrelationen och således konstruera en (mera) jämlik tillitsrelation.

En öppen och ärlig dimension

En annan aspekt som lyftes fram både i Finland och Sverige kring tillitsrelationen handlade om att främja öppenhet och ärlighet. En frontlinjebyråkrat från sysselsättningstjänsterna i Finland resonerar enligt följande:

Tillit betyder öppenhet och ärlighet och att vi kan reflektera över olika saker som kommer fram. Att delvis kan jag som anställd och myndighetsrepresentant prata om svåra frågor och saker jag vet att klienten inte kommer att tycka om eller som vi kommer att vara av olika åsikt om [...]. Och delvis att klienten känner att hen kan tala om svåra saker och om vi tänker ur sysselsättningssynvinkel så saker som gäller arbetsförmåga och kan reflektera kring sin egen hälsa öppet [...]

En frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Finland påpekar också vikten av att säga till klienten att ”du kan även vara av olika åsikt med mig och säga till om du blir irriterad eller frustrerad över något, att du kan till och med bli arg på mig”. Enligt frontlinjebyråkraten karakteriserar detta en öppen och ärlig tillitsrelation, att alla känslor är tillåtna, i likhet med Sjögren (2018). En frontlinjebyråkrat från sysselsättningstjänsterna i Sverige resonerar enligt följande:

Även det här vad gäller tilliten, så är det så att jag ska aldrig lova något som jag inte kan hålla, jag ska inte lova något som jag inte kan leverera. Jag kan lova att jag ska kolla upp något, och så måste jag återkomma, men jag kan inte lova att du får det.

Här resonerar frontlinjebyråkraten kring ärlighet och att vara försiktig med att lova för mycket. Att lova för mycket ansågs inverka på klientens tillit, ifall det lovas för mycket och klienten sedan blir besviken. Liknande resonemang och tankar upplevs även bland sysselsättningstjänsterna i Finland:

Vi borde inte lova sådant vi inte kan hålla, eller att ge för stora förhoppningar är inte bra. Det har hänt även mig att jag har lovat en arbetsprövning men sen har det ändå inte lyckats och då har jag sagt att nu var detta helt och hållet mitt fel, att du har gjort allt rätt och jag skall försöka hitta en ny plats åt dig. Jag har bett om ursäkt varje gång jag gjort fel. Ärlighet och öppenhet.

I liknande banor resonerar en frontlinjebyråkrat vid sysselsättningstjänsterna i Sverige:

Jag brukar säga att det här blev inte så jättebra, det är kanske jag som har fel, be om ursäkt själv.

Här lyfter frontlinjebyråkraterna fram vikten av att skapa en tillitsfull relation genom att vara öppen och ärlig, speciellt vid egna misslyckanden. Genom att påvisa att även frontlinjebyråkraterna bara är människor och gör mänskliga misstag strävar de efter att upprätthålla en tillitsfull relation. Vidare lyfter de fram vikten av att inte lova för mycket samt att hålla vad de lovar, eller att begränsa sig vid att kolla upp något, vilket resonerar med Heino och Lillranks (2020) forskning om förväntningar. Detta återspeglar vidare ånyo Rousseau et al:s (1998) resonemang om tillit som positiva förväntningar på den andres intentioner eller agerande samt Frederiksen (2014) om hur tilliten formas utgående från relationens karaktär och i detta fall en öppen och ärlig karaktär av relationen.

En informell dimension

Ytterligare en återkommande aspekt i diskussionerna om hur frontlinjebyråkraterna strävar efter att bygga tillit var att ta diskussionen till en mer informell nivå och inkludera humor. En frontlinjebyråkrat från socialtjänsterna i Finland resonerar enligt följande:

Jag tänker att om det är många sådana sorgliga saker, som till exempel bostadslöshet och det finns en viss frustration, så då försöker jag använda mig av mycket humor och skapa en atmosfär att allt är okej och jag hjälper dig, att det inte ska vara en för allvarlig stämning.

Här resonerar frontlinjebyråkraten att humor gör det lättare att diskutera frågor som kan upplevas känsliga eller svåra, som till exempel bostadslöshet. I liknande banor tänker en annan frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Finland:

Ganska ofta säger jag att det är roligt att du kunde komma och kul att ses, det var länge sen och lite på ett sätt ge uppmärksamhet. På sätt och vis att vi är människor. Att har du varit hos frisören och att man blir ganska bekant med ungdomen. Och sen just humor, det är en sak som jag använder mig av, att vi kan vara vid ganska dystra ämnen och sen ändå skratta. Då är vi enligt mig i en ganska tillitsfull relation, om vi kan skratta tillsammans. Eller om man kan gråta.

Det som poängteras ovan är en sorts humanitet, att vi är båda människor och att tilliten byggs genom att se den andra som en människa, vilket återspeglar Frederiksens (2014) logik att tillit byggs fram ur relationens karaktär. Här blir relationens karaktär informell och personlig. Att diskutera informella frågor som väder eller kläder användes också som byggkloss för att bygga upp en tillitsfull relation. En frontlinjebyråkrat vid sysselsättningstjänsterna i Sverige berättar:

När jag har ett kundmöte försöker jag alltid bygga upp tillit, först och främst sådär genom isbrytarfrågor som 'vad kallt det är ute, vilka fina färger du har på dig', något som man känner den dagen.

Här tolkar jag det som att frontlinjebyråkraten talar om bygga upp klientens tillit till frontlinjebyråkraten och att informella diskussionsämnen hjälper att bygga upp tilliten. I samma informella anda lyfter en frontlinjebyråkrat från de finska sysselsättnings-tjänsterna fram hur hen för fram egna erfarenheter:

Det händer att jag lyfter fram min egen erfarenhet av att ha varit föräldraledig och då kan jag lyfta fram någonting från mitt eget föräldraskap och på så sätt komma på något sätt på samma linje som klienten.

Genom att diskutera gemensamma ämnen som barn och föräldraskap i en mer informell ton strävar frontlinjebyråkraten efter att bygga en tillitsfull relation. Denna strategi resonerar med Tanttus (2017) tankar om att tillit byggs upp genom att frontlinjebyråkratern "närmar" sig klienten genom humor och genom att vara informella. Samtidigt är det inte oproblematiskt att dela med sig kring det privata eller använda humor inom socialt arbete utan detta kan leda till etiska problem inom ramen för frontlinjebyråkraternas professionalism (Herz & Johansson 2019; Ocean & Gordon 2024; Sjögren 2018). Därför är det centralt att frontlinjebyråkraterna reflektivt arbetar kring gränsdragningar som kan uppstå vid användningen av humor (Ocean & Gordon 2024).

En trygg dimension

Frontlinjebyråkraterna strävar slutligen efter att fästa uppmärksamhet vid hur själva mötet framskrider och vilken stämning som uppstår genom att fokusera på att inge lugn och trygghet. Efter att ha konstaterat att tilliten är dynamisk och även kan vända mot misstro fortsätter en frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Finland enligt följande:

Men man kan försöka upprätthålla tilliten genom att mötena är trevliga, trygga och genom att ge klienten möjligheten att låta bli att berätta något, eller genom att inte tvinga till något, liksom ge en möjlighet och öppna dörren, men att det inte är nödvändigt.

Här överlappar resonemanget om trygghet med jämlikhet som diskuterats tidigare, att inte från sin maktposition tvinga fram information. En kollega fortsätter på samma bana: "Så att klienten har en känsla av trygghet och att det är liksom en öppen diskussion." En frontlinjebyråkrat vid socialtjänsten i Sverige diskuterar bemötandets betydelse och vikten av att skapa trygghet i samtalet: "För mig är bemötandet jätteviktigt och att man skapar en trygghet kring den samtalssituation man befinner sig i."

Denna trygghetsdiskussion resonerar även med Giddens (1990) tanke om ontologisk trygghet, vilket har påvisats vara en viktig aspekt då unga personer med flyktningbakgrund diskuterar tillit i myndighetsmöten (Sundbäck 2023). Likaså återspeglar frontlinjebyråkraternas fokus på trygghet Möllerings (2006) liknelse om att den som litar på någon tar ett steg ut i det okända och Rousseau et al:s (1998) resonemang om att tillit innebär en risk. För att klienterna ska våga ta steget ut i det okända, sätta sin

osäkerhet åsido och våga ta risken som tillit innebär, strävar frontlinjebyråkraterna till att skapa en trygghet i tillitsrelationen.

Sammanfattning och diskussion

I denna artikel påvisar jag hur frontlinjebyråkrater fokuserar på relationsbygget för att skapa tillit, det vill säga hur de förstår tillit som en relation. Jag presenterar sex olika dimensioner för att belysa tillitsrelationen; en informativ, en delaktig och inkluderande, en jämlik, en öppen och ärlig, en informell samt en trygg dimension. Sammanfattningsvis kan vi konstatera att de olika dimensionerna påvisar hur frontlinjebyråkraterna gör tillitsarbete, det vill säga strävar efter att stärka klientens positiva förväntningar på frontlinjebyråkraternas intentioner eller agerande. Analytiskt är begreppet tillitsarbete relevant för att förstå hur frontlinjebyråkraterna ser tillit som dynamiskt och något som de kan påverka, vilket framkommer genom de olika dimensionerna. I de två första dimensionerna (informativ, delaktig och inkluderande) där frontlinjebyråkraterna strävar till att bygga tillit genom att ge information och förbereda deltagarna, återspeglas Rousseau et al:s (1998) resonemang om att tillit innebär *positiva förväntningar* på den andres agerande. I de två följande dimensionerna (jämlik, öppen och ärlig) ligger fokus för tillitsarbete på *relationens karaktär*, som enligt Frederiksen (2014) är centralt för tillit. I de två sista dimensionerna (informell och trygg) handlar tillitsarbetet om att klienterna ska våga ta steget ut i det okända (Möllering 2006) och *våga ta risken att acceptera sårbarheten som tillit innebär* (Rousseau et al. 1998).

Ett genomgående tema i intervjuerna var hur tillit byggs och upprätthålls genom kommunikation, vilket framgår i den informativa dimensionen genom att frontlinjebyråkraterna ger detaljerad information om det institutionella systemet och i den informella dimensionen via sättet de använder humor. Kommunikation är en central del av institutionella möten (Herz & Johansson 2019) och denna studie visar hur tillitsbygget ofta sker via kommunikation. Vi ser även att kommunikationen ges betydelse på olika sätt i de olika dimensionerna. I den informativa eller delaktiga och inkluderande relationen handlar det om *vad* som kommuniceras, medan i en jämlik eller trygg relation om *hur* kommunikationen sker.

Resultat återspeglar tidigare forskning, där frontlinjebyråkraterna bygger tillit genom att ge tillräcklig information om systemet, bidrag och tjänster samt genom empati, humor och ett informellt förhållningssätt (Heino et al. 2025; Schierenbeck & Spehar 2021; Sjögren 2018; Tanttu 2017; Turtiainen 2012). Utöver dessa identifieras ytterligare dimensioner såsom delaktighet, öppenhet och ärlighet, maktfrågor och jämlikhet, samt trygghet. Jag tolkar detta även som att de professionella är medvetna

om den maktposition de har och aktivt resonerar kring hur makten inverkar på tilliten, vilket är viktigt för att skapa en sund tillitsrelation.

Artikeln bidrar med en större förståelse för hur frontlinjebyråkraterna praktiskt bedriver tillitsarbete för att få klienter att lita på dem, i förhållande till tidigare forskning som ofta fokuserar på klienternas erfarenheter av faktorer som påverkar deras tillit till välfärdsstatens institutioner (se t.ex. Eide et al. 2022; Heino 2016; Fersch & Breidahl 2018; Sundbäck 2023). Tidigare forskning (Jokinen 2016; Rollins 2020; Sjögren 2018) påvisar att professionella inom socialt arbete använder relationen som redskap i sitt arbete. Denna artikel bygger vidare på detta resonemang genom att påvisa hur tillitsarbetet för professionella ofta handlar om att skapa en tillitsfull relation och hur tillitsrelationen sedan blir ett redskap i arbetet.

Utgående från forskningsmaterialet i denna studie verkar det inte finnas stora skillnader mellan hur frontlinjebyråkrater i Finland och Sverige strävar efter att bygga upp en tillitsrelation. Likaså diskuterar både frontlinjebyråkrater i socialtjänsten och sysselsättningstjänsten hur de strävar efter att skapa tillit genom en relation. Med tanke på fortsatt forskning kunde olika former av kommunikation som en del av relationsbygget och upprätthållandet av tillitsrelationen utgöra ett viktigt forskningstema, speciellt med tanke på tolkarbete och användning av artificiell intelligens inom tolkning. Detsamma gäller frågan om huruvida tillitsrelationen i första hand byggs till frontlinjebyråkraten eller till institutionen.

Denna artikel begränsas till att fokusera på hur frontlinjebyråkraterna strävar efter att bygga en tillitsfull relation till sig själv eller den institution de representerar. Således belyser artikeln inte den komplexitet och problematik som tillitsrelationen kan innebära och inte heller andra faktorer som inverkar på tillitsnivåer, såsom tolkarbete eller tidsbrist. Artikel utelämnar även den virtuella sidan av det institutionella mötet, vilket gärna kunde bli föremål för kommande forskning om tillitsrelationer.

De praktiska implikationerna denna artikel medför är en ökad förståelse för komplexiteten inom tillitsrelationen. På individuell nivå kan resultaten stödja frontlinjebyråkraternas arbetssätt för att stärka klienternas tillit. På samhällslevelig nivå bidrar resultaten till en bredare förståelse för det dynamiska fenomenet tillit. I dagens omstrukturering av välfärdsstaten där prioritering läggs på effektivitet och resultatstyrning i marknadsinfluerad anda, bör det poängteras att tillit är ett centralt arbetsredskap som denna artikel framhåller, men också att tillit är ett komplext fenomen. I linje med tidigare forskning som lyft fram de strukturella reformerna i välfärdsstaten som ett hot mot ett relationsbaserat socialt arbete (Herz 2018), finns det en oro för att frontlinjebyråkraterna inte hinner lägga fokus på att bygga tillitsrela-

tionen. Detta är problematiskt, eftersom dessa bemötanden formar tillitsrelationerna inte bara där och nu, utan läggs i klienternas ”tillitsminne” kring hur de blev bemötta av frontlinjebyråkrater vid institutionerna i sina nya hemland. I en tid av mer restriktiv migrations- och välfärdspolitik är detta tillitsbygge centralt eftersom många klienter tvingas bedöma om det är värt att lita på myndigheter eller om det innebär för många risker. Om den bedömningen görs, att det är tryggare att inte lita på myndigheterna, kan legitimiteten för välfärdsstaten i värsta fall rubbas. Samtidigt är det för frontlinjebyråkrater centralt att värna om den tillit de får och upprätthålla *en sund tillitsrelation*, där maktojämlikheterna bejakas och där tilliten verkligen används för att främja migranternas sociala rättvisa, inte för att främja en mer restriktiv migrationspolitik.

Referenser

- Abdelhady, D., Gren, N. & Joormann, M. (2020). Introduction. I: Abdelhady, D., Gren, N & M. Joormann (red.), *Refugees and the Violence of Welfare Bureaucracies in Northern Europe* (ss. 1–28). Manchester University Press.
- Behnia, B. (2008). Trust Development: A Discussion of Three Approaches and a Proposed Alternative. *British Journal of Social Work*, (38), s. 1425–1441. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm053>
- Berger, P., & Luckman, T. (1967). *The Social Construction of Reality: A Treatise of in the Sociology of Knowledge*. Doubleday.
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2018). *Doing interviews*. Sage Publications.
- Bäck, M. & Kestilä-Kekkonen, E. (red.) (2019) Poliittinen ja sosiaalinen luottamus. Polut, trendit ja kuilut. Helsinki. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:31. Tillgänglig på: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161610>
- Castaneda, A., Larja, L., Nieminen, T., Jokela, S., Suvisaari, J., Rask, S., Koponen, P. & Koskinen, S. (2015). Ulkomaalaistaustaisten psyykkinen hyvinvointi, turvallisuus ja osallisuus Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014 (UTH). Finnish National Institute for Health and Welfare.
- Clarke, K., Lee-Oliver, L., & Ranta-Tyrkkö, S. (red.). (2024). *Decolonising Social Work in Finland: Racialisation and Practices of Care*. Bristol University Press. <https://doi.org/10.2307/jj.9692630>
- Davidovitz, M., & Cohen, N. (2021). Which Clients Inspire or Reduce the Trust of Street-Level Bureaucrats? *Administration & Society*, 54(8), s. 1516–1541. <https://doi.org/10.1177/00953997211061686>
- Davidovitz M., & Cohen, N. (2022). Playing defence: the impact of trust on the coping mechanisms of street-level bureaucrats. *Public Management Review* 24 (2), s. 279–300. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1817532>

- Dellgran, P. & Höjer, S. (2005). Rörelser i tiden: professionalisering och privatisering i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 12(2–3), s. 246–267.
<https://doi.org/10.3384/SVT.2005.12.2-3.2623>
- Earl Rinehart, K. (2020). Abductive Analysis in Qualitative Inquiry. *Qualitative Inquiry*, 27(2), s. 303–311. <https://doi.org/10.1177/1077800420935912>
- Eide, K., Lidén, H., Haugland, B., Fladstad, T., & Hauge, H. A. (2020). Trajectories of ambivalence and trust: experiences of unaccompanied refugee minors resettling in Norway. *European Journal of Social Work*, 23(4), s. 554–565.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1504752>
- Elsrud, T., & Lalander, P. (2022). Precariousness among young migrants in Europe: A consequence of exclusionary mechanisms within state-controlled neoliberal social work in Sweden. *Critical and Radical Social Work* 10(1): 77–92.
<https://doi.org/10.1332/204986021X16215151035945>
- Eriksson, H., Helmersson, S. & Högdin, S. (2024). Skolkuratorns samtal med unga migranter i gränslandet mellan stödsamtal och behandling, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 31(2), s. 229–248. doi: 10.3384/SVT.2024.31.2.5341.
- Esaiasson, P., & Sohlberg, J. (2018). Asylsökande i Sverige– Lärdomar från en panelundersökning. Delmi rapport.
- Essex, R., Kalocsányiová, E., Rumyantseva, N., & Jameson, J. (2021). Trust Amongst Refugees in Resettlement Settings: a Systematic Scoping Review and Thematic Analysis of the Literature. *International Migration & Integration*, 23, s. 543–568.
<https://doi.org/10.1007/s12134-021-00850>
- Fersch, B., & Breidahl, K. (2018). Building, breaking, overriding ...? Migrants and institutional trust in the Danish welfare state. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(7–8), 592–605. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-12-2017-0177>
- Frederiksen, M. (2014). Relational trust: Outline of a Bourdieusian theory of interpersonal trust, *Journal of Trust Research*, 4(2), s. 167–192.
<https://doi.org/10.1080/21515581.2014.966829>
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Polity Press.
- Heino, E. (2016). Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81(2), s. 127–137. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016090523477>
- Heino, E., & Lillrank, A. (2020). Institutionaalisen luottamuksen rakentuminen -maahanmuuttajataustaiset perheet perus- ja vammaispalvelujen käyttäjänä, *Sosiologia*, 57(4), s. 346–362
- Heino, E., & Kara, H. (2024). Luottamuksen rakentuminen vieraskielisen vanhemman ja työntekijän välillä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Työelämän tutkimus*, 22(4):527–554 <https://doi.org/10.37455/tt.142741>

- Heino, E., Kalm-Akubardia, M., Koskinen, T., Jaakola, A-M., Kangas-Kalinen, A., Lamponen, T., Sarin, I. (2025). Building trust with children and parents in the social work context: A scoping review, *The British Journal of Social Work*, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaf234>
- Heino, E., Jaakola, A.-M., & Lamponen, T. (2026). Exploring the Consequences of Parents' Trust and Distrust of Social Workers in Child Welfare Services: Social Workers' Perspectives in Finland. *Child & Family Social Work*. <https://doi.org/10.1111/cfs.70159>
- Herz, M. (2018) Det sociala arbetets kontrollmaskineri. I: M. Dahlstedt. & P. Lalander (red). *Manifest för socialt arbete i tiden*. Studentlitteratur, s. 33-44.
- Herz, M. & Johansson, T (2019). *Det professionella mötet- en grundbok*. Studentlitteratur.
- Holmberg, S. & Rothstein, B. (2015). Hög mellanmänsklig tillit i Sverige – men inte bland alla, I: Bergström, A., Johansson, B., Oscarsson, H., & Oskarson, M., (red.) *Fragment*. SOM-institutet, s. 37-46.
- Hynes, P. (2021). *Introducing Forced Migration*. Taylor & Francis Group.
- Hynes, P. (2009). Contemporary Compulsory Dispersal and the Absence of Space for the Restoration of Trust. *Journal of Refugee Studies*, 22 (1), s. 97–121. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen049>.
- Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. I: M. Törrönen (red.), *Vastavuoroinen sosiaalityö* s. 138-147. Gaudeamus.
- Kafka, J., Kothgassner O., Felnhofer A. (2024). A Matter of Trust: Confidentiality in Therapeutic Relationships during Psychological and Medical Treatment in Children and Adolescents with Mental Disorders. *Journal of Clinical Medicine*. 13(6), s.1752. doi: 10.3390/jcm13061752.
- Kamali, M., & Jönsson, J. (2018). Introduction. I: M. Kamali & J. Jönsson (red.) *Neoliberalism, Nordic Welfare States and Social Work: Current and Future Challenges*, London. Routledge, s. 1-22.
- Kananen, J. (2014). *The Nordic Welfare State in Three Eras. From Emancipation to Discipline*. Routledge.
- Kettunen, P. (2019). The Conceptual History of the Welfare State in Finland. I: N. Edling (red.) *The Changing Meanings of the Welfare State: Histories of a Key Concept in the Nordic Countries*, Berghahn books, s. 225- 275.
- Kokkonen, T., Närhi, K., & Matthies, A-L. (2018). Transformation of the Finnish welfare state. I: Kamali, M. & Jönsson, J. (red) *Neoliberalism, Nordic Welfare States and Social Work: Current and Future Challenges*. London: Routledge, s. 35-45.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Lyytinen, E. (2017). Refugees' 'journeys of trust': Creating an analytical framework to examine refugees' exilic journeys with a focus on trust. *Journal of Refugee Studies*, 30(4), s. 399–510. <https://doi.org/10.1093/jrs/few035>
- Masoud, A. (2024). Constructing the integrateable refugee and immigrant through integration policies and practices in Finland. Doktorsavhandling, Helsingfors universitet.

- Möllering, G. (2006). *Trust, reason, routine and reflexivity*. Elsevier.
- Möllering, G. (2014). Trust, calculativeness, and relationships: A special issue 20 years after Williamson's warning. *Journal of Trust Research* 4(1), s. 1–21.
<https://doi.org/10.1080/21515581.2014.891316>
- Nordberg, C., & Wrede, S. (2015). Street-Level Engagements: Migrated Families Encountering the Local Welfare State, *Nordic Journal of Migration Research*, 5(2), s. 54–57. doi: 10.1515/njmr-2015-0008
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2021). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), s. 303–315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Norlén, G., Heleniak, T., Sanchez Gassen, N., Stjernberg, M., Maersk, E., Berbert, K., Jessen, S., Refsgaard, K. & Tapia, C. (2024). *State of the Nordic Region*. Nordregio. Nordic Council of Ministers.
- Ocean, M., & Gordon, D. A. (2024). The benefit, harm, and complication of humor in social work: A qualitative inquiry. *Journal of Social Work*, 24(4), s. 488–510. <https://doi.org/10.1177/14680173241240977>
- OECD. (2017). *Finding the Way: A Discussion of the Finnish Migrant Integration System*. International Migration Division, Directorate for Employment, Labour and Social Affairs. <https://doi.org/10.1787/acf7ef05-en>
- OECD. (2024). *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing. Paris. <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>.
- Pitkänen, V., Saukkonen, P., & Westinen, P. (2019). Samaa vai eri maata? Tutkimus viiden kieliryhmän arvoista ja asenteista Suomessa. E2- tutkimus. Raportti 6. Kirjapaino Öhrling.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public management reform a comparative analysis: new public management, governance, and the neo-Weberian state*. Oxford University Press.
- Rojas, C. (2023) Migration som orsak till samhällets problem : - hur påverkar narrativet kommunal verksamhet? *Socialvetenskaplig tidskrift*, 30(2), s. 563–581. doi: 10.3384/SVT.2023.30.2.4305.
- Rollins, W. (2020). Social worker–client relationships: Social worker perspectives. *Australian Social Work*, 73(4), s. 395–407. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. & Camerer, C. (1998) Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review* 23(3), s. 393–404.
- Sahlin, I. (2019). *Socialtjänstens trovärdighetsbedömningar: Tilltro och misstro vid handläggning av ekonomiskt bistånd*. Égalité.
- Sandström, L. (2023). Asylsökande flyktingar och den svenska 'tryggheten'. *Sociologisk Forskning*, 60 (1), s. 5–32. <https://doi.org/10.37062/sf.60.24453>
- Schierenbeck, I., & Spehar, A. (2021). *Migration i välfärdsstaten. Att implementera integrationspolitik*. Studentlitteratur.

- Sjögren, J. (2018) *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. Linköpings universitet.
- Sohlberg, J., Agerberg, M., & Esaiasson, P. (2024). Waiting for Asylum: Reduced Institutional and Interpersonal Trust. *Political Studies*, 72(1), s. 343-363.
<https://doi.org/10.1177/00323217221103728>
- Soukiala, T., & Pietilä, I. (2024). Elements of trust and trust-building in gerontological social work. The social worker's perspective. *Nordic Social Work Research*, 14(4), s. 684-696.
<https://doi.org/10.1080/2156857X.2024.2414123>
- Sundbäck, L. (2023). Trust shaping in forced migrants' institutional encounters in the Finnish welfare state. *Nordic Journal of Migration Research*, 13(2), 7, s. 1- 17.
<https://doi.org/10.33134/njmr.532>
- Sundbäck, L. (2024a). Between the client and the institutional system: streetlevel bureaucrats' discretion, positioning and trust in institutional encounters with forced migrants in Finland and Sweden. *Social Policy & Society*, s.1-14. <https://doi.org/10.1017/S1474746424000538>
- Sundbäck, L. (2024b). Exploring sensemaking of trust through the lens of time: Finnish welfare professionals' perspectives on institutional encounters with forced migrants in the neoliberal welfare state. *Time & Society*, 33(4), s. 373-394.
<https://doi.org/10.1177/0961463X241255869>
- Sundbäck, L. (2024c). *Unfolding trust in institutional encounters between forced migrants and street-level bureaucrats in Finland and Sweden*. Doktorsavhandling. Åbo Akademi.
- SVT Nyheter. (2024). *Skola, sjukvård och socialtjänst undantas från anmälningssplikt*. Tillgänglig på: <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/nu-slapps-utredningen-om-anmalningssplikt-for-offentliganstallda>
- Tanttu, T. (2017). Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän– Maahanmuuttajaasiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa. I: Prologi – puheviestinnän vuosikirja (red.) Koponen, J. Kokkonen, L, Kostiainen, E. & Virtanen, I. Jyväskylä: Prologos ry. Prologi.
- Tavory, I. & Timmermans, S. (2014). *Abductive Analysis: Theorizing Qualitative Research*. The University of Chicago Press.
- Terrefe, T. A. (2025). Exploring the colonial contours of child welfare services and their implications for immigrant parents' participation and trust. *Journal of Public Child Welfare*, s. 1-31. <https://doi.org/10.1080/15548732.2025.2567258>
- Turtiainen, K. (2011). Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. I: A. Pehkonen & M. Väänänen (red.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. PS-kustannus, (s. 139-164).
- Turtiainen, K. (2012). *Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities. Resettlement as a part of durable solutions of forced migration*. Doktorsavhandling. Jyväskylä Universitet.
- Vähä-Savo, V., & Koivuluhta, V. (2025). Three-dimensional trust: disentangling trust relations in the context of converted asylum seekers. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 51(15), s. 3735-3751. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2024.2419502>

Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street: Public Service and Moral Agency*. Harvard University Press.