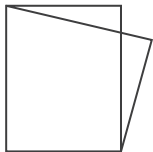


Den panoramiske opfattelse af tillid



Esther Oluffa Pedersen,
lektor, Institut for
Kommunikation og
Humanistisk Videnskab,
Roskilde Universitet

Artiklen introducerer en panoramisk opfattelse af tillid: en maksimalistisk teori, hvis mange begreber som et panorama kan fokuseres på analysen af konkrete situationer, så teoriudvikling og empiriske studier står i et dialektisk forhold. Tillid forstås på én gang som et subjektivt og et relationelt-socialt fænomen og analyseres gennem fire grundlæggende tillidsrelationer: mellemmenneskelig tillid, institutionel tillid, tillid til teknologi og tillid til en selv. Der skelnes mellem habituel (vanebåren, ureflekteret) og reflektiv tillid, og det vises, hvordan skiftet mellem de to udspiller sig i hver relation. På dette grundlag udvikles en tillidens hermeneutik og en normativ skelnen mellem pragmatisk og moralsk velbegrundet tillid. Som gennemgående, aktuelt eksempel inddrages brugen af AI-værktøjer i sygeplejen, hvor tillid til teknologi, institution og den enkelte

medarbejder væves sammen, og hvor spørgsmål om ansvar bliver spørgsmål om troværdighed. Artiklen peger på, at en panoramisk tillidsanalyse kan kvalificere professioners og professionsuddannelsers refleksion over tillid, teknologi og dømmekraft.

Den panoramiske opfattelse af tillid indbefatter et opbud af teoretiske begreber, der som et panorama over et landskab kan fokuseres i forhold til analyser af konkrete situationer. Den maksimalistiske teori søger at indfange tillidsfænomenets mange facetter, som viser sig i menneskers socialitet. Empiriske studier af tillid kan dermed stille skarpt med et fokuseret udvalg af teoriens begreber, der giver orientering til det konkrete studie og bidrager med forklaringskraft. Målsætningen er, at teoriudvikling og brug af teorien står i et dialektisk udviklingsforhold

Tillid er en måde for mennesker at bygge bro fra egne formål til andres handlinger, idet udvisning af tillid indbefatter en forestilling om, at det menneske, den institution eller den teknologi, som man interagerer med, vil understøtte et positivt udfald for ens formål.



med hinanden, idet brug af teoretiske begreber forklarer konkrete hændelser, samtidig med at teorien bliver udfyldt og udviklet med indhold fra de empiriske studier. Det følgende er en introduktion til et panorama af tillidsbegreber med brug af AI-værktøjer i sygeplejen som kort afsluttende eksempel.

Tillidsmiljø og tillidsrelationer

En grundantagelse i den panoramiske opfattelse af tillid er, at vi bør forstå tillid som på en og samme tid et subjektivt fænomen, idet et bestemt jeg udviser tillid, og et relationelt socialt fænomen, idet tillid handler om menneskelige forbindelser og forbundne handlinger. Vi fødes ind i sociale fællesskaber. Vores gensidige afhængighed af andre og deres handlinger er et menneskeligt vilkår. Tillid er en måde for mennesker at bygge bro fra egne formål til andres handlinger, idet udvisning af tillid indbefatter en forestil-

ling om, at det menneske, den institution eller den teknologi, som man interagerer med, vil understøtte et positivt udfald for ens formål. Det betyder, at social koordination og fælles handlinger kan analyseres gennem en prisme af tillid. Ethvert tillidsforhold indeholder en usikkerhed om udfaldet af det fælles samvirke, som indkapsles eller helt forsvinder fra de handlendes bevidsthed ved at stole på, at de koordinerede handlinger vil have positive udfald. Således er tillid en måde for mennesker at overkomme den usikkerhed, som alle handlinger er underlagt og – som Niklas Luhmann ville fremhæve – en måde at omgås risiko på ved at reducere kompleksiteten (1979).

Vi kan derfor se på generaliseret tillid som det niveau af velfungerende koordineret handling i et samfund, et socialt miljø, en familie. Det er både afhængigt af de enkeltes handlinger og et resultat

af deres gensidige koordinering – og bliver målt af den empiriske samfundsvidenskab på samfundsniveau – (se fx Dinesen & Sønderkov, 2026). Høj generaliseret tillid bliver af Putnam (2000, s. 135) beskrevet som en social lim, der gør fælles handlinger gnidningsfrie. Lav generaliseret tillid betyder, at de interagerende vil afdække risici, forsøge at binde de andre til at handle på en bestemt måde og prøve at gardere sig mod handlingernes usikkerheder. Dermed bliver sociale handlinger besværlige.

At vi fødes ind i et bestemt tillidsmiljø – et samfund med høj eller lav generaliseret tillid, en familie med tillidsfulde eller mistillidsfulde relationer – er en kendsgerning, som er afgørende for, hvordan det enkelte menneskes liv former sig og samtidig helt uden for dette menneskes beslutningskraft. Men i løbet af en opvækst bliver de fleste af os i stand til

at overveje, hvordan vi ønsker at møde andre, og vi begynder at træffe beslutninger om, hvem vi vil udvise tillid eller mistillid til, og om vi reagerer på andres tillidsudvisninger ved at være troværdige eller forsøger at udnytte deres godtroenhed. Komplexiteten af tillid som socialt fænomen viser sig ved sin indlejring i det sociale miljø, idet den enkeltes tillidsudvisninger er afhængige af det generelle niveau af tillid i fællesskabet og i individuelle valg og handlinger, hvor den enkelte vælger at udvise tillid, være troværdig, mistroisk eller utilregnelig og fremstå utroværdig for andre.

Derfor insisterer den panoramiske opfattelse af tillid på, at vores teoretiske ramme skal spænde over både førstepersonsperspektivet (hvordan det enkelte subjekt oplever at udvise tillid/mistillid og blive mødt med tillid/mistro) og tredjepersonsperspektivet (hvor høj grad af generaliseret tillid er der i et bestemt socialt miljø). Den panoramiske opfattelse af tillid tager udgangspunkt i det filosofisk antropologiske væsenstræk, at mennesker genskaber det naturlige miljø gennem sociale regler i institutioner og gennem udvikling af teknik (se Plessner, 1928, s. 385). Tillid udfolder sig imellem mennesker, imellem mennesker og institutioner og ikke mindst imellem mennesker og teknologi, og tillidsrelationerne skaber en fælles formning af det sociale miljø. Således er ethvert tillidsmiljø præget af fire grundlæggende tillidsrelationer: mellemmenneskelig tillid, institutionel tillid, tillid til teknologi og tillid til en selv. De er både konstante i den forstand, at de altid har været en del af menneskelige fællesskaber, og foranderlige, da sociale miljøer er indrettet forskelligt både i forhold til mellemmenneskelig adfærd, sociale institutioner,

teknologi og de enkelte menneskers tillid til egen dømmekraft.

Som blandt andre Kant (1798) har betonet, udfolder vores mellemmenneskelige samvær sig forskelligt alt efter tid og sted, hvorfor mellemmenneskelige tillidsrelationer også skifter karakter og udtryk. På lignende vis varierer samfundsinstitutioners indretning og betydning i forskellige sociale miljøer og op igennem historien. I en samtidig dansk kontekst genkender vi institutioner som offentlige eller private indretninger, der er regulerede af lovgivning. Men, som Douglas (1985) har påpeget, er ikke-skriftbårne religioner eller rituelle roller, der fungerer gennem sædvane, også institutioner i den forstand, at de regulerer kollektivets handlinger og forestillinger. De mellemmenneskelige og institutionelle tillidsforhold varierer altså alt afhængigt af kultur og historisk epoke. Men et særkende for institutionel tillid er, at disse tillidsforhold formes og afgrænses af institutionens bestemmelse og formål.

Tillidsforhold påvirkes desuden af graden af teknologisk udvikling. I ethvert menneskeligt fællesskab, som vi har arkæologisk-historisk kendskab til, har der været en eller anden form for teknologi i brug (Cassirer, 1930). At mennesker har sat deres lid til de teknologier, som har præget deres hverdagsliv rækkende fra brug af ild og redskaber til madlavning over skrivekunsten og dampmaskinen til nutidens digitale teknologier, betyder ifølge den panoramiske opfattelse, at vi skal undersøge, hvad tillid til teknologi indbefatter i konkrete sociale situationer. Menneskers tillid til teknologi indebærer *ikke*, at teknologien har tillid til mennesker eller reagerer

intentionelt på menneskers handlinger, sådan som tillidsrelationer mellem mennesker og institutionel tillid involverer gensidighed og intentionelle overvejelser over andres troværdighed. Tillid til teknologi er en specifik form for tillid.

Sidst men ikke mindst vil de sociale miljøer, som det enkelte menneske interagerer med, påvirke dette menneskes evne til at vurdere sine egne tillidsudvisninger. Menneskers tillid til egen dømmekraft er betydningsfuld for de øvrige tillidsrelationer og påvirkes samtidig af den enkeltes sociale rolle, placering i forhold til institutioner og brug af teknologi. Tilliden til en selv udfolder sig igennem den enkeltes selvforhold, som altid er indlejret i et net af sociale forhold, hvor andres handlinger og bedømmelser, institutioners regler og teknologiers virken eller svigt øver indflydelse på dennes selvtillid.

De fire tillidsrelationer: mellemmenneskelig tillid, institutionel tillid, tillid til teknologi og tillid til en selv, er både analytisk distinkte udtryk, der indkredser aspekter af tillidsfænomenet, og de farver hinanden i konkrete sociale situationer.

Habituel og reflektiv tillid
Tillidens særlige ontologiske status som både socialt fænomen og individuelle vurderinger og handlinger bliver ifølge den panoramiske opfattelse bedst indfanget, når vi tænker over tillidens to niveauer og deres gensidige påvirkninger. Tillidens sociale grundniveau er de vaner – den habituelle tillid – der udspiller sig i et miljø. Denne sociale koordinering påvirkes af det individuelle niveau, hvor ethvert menneske overvejer, om det er klogt, begrundet, passende, nødvendigt

osv. at udvise tillid i en given situation – den reflektive tillid. Overvejelser over og samtaler med andre, om *jeget* bør være tillidsfuldt eller udvise mistro i en given situation, udgør forsøg på at kalibrere egne handlinger, så ens tillid stemmer med troværdige samarbejdspartnere. Et spejlbillede heraf er *jegets* selvbedømmelse af egen troværdighed i forhold til at leve op til andres tillidsudvisninger. Således er *jegets* reflektive overvejelser både *rettet imod andre* (menneskers, institutioners og teknologiers troværdighed) og *sig selv* (subjektets troværdighed og dets tillid til egen dømmekraft). Fordi mennesker (og mennesker, der handler inden for institutioner) forsøger at kalibrere deres tillidsforhold aktivt, bliver summen af enkelte menneskers mikro-handlinger formende af de habituelle tillidsmønstre.

Habituel tillid betegner det sociale samvirke, som vi tager del i uden at tænke over, at det grunder sig i tillid (Garfinkel, 1963; Simpson, 2012). I nogle teorier om tillid (fx Holton, 1994) udsondres sådanne gennem det engelske sprogs to begreber for tillid henholdsvis *trust* og *reliance*. Begrundelsen for skellet er, hvorvidt vi føler os bedraget eller svigtet, hvis vores tillid bliver brudt. Ifølge disse er der ikke tale om tillid, når vi fx forventer, at andre kunder lever op til almindelig etikette i et supermarked. Uden et særligt bånd til den uhøflige kunde vil vi ikke opleve det som et bedrag eller et svigt men bare uforskammet, at han sprang ind foran os. Disse teorier lægger et stærkt normativt indhold ind i udvisningen af tillid og insisterer på, at brud på tillid kun kan foregå, hvor der på forhånd var en udtalt eller udtalt social forpligtelse mellem de to i tillidsforholdet. I modsætning hertil forfægter den panoramiske opfattelse et

syn på tillid, der også inkluderer socialt koordinerede handlinger som udtryk for generaliseret habituel tillid. Det betyder ikke en underkendelse af forskellen mellem nære mellemmenneskelige forhold og den habituelle tillid, vi møder fremmede med i hverdagslige gøremål. De er begge to former for social koordinering, som bygger på en forventning om gensidig social forpligtigelse. Derfor kan den tynde sociale forpligtigelse mellem fremmede forstås som habituel tillid.

Skiftet mellem habituel og reflektiv tillid i mellemmenneskelige relationer
Den panoramiske opfattelse af tillid insisterer på, at vi skal forstå indgroede sociale handlemønstre som grundlaget for habituel tillid både til den generaliserede fremmede, som måles af samfundsvidenskabernes, og i vores nære relationer, hvor en pludselig negativ forandring i handlemønstret kan opleves som et svigt. Lagerspetz (1998, s. 31) fremhæver, at når vi har tillid til nogen, er denne forbindelse til den anden sjældent noget, vi artikulerer, reflekterer over eller planlægger, men derimod en måde, vi omgås den anden på. I den forstand er tillid mellem venner habituel og udtrykt derved, at vi netop ikke fremhæver, at vi har tillid til, at vores ven hverken vil stjæle eller lyve eller gøre fysisk skade på os. Når vi taler om vores tillidsforhold, skifter vi fra det engagerede habituelle førstepersonsperspektiv til et reflektivt distanceret tredjepersonsperspektiv, som analyserer tillidens karakter. De reflektive overvejelser vedrører begrundelser for at udvise tillid eller mistillid og lede efter tegn på (u)troværdighed. I den reflektive observation af et tillidsforhold skifter jeget mellem tilbageskuende genvurderinger af tidligere udsagn og handlinger i forholdet, observation af den

andens handlinger og udsagn i samtiden og overvejelser over, hvordan forholdet kan og bør udvikle sig i fremtiden.

Det engagerede samvirke skifter til reflektiv tillid, når vi begynder at artikulere vores forhold til den anden som en tillidsrelation. Hvis vi siger: "jeg havde tillid til hende", ligger det implicit i udsagnet, at hun brød den tillid, mens at sige: "jeg har tillid til hende", er en måde at bekræfte for en tredjepart, som man taler med om hende, at hun er troværdig. At henvende sig til personen selv og sige: "jeg har tillid til dig", kan enten være en form for bekræftelse, hvis du tvivler på dig selv, eller en formaning om, at du skal opføre dig troværdigt. I det reflektive tredjepersonsperspektiv observerer, analyserer og bedømmer *jeget* tillidsforholdet. At udvise habituel tillid til et andet menneske er derimod den engagerede førstepersonsoplevelse, hvor *jeget* spontant reagerer på den andens handlinger uden reflektive overvejelser.

Skiftet mellem habituel og reflektiv tillid i institutioner
Vores forhold til samfundets institutioner bygger også på habituel tillid, idet vi implicit antager, at vores interaktion med institutionerne følger vante mønstre, som enten peger i retning af høj generaliseret tillid, når vi overordnet mener, at institutionen lever op til sine formål og agerer forudsigeligt, eller lav generaliseret tillid, hvis vi forventer, at institutionen agerer uden at udfylde de formål, den er sat i verden til. Vores forhold til institutioner præges af generel og habituel tillid, når vores berøringsflade er en abstrakt forventning om, hvordan institutionen agerer. Fx er de fleste danskere uden direkte kontakt til domstolene men udtrykker tillid til deres virke i målinger.

Når bruger og medarbejder møder hinanden første gang, er det i en dansk kontekst sandsynligt, at **mødet er præget af reflektiv tillid** i den forstand, at de vurderer den andens troværdighed og overvejer, hvordan de bedst udfylder rollen som enten bruger eller medarbejder.



En sådan habituel tillid kan blive reflektiv uden dog at indeholde en egentlig interaktion, hvis institutionen bliver involveret i en offentligt beskrevet skandale eller bliver fremhævet for sin særlige indsats i en bestemt situation. Fra at være en del af et bagtæppe af institutioner bliver den diskuteret og undersøgt for sin troværdighed. Den samfundsmæssige debat om institutioner er således en måde, hvorpå den generelle befolkning reflektivt kan kalibrere deres generelle tillid. Sådanne diskussioner betyder for institutionerne, at de må overveje egen troværdighed og kommunikation af troværdighed. Efter en tur i mediemøllen kan den habituelle tillid til dem være steget eller faldet i befolkningen.

Institutioner, som vi bruger i vores liv, udvikler vi mere komplekse tillidsforhold til, og ofte møder vi institutionerne gennem mennesker – *street level bureau-crats* (Bovens & Zouridis, 2002) – som vi danner tillidsforhold til. Når den institutionelle tillidsrelation bliver medieret af et menneske, der repræsenterer institutionen, vil institutionel og mellem-menneskelige tillidsrelationer blive vævet ind i hinanden. Men i modsætning til mellemmenneskelige forhold, hvor vi mødes og frit hver især kan efterstræbe nære forbindelser eller afbryde kontakten, er tillidsforhold mellem brugere og repræsentanter for institutioner præget af, at institutionen formidler goder, som brugerne har behov for. Derfor er det meget omkostningsfuldt for brugerne

at afbryde kontakten, og institutioner i demokratiske retsstater kan kun tillade sig at ekskludere bestemte brugere, hvis der er lovhjemmel hertil. Alle interagerende er således i et handlerum, hvor institutionerne har en specifik magt, og de mellemmenneskelige tillidsrelationer, der skabes mellem brugere og repræsentanter for institutioner, er præget af denne asymmetri mellem institution og brugere.

Når bruger og medarbejder møder hinanden første gang, er det i en dansk kontekst sandsynligt, at mødet er præget af reflektiv tillid i den forstand, at de vurderer den andens troværdighed og overvejer, hvordan de bedst udfylder rollen som enten bruger eller

medarbejder. Ved langvarig kontakt kan sådanne forhold udvikle sig til dybe mellemmenneskelige tillidsforhold – tænk på forhold mellem pædagoger eller lærere og forældre og børn, forholdet mellem sagsbehandlere og udsatte borgere, på den kroniske patients forhold til sundhedspersonalet og på kunders forhold til den kendte medarbejder i det lokale supermarked. Måske er det primært brugeren, der for første gang skal have kontakt med institutionen – fx sende sit barn i vuggestue eller møde hospitalets medarbejdere, der skal foretage en operation – der er på vagt og reflektivt leder efter tegn på troværdighed hos pædagogen eller hospitalsmedarbejderne. Medarbejdere, hvis arbejdsmæssige hverdag består af sådanne møder, og som er forankrede i professionel habituel tillid til institutionen og den rolle, de udfylder, vil opfatte den nye forælder eller den nye patient som endnu et menneske, der skal have professionel hjælp.

De institutionelle tillidsforhold er båret af den menneskelige kontakt og samtidig begrænset af den rolle, som institutionsrepræsentanten oppebærer. Pædagogen har indberetningspligt, hvis han observerer alvorlig mistrivsel hos et barn, ligesom sagsbehandleren kun kan tilbyde de ydelser, som loven foreskriver til en bestemt type borger osv. Skiftet mellem habituel og reflektiv tillid er en væsentlig del af institutionelle tillidsrelationer, idet både repræsentanter for institutionen og brugerne bør være bevidste om, at deres forhold er medieret af institutionens virke. Deres gensidige tillid er velbegrun-det, hvis forholdet stemmer overens med de institutionelle bestemmelser.

Ud over forholdet mellem brugere og institution formes institutionel tillid også af institutionens reaktioner på generelle spørgsmål om dens troværdighed og den måde, institutionen bygger tillidsrelationer op internt mellem ledelse og medarbejdere. De interne tillidsforhold, som kan være præget af fx ledelsens tillid til en gruppe og tilsvarende mistillid til en anden, har betydning for, hvordan institutionen samvirker med det omkringliggende samfund. Sådanne tillidsforhold udvikler sig ikke frit, idet en væsentlig del af moderne lovgivning angår forskellige former for kvalitetskontrol med institutioners produkter og services og deres interne arbejdsgange. Refleksive undersøgelser af institutioners troværdighed udføres gennem jævnlige revisionsprocedurer.

Skiftet mellem habituel og reflektiv tillid til teknologi
Det moderne samfund er indrettet på en sådan måde, at vi alle er afhængige af, at diverse teknologiske systemer virker i baggrunden, mens vi handler. Vi sætter vores lid til, at lyset tændes, når vi trykker på kontakten, at vores betaling går igennem, når vi swiper på *MobilePay*. Tillid til teknologi er i hverdagen en habituel forventning om, at tingene fungerer, som de plejer. Et brud på disse forventninger kan skyldes en lokal fejl, som når min pære er sprunget, og lyset derfor ikke tændes, men de kan også være udtryk for et cyberangreb mod elnettet. Sådanne sammenbrud udstiller den sårbarhed, vores samfund udsættes for, når de er bygget op omkring komplekse teknologiske infrastrukturer. Refleksive overvejelser over, om teknologier er troværdige, kan føre til diskussioner af, hvilke sårbarheder vi accepterer i et samfund. En grund til at have høj tillid

til sikkerhed og stabilitet af teknologiske løsninger er netop, at de virker uafhængigt af menneskers indblanding, når de først er sat op. Derfor anser vi fx et elektronisk kasseapparat for at være mere driftssikkert og effektivt end de ansatte medarbejders hovedregning af byttepenge – og samtidig ekstra sårbart over for nedbrud i elnettet. På denne måde kan høj habituel tillid til en teknologi være knyttet til lav habituel tillid til bestemte menneskelige handlinger.

Når en butik indfører et elektronisk betalingssystem, overflyttes tilliden fra kassemedarbejderen til udbyderne af de elektroniske systemer. Det skaber en bestemt form for institutionel tillid, idet ledere af institutionen har besluttet at indføre systemet og derfor at have tillid til den nye teknologiske løsning. At sådan en tillid kan være malplaceret, har den engelske skandale omkring Royal Mail og det elektroniske betalingssystem Horizon vist. Computersystemet havde et utal af softwareproblemer, der gav sig udslag i fejl i tilfældige postmedarbejders regnskaber, men blev tilskrevet medarbejderne fremfor at blive erkendt som computerfejl. Skandalen viser, hvordan høj reflektiv tillid til egen ufejlbarlighed i ledelsen af Royal Mail (intern institutionel tillid) og tillid til, at computersystemer ikke kan regne forkert (tillid til teknologi), førte til udtalt reflektiv og ubegrundet mistillid til de enkelte postmedarbejdere, der havde problemer med Horizons regnskabsføring (institutionel mistillid fra ledere til medarbejdere). Refleksiv bekræftelse af tillid og mistillid uden sanddruelige begrundelser kan gøre mennesker og institutioner blinde for virkeligheden. Mere end 500 postmedarbejdere blev uretfærdigt dømt for regnskabssvind,

og mindst 13 selvmord blandt berørte postmedarbejdere føres tilbage til skandalen (se Pedersen, 2024 og Kollawe, 2025 for uddybning).

At vi har habituel tillid til teknologi, træder ofte i baggrunden, når vores handlinger medieres teknologisk. Hverdagslige eksempler er telefonsamtalen, hvor vi fokuserer på den andens udsagn og ikke på, at de medieres af satellitter, eller når vi læser et opslag på Facebook og oplever det, som om vi bliver tiltalt, mens det er algoritmisk besluttet og intentionelt tilfældigt, at netop det opslag dukker op i vores feed. Refleksive overvejelser over vores tillid til sådanne teknologier (bliver data fra min telefon tappet og opbevaret? Manipulerer Facebooks algoritme vores meningsdannelse?), angår ikke udelukkende teknologien i sig selv men dens institutionelle forankring og åbner spørgsmål om, hvem der bærer ansvaret for teknologier og de nye sårbarheder, som teknologierne bringer ind i vores liv. Refleksive overvejelser over, hvornår man bør have tillid til teknologiske løsninger, er bundet sammen med både tillid til institutioners virke, til mennesker og til vores egen dømmekraft.

Habituel tillid til teknologi er grundlæggende kendetegnet ved at være usynlig, når vi slet ikke tænker over brugen af redskaber og teknologier. Refleksive overvejelser over tillid til teknologi kan have form af forestillinger om, hvordan teknologiske løsninger *i fremtiden* vil kunne løse nutidens problemer. De kan også være rettet mod de nuværende teknologier og de sårbarheder og problemer eller sikkerhed og forbedringer, som teknologiske løsninger bringer med sig. Men fordi teknologien ikke har

egen agens, er øvrige tillidsrelationer til mennesker, der har bygget eller repareret en teknologi, og til institutioner, der har besluttet at bruge den og sat de regulative rammer for dens udbredelse, altid en del af baggrunden for den tillid eller mistillid, som teknologier bliver mødt med.

Skiftet mellem habituel og refleksiv tillid til en selv
Hvor habituel tillid set fra det enkelte menneskes perspektiv er den tillidsudvisning eller mistroiskhed, vi spontant bringer ind i vores engagerede virke i forskellige situationer (som kan variere fra umiddelbar tillid til mistillid alt efter situationen), er den refleksive tillid vores bevidste spørgen til, om vi udviste den rette grad af tillid i en bestemt situation, om vi bør have tillid eller mistillid til et andet menneske, en institution eller en teknologi. Refleksiv tillid angår således de begrundelser, som vi kan give os selv og andre for, hvorfor vi bør være mere eller mindre tillidsfulde eller mistroiske.

Den refleksive overvejelse går som allerede nævnt både i retning af andres troværdighed og egen udvisning af tillid og i retning af egen troværdighed og andres grunde til at udvise tillid eller mistillid til en selv. Dermed peger den refleksive tillidsvurdering på tilliden til en selv og ens egen dømmekraft både i forhold til at bedømme andres (menneskers, institutioners, teknologiers) pålidelighed og vurdere egen troværdighed og begrundelser for egne handlinger. Hvis jeg bliver beskyldt for at være utroværdig, er jeg så i stand til at enten se på mig selv og anerkende det korrekte i deres vurdering eller at forsvare mig selv som en pålidelig og ærlig person? Sådanne spørgsmål åbner for, at jeg kan se mig selv som tillidsudvisende og

prøve at forstå, hvorfor andre ser mig som troværdig eller utroværdig. Hvis jeg har stor tillid til mig selv, kan jeg bevare en positiv overbevisning om det rigtige i mine handlinger. I den engelske posthus-skandale var nogle af de uretmæssigt dømte postmedarbejdere i stand til at fastholde egen uskyld, mens andre blev i tvivl derom konfronteret med retsvæsenets dom over dem. De uretmæssige domme for svindel og den sociale stigmatisering, som følger med en dom, er en påmindelse om, at vores tillid til os selv er dybt påvirket af, hvordan vores omverden bedømmer os. De er også en påmindelse om, at vores samvirke er underlagt usikkerheder og muligheder for fejl, som kræver, at vi går bagom habituelle tillidsmønstre og refleksivt søger efter grunde til uventede begivenheder.

Tillidens hermeneutik
Refleksive overvejelser over tillid er rettelig at betegne en tillidens hermeneutik, hvor episoder fra erfaringen tilskrives betydning for nutiden, og det fremtidige samvirke eller visioner om fremtidige handlinger bliver udslagsgivende for fortolkninger af fortidige erfaringer og samtidens tilstand. Tillidens hermeneutik angår den fortolkning af hændelser, som får os både som enkeltindivider og som kollektiv til at udvise tillid eller mistillid og til at være troværdige eller utroværdige. Denne evne til at vurdere tegn på, at tillid eller mistillid er på sin plads, indbefatter også det vigtige spørgsmål, om vores tillidsudvisning eller mistro er velbegrundet. Vi spørger, om vi *bør* have tillid, og dermed spørger vi også til formålet med at udvise tillid. Tillidens hermeneutik peger således på den indbyggede teleologiske rettethed, som vores samvirke har.

Refleksiv tillid angår således de begrundelser, som vi kan give os selv og andre for, hvorfor vi bør være mere eller mindre tillidsfulde eller mistroiske.



Normativitet og moralsk tillid
I den panoramiske opfattelse af tillid er det en teoretisk pointe, at fælles formål og velbegrundet tillid ikke i sig selv er udtryk for, at tillidsforhold er moralsk velbegrundede (Pedersen, 2011, s. 62). Der kan være dybe tillidsforhold mellem mennesker, der samarbejder om at bedrage andre, og deres gensidige tillid er velbegrundet i den forstand, at de derigennem bedre kan forfølge deres formål, men vi ville ikke hævde, at de dermed handlede moralsk. Mens tillid altid er normativ i den forstand, at det at udvise tillid indbefatter en teleologisk rettethed imod et formål, er tillidens moralske begrundelse et spørgsmål, om vi i fællesskab anser de formål, som tilliden muliggør at efterstræbe, for at være moralsk gode. Tillidens hermeneutik er et fællesmenneskeligt anliggende, hvor vi diskuterer vores formål og deres moralske legitimitet. Den gør det muligt at analysere egne og andres tillidsforhold fra det, som David Hume kaldte rollen som upartisk observator (Hume, 1740, s. 591). Fra to forskellige traditioner for at teoretisere over tillid fremhæver Baier (1986, s. 256) og Forst (2026, s. 15), at en tillidsrelation er normativt legitim, hvis den kan bestå ”offentlighedstesten”, dvs. at alle parter ville kunne få indsigt i hinandens motiverende grunde til at indgå i relationen, uden at dette ville påvirke deres troværdighed og gensidige tillid. Offentlighedstesten skaber intern legitimitet mellem de interagerende. Men dermed er tillidsrelationen ikke nødvendigvis moralsk velbegrundet.

Ud over offentlighedstesten betoner den panoramiske opfattelse, at vi også bør differentiere mellem pragmatisk og moralsk velbegrundede tillidsrelationer. Sondringen læner sig op ad Immanuel Kants beskrivelse af hypotetiske og kategoriske imperativer og en kantiansk tillidsforståelse (Pedersen, 2013; Pedersen & Mieli, 2025). I pragmatiske tillidsrelationer begrundes tilliden ved,

at det kan betale sig at løbe risikoen ved at have tillid til en anden (person, institution, teknologi) for at fremme en optimering af egeninteresse. Der er derfor ikke nødvendigvis et fælles formål mellem de samvirkende, men en tro på, at det at udvise tillid til hinanden vil være fordelagtigt. Moralske tillidsrelationer er derimod relationer, hvor de interagerende parter mener, at det er berettiget at have tillid til hinanden, fordi det fælles samvirke fremmer et fælles offentligt gode, som udenforstående observatører også ville bekræfte som værdifuldt. At have moralsk tillid til en anden person indebærer således en antagelse om den andens moralske velvilje, som rækker ud over optimering af egeninteresse. At have moralsk tillid til en institution indebærer en tro på, at institutionen tager ansvar for at tilrettelægge et socialt miljø, der fremmer et fælles gode. Og at have moralsk tillid til en teknologi indebærer en tro på, at denne teknologi er skabt til at fremme og understøtte

handling, som fra et offentligt perspektiv er anerkendt som moralsk gode. Diskussionerne om, hvad moralsk tillid til andre mennesker, institutioner og teknologier indebærer, bør føres åbent, hvor henvisninger til det fælles bedste for alle er rettesnoren for argumenternes gyldighed.

Tillidsbrud
Den fælles samtale om, hvilke værdier vi ønsker at fremme gennem vores samvirke, danner grundlaget for at diskutere, hvornår det er pragmatisk eller moralsk velbegrundet at udvise tillid. Men en bekræftelse af, hvad der udgør velbegrundede tillidsforhold, er ingen garanti for, at vores fælles samvirke opnår de fremsatte mål, og at det, vi ønskede skulle ske, også indtræffer. Tillid er netop nødvendig, fordi samvirke med andre mennesker, institutioner og teknologi altid foregår under usikre forhold og aldrig kan kontrolleres til fulde. Usikkerhed om fremtiden er del af menneskets vilkår, fordi der ikke går en lige kausal kæde mellem vores formål, vores handlinger og deres konsekvenser. Det er muligt, at det efterstræbte mål ikke opnås, hvorfor enhver handling er forbundet med risici. Ikke desto mindre bygger den habituelle tillid på forventningen om, at samtid og fremtid stemmer overens med fortidige erfaringer. Derfor er en væsentlig opgave for tillidens hermeneutik at bedømme brud på forventninger.

Ifølge den panoramiske opfattelse udfolder en betydelig del af vores samvirke sig gennem habituelle tillidsmønstre (med høj eller lav tillid) uden refleksive overvejelser over, om vores forventninger til samvirket er velbegrundede. Konfronteret med brud på forventningerne, og

hvis vi faktisk bemærker det som et brud, anspores vi til at skifte fra det engagerede samvirke til en refleksiv overvejelse over, hvad der skete. Der er tre typiske reaktioner til rådighed, når vi oplever et brud på vores forventninger: (1) vi undgår at bemærke irregulariteten, idet vi kan *ignorere* tegn på brudte forventninger og fortsætte, som intet var hændt, (2) vi bemærker bruddet, og i samme instans kan vi *undskylde* det som udslag af tilfældigheder, og (3) vi opfatter irregulariteten som et eksplicit brud på vores forventninger. I det tilfælde *konfronterer* vi os selv med spørgsmålet, om de mennesker, den institution eller teknologi, som vi havde tillid til, i virkeligheden var utroværdige, og vi derfor bør recalibrere vores forhold. Dermed bliver vi også tvunget til at tage stilling til, om vi vil konfrontere dem, som vi havde tillid til, med bruddet – i tilfælde med teknologier bliver det relevant at spørge, hvem der er ansvarlige for deres funktion. Uden en sådan åben konfrontation vil den anden ikke kunne bekræfte sin troværdighed eller undskylde sin fejl, og den, der oplevede bruddet, vil være henvist til sin egen fortolkning – som måske ikke er retvisende.

Fordi vores handlinger altid er underlagt usikkerheder, og vi ikke præcist kan forudse, hvad der vil ske, er det ikke i sig selv irrationelt at ignorere et brud. Det betyder, at en tillidsrelation kan modstå mange brud, inden den ene part opfatter, at det andet menneske, den institution eller teknologi, som man stoler på, ikke ignoreret gentagne irregulariteter, men nu bemærker et brud på forventningerne som et udtryk for, at det menneske, den institution eller teknologi, man har gjort sig afhængig af i tillidsrelationen,

ikke er troværdig, kastes ud i en tillidens hermeneutik. Med anerkendelsen af bruddet sættes forudgående oplevelser i et nyt lys, og spørgsmål om, hvordan samvirket kan fortsættes, eller det bør afbrydes, bliver akut. Et sådan anerkendt tillidsbrud kan grundlæggende ændre et menneskes eller en institutions forventningshorisont og dermed også bevirke de individuelle ændringer i handlemønstre, der forandrer de habituelle tillidsmiljøer.

Tillidsanalyser gennem tillidens hermeneutik
Den panoramiske opfattelse insisterer på, at tillidens hermeneutik er et uundværligt værktøj, ligesom analyser af brud på habituelle mønstre samt reaktioner på disse udgør et praktisk begyndelsespunkt, når vi vil analysere tillid i relationer og i samfund. Ved at undersøge, hvordan forskellige aktører reagerer på brud, vil man kunne kortlægge aktørers forventningshorisonter, tillidsmiljøers dynamikker og magtbalancer, hvilket gør det muligt at diskutere på et samfundsmæssigt plan, om den udvisning af tillid eller mistillid, som udfolder sig, er pragmatisk eller moralsk velbegrundet eller ubegrundet. Med tillidens hermeneutik kan forskere skifte mellem kortlægning af habituelle tillidsmønstre og undersøgelser af bestemte aktørers refleksive overvejelser over egne og andres tillidsudvisninger og troværdighed. Det bliver muligt at fremstille forskellen på det engagerede førstepersonsperspektiv, hvor et tillidsbrud måske ignoreres eller erkendes men undskyldes, og det udefrakommende tredjepersonsperspektiv, hvor bruddet tydeligt fremstår som udtryk for en utroværdig samarbejdspartner eller upålidelig teknologi, der burde få de engagerede handlende til at sikre sig selv bedst muligt mod bedrag

Ifølge den panoramiske opfattelse udfolder en betydelig del af vores samvirke sig gennem **habituelle tillidsmønstre** (med høj eller lav tillid) uden refleksive overvejelser over, om vores forventninger til samvirket er velbegrundede.



og svigt ved at udvise en stor grad af skepsis.

Fordi den panoramiske opfattelse sonderer mellem de fire grundlæggende tillidsrelationer: mellemmenneskelig tillid, institutionel tillid, tillid til teknologi og tillid til en selv, kan undersøgelsen af et tillidsbrud også tydeliggøre, hvorvidt høj tillid til en type aktør indbefatter lav tillid til andre. Forskning i tillidsmiljøer er konkret, og hvilke tillidsrelationer der fokuseres på, er betingede af de specifikke forhold. Dermed kan man ikke nødvendigvis generalisere fra et empirisk studie til et andet. Men forskningen kan igangsætte en åben og offentlig diskussion af, hvilke former for tillid der er fordelagtig, hvornår tillid eller mistillid er berettiget, og hvad der i konkrete situationer udgør en troværdig aktør. Vi kan således lære af konkrete erfaringer og igangsætte en

samfundsmæssig debat om, hvordan vi fremmer velbegrundet pragmatisk og moralsk tillid, og hvornår velbegrundet pragmatisk tillid ikke desto mindre kan være undergravende for et samfund, der forsøger at fremme moralsk retfærdige forhold. I den forstand er tillidens hermeneutik, når den udfoldes som prisme for forskning, en måde, hvorpå et samfund kan orientere sig og komme til forståelse for de værdier, der præger det. En sådan analyse kvalificerer vores forestillinger om en meningsfuld fremtid.

Tillidens locus og professionsuddannede medarbejdere
Når panoramaet af tillidsbegreber skal fokuseres til en konkret analyse, er et nødvendigt skridt at zoome ind på en situation – det er det første locus for analysen. I forhold til at forstå, hvilken rolle tillid spiller for professionsuddannede medarbejdere, er den primære

tillidsrelation den institutionelle tillid, der definerer handlemulighederne for medarbejderen. Et ultrakort eksempel: Det danske sundhedsvæsen er ved at udrulle generativ AI-værktøjer til sundhedsmedarbejdere bl.a. til klinisk dokumentation og kommunikation inkl. mødereferater. For sygeplejersker betyder det, at ud over den almindelige institutionelle tillid på arbejdspladsen, til den politiske styring af sundhedsvæsenet og til kendt sundhedsteknologi skal de udvikle tillid til de AI-værktøjer, som de stilles til rådighed. Nogle sygeplejersker vil som udgangspunkt have tillid til brugen af AI-værktøjer, mens andre vil være skeptiske. Charlotte Fog Nielsen, chefsygeplejerske på Gødstrup sygehus, mener, at ChatGPT, som de har fået stillet til rådighed på sygehuset, har styrket hendes faglige selvtilid, og hun plæderer for at ”være modige og prøve det af for at styrke vores faglighed” (Nielsen,

2025 – også øvrige citater). Hun bruger ChatGPT i sin hverdag ”til for eksempel at udforme mødereferater, dagsordener, mails og som sparringspartner” og oplever, at det har ”frigivet noget tid, som jeg ikke længere skal bruge på at skrive referater eller lave en strategi eller vision fra bunden. Samtidig har AI skabt rum for større refleksion.” Når hun bruger ChatGPT til at skrive mails, er hendes oplevelse, at ”vi kommunikerer på en mere professionel måde”.

Charlotte Fog Nielsens tillid til brugen af ChatGPT er velbegrundet inden for den institutionelle ramme, da den hviler på et valg, som hun ”sammen med sin ledelsesgruppe” har truffet (Nielsen, 2025). Men er det velbegrundet at have tillid til ChatGPT? I Canada, som i lighed med Danmark har introduceret generative AI-værktøjer til understøttelse af sundhedspersonalet, er Microsoft Copilot blevet godkendt som et datasikkert værktøj. Men ifølge den statistlige revision i Ontario blev Copilot kun brugt i 6 % af alle sundsfaglige medarbejders anvendelse af AI-værktøjer. 60 % brugte AI-værktøjer, som var uden tilstrækkelige datasikkerhedsforanstaltninger (Wilson, 2026). I Danmark er to betalingsversioner af ChatGPT, Team og Enterprise, blevet godkendt som datasikre, hvorfor medarbejdere gerne må behandle persondata med ChatGPT Team/Enterprise. Hvorvidt danske sygeplejersker bruger modeller, der ikke lever op til GDPR, er ikke blevet undersøgt. At der er risiko for brud på datasikkerheden og persondataforordningen (GDPR-lovgivningen), viser den

canadiske undersøgelse. En datasikker brug af AI-værktøjer kræver en vis grad af teknisk viden og præcision, og i sin nuværende form er det for de fleste store sprogmodeller/chatbots muligt med en vis teknisk snilde at bryde de forudprogrammerede sikkerhedsforanstaltninger.

Ud over problemer med datasikkerhed ved sundhedspersonalets brug af AI-værktøjer fandt statsrevisionen i Ontario, Canada, at ud af 20 transskriberingsværktøjer til brug ved journalisering var 9 plaget af hallucinationer. I en sammenligning mellem indtalt information og transskription foretaget af AI-værktøjerne blev information fabrikeret, fx dukkede ”henvisninger og testordrer, der ikke var blevet gennemført,” op i de AI-genererede journaler (Wilson, 2026). Det mest grelle eksempel var en journal, hvor AI-værktøjet havde tilføjet, at patienten led af angst, uden at den indtalte information nævnte dette.

Den canadiske revision af brug af AI-værktøjer i sundhedsvæsenet stiller spørgsmålstegn ved troværdigheden af teknologien. Men den viser også, at sundhedspersonalet ikke har overholdt de retningslinjer, som institutionelt er sat for brugen af teknologien. Dermed kan vi se, at tilliden til AI-værktøjer i sundhedsvæsenet ikke blot handler om, hvorvidt den valgte teknologi er troværdig. Det handler også om tillid til sundhedspersonalets brug af AI-værktøjerne og dermed potentielt om tilliden til den enkelte sygeplejerske. Bruger Charlotte Fog Nielsen og kollegaer udelukkende

en datasikret version af ChatGPT på sikre browsere og med sikre maskiner? Hvis borgere spørger ind til, om deres data er behandlet i overensstemmelse med GDPR, hvordan efterviser Gødstrup sygehus, at det er tilfældet? Og hvis der sniger sig fejl ind i referater taget med brug af ChatGPT, hvem er så ansvarlig for fejlene? Hvornår opdages en eventuel fejl? Som den panoramiske opfattelse understreger, er vi ofte i stand til at *ignorere* irregulariteter. Hvis ChatGPT fabrikere indhold i et referat, er det ikke givet, at den sygeplejerske, der har taget referatet med brug af ChatGPT, opdager fejlen. Skulle det senere ske, at en sådan transskriberingsfejl får betydning for arbejdet på afdelingen, er det så sygeplejersken, der er ansvarlig for fejlen, eller ChatGPT? Og hvis den enkelte sygeplejerske bliver friholdt, hvem bærer ansvaret? De ledere, der traf beslutningen om brug af ChatGPT? Udbyderne af ChatGPT?

Spørgsmål om ansvar er spørgsmål om troværdighed og dermed spørgsmål om tillid. Med implementering af AI-værktøjer åbnes der for grundlæggende spørgsmål om tilliden til vores institutioner og til de enkelte medarbejdere, og hvis man begynder at finde fejl i arbejdsopgaver udført med AI-værktøjer, vil dette også påvirke den enkelte medarbejders tillid til egen dømmekraft. De fire tillidsrelationer er dybt vævet sammen i implementeringen af AI-værktøjer i sundhedsvæsenet. En dybere analyse med kvalitative data ville kunne dykke dybere ned i tillidens hermeneutik.

REFERENCER

Baier, A. (1986). Trust and anti-trust. *Ethics*, 96, 231-260.

Bovens, M. & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies. *Public Administration Review*, 62(2), 174-184.

Cassirer, E. (2004). Form und Technik. I Berben (red.), *Gesammelte Werke* (bd. 17, s. 139-184). Felix Meiner Verlag. (Oprindeligt udgivet 1930).

Dinesen, P.T. & Sønderskov, K.M. (2026). *Social tillid i Danmark: Det højeste niveau i nyere tid og i international sammenligning, men hvad med fremtiden?* Magtudredningen 2.0. https://pure.au.dk/ws/files/388685633/Dinesen_S_ender-skov_SocialTillid2024.pdf

Douglas, M. (1985). *How Institutions Think*. Syracuse University Press.

Forst, R. (2026). Toward a critical theory of trust. *Political Theory*. <https://doi.org/10.1177/00905917261416081>

Garfinkel, H. (1963). A conception of and experiments with “trust” as a condition of stable concerted actions. I O.J. Harvey (red.), *Motivation and Social Interaction* (s. 187-238). Ronald Press.

Holton, R. (1994). Deciding to trust, coming to believe. *Australasian Journal of Philosophy*, 72(1), 63-76.

Hume, D. (1978). *A Treatise on Human Nature*. Clarendon Press. (Oprindeligt udgivet 1749).

Kant, I. (1798). *Anthropologie in pragmatischer Hinsicht* (Akademie Ausgabe, bd. 7). Akademie der Wissenschaften.

Kollewe, J. (2025, 8. juli). Post office scandal may have led to more than 13 suicides, inquiry find. *The Guardian*.

Lagerspetz, O. (1998). *Trust: The tacit demand*. Kluwer Academic Publishers.

Luhmann, N. (1979). *Trust and Power: Two works by Niklas Luhmann*. John Wiley & Sons.

Nielsen, H. (2025). Sådan bruger vi AI i vores hverdag. *Magasinet FORKANT*. <https://dsr.dk/lederforeningen/ledelsesmagasinet-forkant/juni-25/ai-hverdag/>

Pedersen, E.O. (2011). Tillid, socialitet og moral. I P. Hegedahl & G.L.H. Svendsen (red.), *Tillid – samfundets fundament* (s. 53-66). Syddansk Universitetsforlag.

Pedersen, E.O. (2013). A Kantian conception of trust. *Sats: Northern European Journal of Philosophy*, 13(2), 147-169.

Pedersen, E.O. (2024). A panoramic view of trust in the time of digital automated decision making. *Sats: Northern European Journal of Philosophy*, 25(1), 29-47.

Pedersen, E.O. & Mieli, M. (2025). Lazy trust in the digital world. *Danish Yearbook of Philosophy*. <https://doi.org/10.11163/24689300-bja10084>

Plessner, H. (2003). *Die Stufen des Organischen und der Mensch*. Gesammelte Schriften V. Suhrkamp. (Oprindeligt udgivet 1928).

Putnam, R. (2000). *Bowling Alone*. Simon & Schuster.

Simpson, T.W. (2012). What is trust? *Pacific Philosophical Quarterly*, 93(4), 550-569.

Wilson, J. (2026). AI systems for Ontario doctors hallucinate: Auditor general. *HR Reporter*. <https://www.hrreporter.com/focus-areas/automation-ai/ai-systems-for-ontario-doctors-hallucinate-auditor-general/394430>