



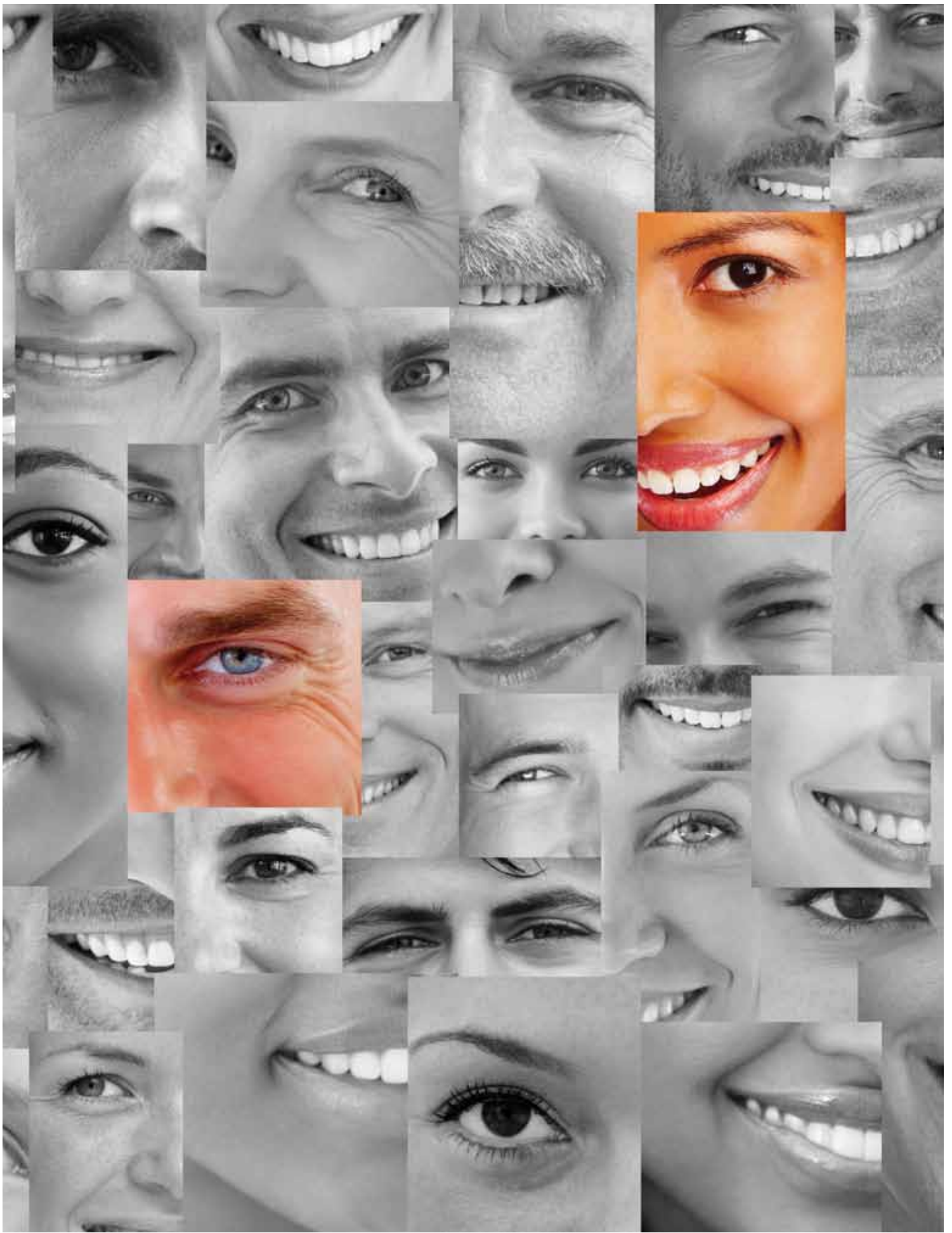
M E D
B O R G A R
D I A L O G

EN HANDBOK I MEDBORGARDIALOG

FÖRFATTARE: TERESA LINDHOLM



Haninge
kommun



innehåll

DEL 1 – MEDBORGARDIALOGENS TEORI

INTRODUKTION..... 8

- Varför medborgardialog?
- När behövs dialog?
- Vad menas egentligen?

DET STÖRRE SAMMANHANGET 11

- Medborgardialog i styrning
- Roller och ansvar

NÅGRA FRAMGÅNGSFAKTORER 13

- Tydlighet är nyckeln
- Viktigt och på riktigt
- Kommunikation hela vägen
- För att bli ännu bättre

DEL 2 – MEDBORGARDIALOGENS PRAKTIK

SÅ GÅR DET TILL 18

- Praktiska förberedelser
- Vanliga dialogdilemman

VÄGAR TILL BREDDAT DELTAGANDE 20

- Plats och tidpunkt har betydelse
- Konsten att nå ut
- Det gäller att sänka tröskeln
- Glöm inte jämställdheten

CHECKLISTA..... 22

VILL DU VETA MER? 23



förord

Vad menas med medborgardialog och hur kan kommunen utveckla och använda sig av medborgardialog i den kommunala verksamheten och styrningen?



Demokratiberedningen har haft kommunfullmäktiges uppdrag att bl a ta fram förslag till arbetsformer och verktyg för en utvecklad medborgardialog som stöd för nämnder och förvaltningar. Dessutom har beredningen haft i uppdrag att utarbeta förslag i syfte att främja medborgarnas insyn och inflytande i och över kommunens verksamheter.

Den här handboken är tänkt att fungera som ett stöd för förtroendevalda och anställda i Haninge kommun som på olika sätt ska arbeta med och utveckla dialoger med medborgarna.

Boken syftar huvudsakligen till att belysa frågorna:

- *Vad* betyder medborgardialog?
- *Varför* ska vi arbeta med medborgardialog?
- *När* ska det ske?
- *Hur* går det till?

Handboken är också tänkt att visa medborgardialogen som metod och verktyg för levandegörandet av den lokala demokratin och kommunen som politiskt styrd organisation. Ett antal framgångsfaktorer och konkreta tips lyfts fram för att komma igång och genomföra en lyckad medborgardialog. Sist i handboken finns litteraturtips för den som önskar fördjupa sig i olika tillvägagångssätt och goda exempel på genomförda medborgardialoger.

Teresa Lindholm, Inter Acta Dialog & Utveckling, har på beredningens uppdrag skrivit denna handbok. Den är alltså inte ett ställningstagande av demokratiberedningen.

Demokratiberedningen i Haninge kommun vill rikta ett stort tack till alla er som på olika sätt bidragit till denna handbok, representanter för Huddinge och Botkyrka kommuner, företrädare för Sveriges kommuner och landsting m.fl. och inte minst författaren, Teresa Lindholm.

Haninge 12 november 2010



Raymond Svensson
Ordförande demokratiberedningen





MEDBORGAR- DIALOGENS TEORI

Varför medborgardialog?

Idag satsar allt fler kommuner på att utveckla sin dialog med medborgarna. En viktig bakgrund till det ökade intresset handlar om valdeltagandet. Vid en internationell jämförelse har Sverige allt jämt ett högt valdeltagande men vi når inte längre upp till 1970- och 80-talens höga nivåer. Valdeltagandet är dessutom ojämnt fördelat, vilket främst kan förklaras av socioekonomiska skillnader.

Samtidigt lockar de politiska partierna allt färre medlemmar. Idag är drygt 5 procent av befolkningen medlemmar i ett parti medan knappt 2 procent är aktivt engagerade. Att de förtroendevalda blir färre innebär också att de ska hantera en allt större kontaktyta mot sina medborgare. Att komplettera de möten som sker mellan enskilda politiker och medborgare med former där ett större antal människor möts kring angelägna frågor kan vara ett sätt att klara uppgiften.

En annan viktig bakgrundsfaktor handlar om attityder. Enligt World Value Survey har svenskarna en stark tilltro till sin egen förmåga att fatta beslut. Det medför även att vi ställer krav på inflytande och anpassning av den kommunala servicen, till olika behov och önskemål. Olika undersökningar visar också att tre av fyra svenskar säger sig vilja diskutera samhällsfrågor medan 50 procent vill diskutera politiska frågor.

Det finns med andra ord problem i den lokala demokratin. Samtidigt har vi medborgare som vill vara med och delta i samhällsutvecklingen, men på sina egna villkor. Medborgardialogen kan förstås som ett försök att utveckla nya former för engagemang och demokratiskt deltagande. De vanligaste argumenten brukar vara av två slag:

Vinster ur ett demokratiperspektiv

- ▶ Dialogen ökar medborgarnas kunskap om de demokratiska processerna.
- ▶ Deltagandet kan även bidra till ett ökat förtroende, engagemang och ansvarskänsla hos medborgarna.
- ▶ Dialogen kan bidra till en bättre förståelse för kommunernas komplexa ansvar och bakgrunden till de beslut som fattas.
- ▶ Forskning visar att deltagande i olika sammanhang stärker det sociala kapitalet i samhället och hos individen.
- ▶ Deltagandet kan väcka nyfikenhet och intresse som leder vidare till ett bredare engagemang, t ex i ett parti.

Vinster ur ett effektivitetsperspektiv

- ▶ Om medborgarnas förståelse för bakgrunden till olika beslut ökar blir det lättare att genomföra prioriterade insatser.
- ▶ Systematiska medborgardialoger kan ge ökad kunskap om medborgarnas behov och önskemål, så att utbudet bättre möter efterfrågan.
- ▶ Ett ökat deltagande i demokratiska processer ger större legitimitet att fatta beslut.
- ▶ Medborgardialogen kan bidra till en ökad transparens som underlättar för medborgarna att avgöra om insatta resurser ger rätt tjänst till rätt pris och kvalitet.
- ▶ Ökad transparens kan sätta press på kvalitetsutvecklingen internt.

NÄR BEHÖVS DIALOG?

I en kommun fattas en mängd olika beslut och det är förstås omöjligt att föra medborgardialog inför varje beslut. Frågan är då kring vilka frågor vi ska föra dialog? Här finns inga givna svar. Istället måste kommunens politiker ta ställning till om det finns ett behov av medborgardialog i varje enskilt fall. Det kan göras med vägledning av två frågor:

✦ *Behöver vi som förtroendevalda mer kunskap om medborgarnas värderingar, prioriteringar och åsikter kring denna fråga för att kunna fatta det bästa beslutet?*

✦ *Kan en medborgardialog kring denna fråga ge medborgarna större kunskaper om kommunens ansvar och behov av prioriteringar?*

Om svaret på frågorna blir positivt talar det för att genomföra en medborgardialog kring den aktuella frågan. Blir svaret däremot negativt framstår inte en medborgardialog som motiverad. Då handlar det istället om att informera om bakgrunden till de beslut som fattas och deras eventuella konsekvenser.

VAD MENAS EGENTLIGEN?

När vi nu berört frågorna om *Varför* och *När* är det även på sin plats att säga något om *Vad* medborgardialog egentligen betyder. Vad skiljer medborgardialog och begrepp som brukardialog eller brukarinflytande från varandra? Skillnaden kan något förenklat beskrivas med utgångspunkt i deltagarnas roller som just brukare respektive medborgare:

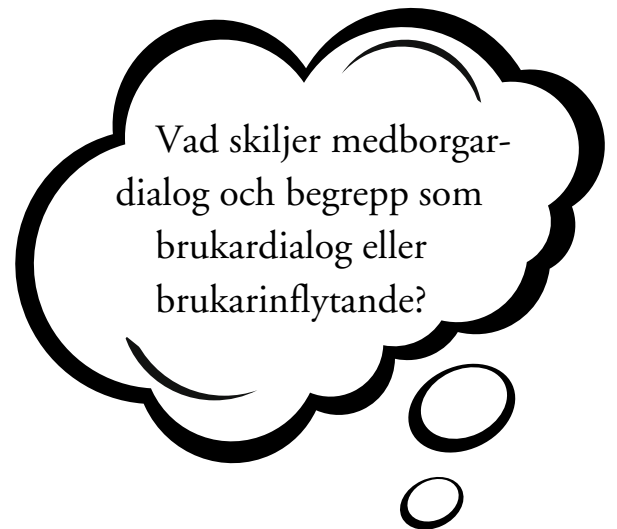
I en *brukardialog* (brukarinflytande) deltar människor i rollen som brukare av en specifik verksamhet eller service, t.ex. som elever i en skola. Det innebär ofta att frågan inte kräver politiska beslut och att dialogen främst sker mellan brukare och tjänstemän.

En *medborgardialog* handlar däremot om frågor som berör människor i rollen som medborgare eller invånare i kommunen. Det kan t.ex. handla om situationen i ett bostadsområde, trafikplanering eller byggfrågor. Här kan det många gånger krävas politiska beslut. Det gör de förtroendevalda till viktiga aktörer, både som deltagare och som mottagare av dialogens resultat.

Beskrivningen ovan ger viss vägledning men i verkligheten är gränserna mer flytande, eftersom de båda rollerna många gånger sammanfaller. Men oavsett vilket ord vi använder handlar det om att göra människor *delaktiga* på något sätt. Huddinge kommun har utvecklat en användbar modell med fem olika former av delaktighet:

Information är den mest grundläggande formen av delaktighet, som skapar förutsättningar för de andra formerna. Här handlar det främst om en envägskommunikation mellan sändare och mottagare. Informationen kan ske skriftligt eller muntligt. I det senare fallet finns även möjlighet att ställa och svara på frågor.

Konsultation är en form av delaktighet som ger medborgarna möjlighet att tycka till i en fråga innan beslut fattas. Frågan är vanligtvis väl avgränsad och det huvudsakliga syftet är att lyssna och samla in synpunkter, för att bredda beslutsunderlaget. Konsultationer är ofta punktinsatser som sker vid ett enskilt tillfälle.



Dialog är en form av delaktighet som förutsätter ett ömsesidigt utbyte av tankar, åsikter och idéer. Det handlar om ett gemensamt lärande där man tillsammans resonerar sig fram till alternativa lösningar. Därför krävs oftast mer tid än vid en konsultation, t.ex. genom att man träffas vid flera tillfällen. Lika viktigt är det att låta deltagarna påverka ”dagordningen” och introducera nya frågeställningar under samtalets gång.

Samarbete är en form av delaktighet som innebär att medborgarna får vara med att både planera och genomföra konkreta aktiviteter.

Medbestämmande är en form av delaktighet som innebär att medborgarna i viss mening medverkar i beslutsfattandet. Medbestämmandet sker oftast genom en omröstning som blir styrande för det politiska beslut som sedan fattas. Det kan också innebära att brukarna av en kommunal verksamhet får mandat att själva bestämma över hela eller delar av budgeten.

Utgår vi från den definition av begreppet dialog som presenterats ovan kan vi snabbt konstatera att mycket av det som brukar kallas medborgardialog i själva verket handlar om konsultationer, d.v.s. att samla in synpunkter kring en väl avgränsad fråga. Men eftersom medborgardialog idag är ett etablerat begrepp kommer vi även i fortsättning av använda det som en generell benämning. Samtidigt bör det påpekas att en delaktighetsform inte är bättre än en annan i sig. Däremot kräver de olika mycket tid och engagemang och passar därför mer eller mindre bra i olika situationer. Det viktigaste är att välja en form av delaktighet som vi har tid och resurser att genomföra med kvalitet. Är vi otydliga med vilken form av delaktighet som erbjuds är risken stor att människor får felaktiga förväntningar, vilket ofta leder till frustration och besvikelse. Då finns även en risk för att medborgardialogen istället för att främja demokratiskt deltagande får motsatt effekt.

De olika delaktighetsformerna kan sammanfattas i följande modell:

DELAKTIGHET:	KÄNNETECKEN:	DU FÅR:	METODEXEMPEL:
Information	<i>Envägskommunikation Frågor och svar</i>	<i>Veta</i>	<i>Tidning, webb, trycksak</i>
Konsultation	<i>Samla in synpunkter Ofta punktinsats</i>	<i>Tycka</i>	<i>Enkät Fokusgrupp</i>
Dialog	<i>Utbyte av tankar Ofta flera tillfällen</i>	<i>Resonera</i>	<i>Open Space Cafémetoden</i>
Samarbete	<i>Aktiviteter planeras och genomförs</i>	<i>Genomföra</i>	<i>Framtidsverkstad Idéverkstad</i>
Medbestämmande	<i>Gemensamt beslutsfattande</i>	<i>Bestämma</i>	<i>Rådslag med omröstning</i>

Modellen är utvecklad av Huddinge kommun.

I modellen ovan ges några exempel på metoder som lämpar sig väl för olika former av delaktighet. Metoderna kommer inte att beskrivas närmare här men för den som vill veta mer finns en lista med litteraturtips på sid 23.

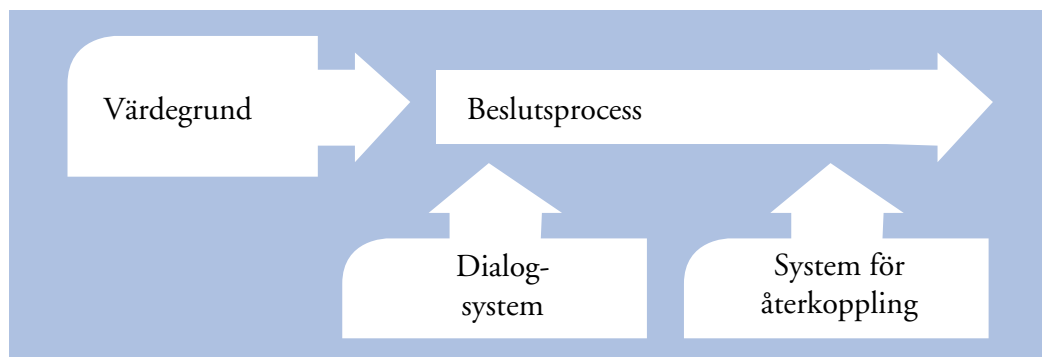


Det större sammanhanget

Hittills har vi talat om medborgardialogen som ett isolerat fenomen. Så är naturligtvis inte fallet i verkligheten. Medborgardialogen ingår tvärtom i ett sammanhang som är viktigt att förstå – den lokala demokratin och kommunen som politisk organisation.

MEDBORGARDIALOG I STYRNING

I utvärderingar av medborgardialoger uttrycker deltagarna ofta en tveksamhet till om någon verkligen bryr sig om vad som framkommit eller om det finns en dold agenda. Finns ett ärligt uppsåt eller var syftet bara att förankra redan fattade beslut? Ett ärligt uppsåt bör givetvis vara vår självklara utgångspunkt. Men för att kunna ta tillvara medborgarnas synpunkter på ett bra sätt behöver dialogarbetet kopplas till ordinarie styrning. Annars finns en risk att vi skapar en parallell process som inte påverkar den övriga verksamheten. Idag finns ingen given modell för hur medborgardialogen integreras i kommunens styrsystem. Däremot framhåller SKL några viktiga delar att fundera över:



Bilden är en återgivning från SKL:s skrift "11 tankar om medborgardialog i styrningen".

Värdegrund handlar om de värderingar och principer som ligger till grund för dialogen. Man behöver med andra ord komma överrens om varför man ska ha dialog och hur den ska gå till.

Dialogsystem handlar om ett systematiskt dialogarbete som på ett tydligt sätt kopplas till styr- och beslutsprocessen. Det gäller att tydliggöra om och i vilken/vilka faser av beslutsprocessen dialogen ska ske och hur resultatet ska användas. Först när beslut om dialogprocessens utformning har fattats är det dags att välja vilka metoder och verktyg som ska användas.

System för återkoppling handlar om hur man på ett systematiskt sätt återkopplar till medborgarna med information om vilka beslut som fattats på vilka grunder, vad som framkommit i dialogen och hur detta tagits tillvara.

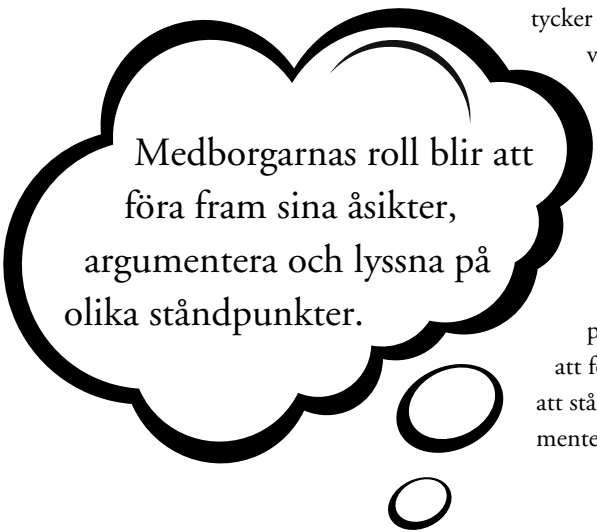
Roller och ansvar

Erfarenhet visar också att arbetet med medborgardialog kan göra roll- och ansvarsfördelningen mellan politiker och tjänstemän otydlig. Här finns med andra ord ett stort behov av att tydliggöra rollerna. Medborgardialogen reser även frågor om förhållandet mellan det partipolitiska arbetet och arbetet i kommunens politiska organ. I det följande riktas därför fokus mot två intressanta skärningspunkter:

- ▶ Ansvarsfördelningen mellan rollen som politiker i ett parti och som politiker i fullmäktige, styrelse, nämnd eller beredning
- ▶ Ansvarsfördelningen mellan förtroendevalda och tjänstemän

Det är viktigt att komma ihåg att dialogen mellan politiker och medborgare är något som pågår hela tiden. Ofta är det frågan om vardagliga möten mellan enskilda politiker och medborgare där samtal kring viktiga frågor uppstår. Ibland sker mötet av en slump och ibland som ett resultat av att partierna bjuds in eller aktivt söker upp människor. Samtalen utgår då ofta från en politisk ideologi och de analyser som partiet gör av samhället. Den fråga som den valda församlingen i en kommun bör ta ställning till är om dessa dialoger räcker för att fatta de bästa besluten eller om de behöver kompletteras.

När det gäller roll- och ansvarsfördelningen mellan förtroendevalda och tjänstemän är det inte ovanligt att medborgardialogen nästan helt delegeras till tjänstemännen. Ett resultat av detta kan bli att tjänstemännen blir de som sitter inne med den största kunskapen om vad medborgarna tycker i en fråga. Därmed finns också en risk för att gapet mellan förtroendevalda och medborgare blir allt större. Istället kan man se medborgardialogen som ett trepartssamarbete mellan politiker, medborgare och tjänstemän, där alla spelar en viktig roll.



Medborgarnas roll blir att föra fram sina åsikter, argumentera och lyssna på olika ståndpunkter.

Medborgarnas roll blir att föra fram sina åsikter, argumentera och lyssna på olika ståndpunkter. Politikernas främsta roll blir däremot att lyssna, för att få en ökad förståelse för medborgarnas värderingar i den aktuella frågan. Visst kan det vara både nödvändigt och önskvärt att som politiker klargöra sin egen ståndpunkt men det handlar inte främst om att försvara, agitera eller gå in i politisk debatt. Tjänstemännens roll går ut på att stå för metodkunskapen, ta fram faktaunderlag, leda processen och dokumentera dialogen.



Några framgångsfaktorer

Detta avsnitt lyfter fram ett antal framgångsfaktorer som har avgörande betydelse för en lyckad dialog, oavsett ämne eller vilka metoder som används.

TYDLIGHET ÄR NYCKELN

Att bjuda in till medborgardialog väcker förväntningar av alla de slag. Det gör det särskilt viktigt att vara tydlig med vad det är deltagarna egentligen kan förvänta sig. Därför finns ett antal grundläggande frågor som bör vara besvarade innan vi sätter igång:

- **Syfte:** Vad är det vi vill uppnå med dialogen?
- **Form:** Vilken form av delaktighet kan vi erbjuda deltagarna? Ta gärna hjälp av modellen på sid 10.
- **Process:** När, var och hur sker aktiviteter, möten och beslut?
- **Deltagare:** Har alla möjlighet att delta eller är målgruppen mer avgränsad? Ska vi bjuda in föreningar och andra organisationer?
- **Spelregler:** Hur ska dialogen gå till? Vad förväntas av deltagarna?
- **Ramar:** Vad är möjligt att genomföra med den tid och de resurser vi förfogar över? Finns sådant som redan är fastlagt?
- **Resultat:** Hur ska resultatet av dialogen användas? Som underlag inför beslut eller på annat sätt?
- **Ansvar:** Vem ansvarar ytterst för dialogen? Till vem kan man vända sig med frågor?

Först när vi tagit ställning till dessa frågor kan vi vara tydliga med vad som planeras och varför. På så vis kan vi undvika onödiga missförstånd och göra processen överblickbar och enkel att delta i.

VIKTIGT OCH PÅ RIKTIGT

En annan avgörande framgångsfaktor handlar om att medborgardialogen måste upplevas som meningsfull. Det kräver för det första att det handlar om en fråga som medborgarna uppfattar som viktig. Det olika ”formerna av delaktighet” behöver alltså fyllas med ett relevant och engagerande innehåll. Det måste också finnas ett verkligt påverkansutrymme. Finns inte den möjligheten är det meningslöst att bjuda in till dialog. Är allt i princip redan fastlagt är det bättre att helt enkelt berätta vad som bestämts och inte kalla informationen för dialog. Sådant genomskådas för eller senare och ingen är road av att delta ”på låtsas”. Oftast är det i början av en process som påverkansutrymmet är som störst. En bra tumregel är därför att dialogen generellt bör ske i ett tidigt skede.

För att deltagandet verkligen ska bli meningsfullt är det förstås lika viktigt att dialogen leder till något, att medborgarnas ”input” resulterar i någon typ av ”output”. Ibland kan det vara svårt att på förhand garantera konkreta resultat. Det viktigaste är dock att vara tydlig med vad man kan och inte kan lova, att frågan behandlas på ett seriöst sätt och att de beslut som fattas kommuniceras och motiveras.

KOMMUNIKATION HELA VÄGEN

En väl fungerande kommunikation är ännu en viktig nyckel till framgång. Att informera om syfte, tidpunkter, ramar och spelregler före och under dialogen är viktigt, men uppgiften slutar inte här. Det är minst lika viktigt att kommunicera efter själva dialogtillfället och informera medborgarna om hur processen går vidare. Ibland kan tiden mellan dialogen och det slutgiltiga resultatet vara ganska lång. Trots att arbetet fortsätter finns då en risk för att det från medborgarnas perspektiv ser ut som om ingenting händer. Om processen blir allt för långdragen finns även en risk att resultatet inte ens kopplas samman med den inledande dialogen.

Genom fortlöpande återkoppling visar vi medborgarna att vi värdesätter deras bidrag samtidigt som vi håller engagemanget och intresset för den aktuella frågan levande. I slutändan handlar det också om att synliggöra och sprida resultatet av dialogen. Det kan ha en avgörande betydelse för medborgarnas upplevelse av mening och vilja att delta i framtiden.



För att sammanfatta resonemangen ovan kan man säga att medborgardialogen är en process i tre faser – förarbete, genomförande och efterarbete - som alla kräver effektiv kommunikation. Det är förstås en konst som inte är helt lätt att bemästra. Därför kan mycket vara vunnet genom att i ett tidigt skede av arbetet formulera en kommunikationsplan. De viktigaste frågorna som kommunikationsplanen bör besvara är:

- Vilka aktiviteter och mål ska kommunikationen stödja och bidra till?
- Vilka är det vi vill nå?
- Vad vill vi säga?
- Vad vill vi uppnå – vad vill vi att de människor vi riktar oss till ska veta, känna eller göra?
- Vilka kanaler kan vi använda oss av?
- Vad behöver göras och när ska de ske?
- Vem ansvarar för vad och vad kommer respektive insats att kosta?
- Vad krävs för att vi ska lyckas uppnå det vi vill?

Allt eftersom arbetet fortskrider upptäcker man ofta att det krävs andra insatser än dem som planerats från början. Därför bör kommunikationsplanen ses över och uppdateras med jämna mellanrum.

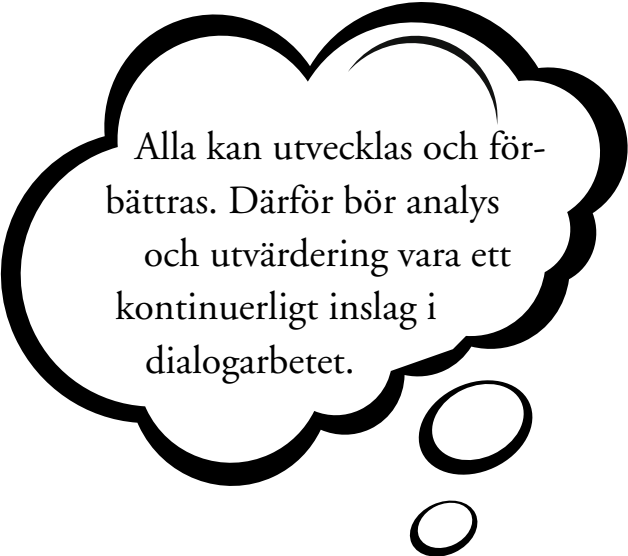
FÖR ATT BLI ÄNNU BÄTTRE

Allt kan utvecklas och förbättras. Därför bör analys och utvärdering vara ett kontinuerligt inslag i dialogarbetet. En viktig fråga handlar förstås om hur medborgarna upplevt det hela. Ett bra sätt att ta reda på detta är att vid varje dialogtillfälle be deltagarna besvara en kortfattad enkät. Några centrala frågeställningar är:

- Tycker deltagarna att syftet med dialogen kommunicerats på ett tydligt sätt?
- Har deltagarna upplevt att dialogen gett alla möjlighet att komma till tals?
- Vad har fungerat bra och vad har fungerat dåligt? Vad beror det på?
- Finns det något som deltagarna uppskattat särskilt mycket?
- Har deltagarna önskemål eller synpunkter på hur något skulle kunna förbättras?

Deltagarna kan antingen ta ställning till frågorna genom poängsättning, skriftliga kommentarer eller en kombination av båda. En fördel med poängsättning är att svaren enkelt kan vägas samman. Ibland kan det finnas skillnader i hur män och kvinnor upplever dialogen. Därför bör enkätsvaren vara möjliga att dela upp på kön.

Själva dialogtillfället är som framgått bara en del av en större process. Det gör att utvärderingen behöver ta ett bredare grepp och involvera fler aktörer. Här handlar det huvudsakligen om att ringa in hinder och framgångsfaktorer, följa upp hur synpunkter från dialogen tagits tillvara och granska det slutgiltiga resultatet. Slutligen är det viktigt att lärdomar från utvärderingen används som utgångspunkt för förbättringar i det fortsatta arbetet.



Alla kan utvecklas och förbättras. Därför bör analys och utvärdering vara ett kontinuerligt inslag i dialogarbetet.



MEDBORGAR- DIALOGENS PRAKTIK



Så går det till

Vi har hittills rört oss på en ganska övergripande nivå men ska nu växla fokus mot de mer praktiska frågorna. Vad behöver vi tänka på inför själva mötet? Vilka svårigheter kan uppstå och hur hanterar vi dem?

PRAKTISKA FÖRBEREDELSE

Det finns förstås en mängd praktiska saker att tänka på inför en medborgardialog. Nedan ges en kort sammanfattning i fem punkter.

1. Tid- och aktivitetsplan

Börja gärna med att skapa en tid- och aktivitetsplan där olika uppgifter läggs in tillsammans med tidpunkter och vem som ansvarar för vad. Det är ett bra sätt att få överblick och hålla alla detaljer i minnet.

2. Att bjuda in

Bjud in till mötet i god tid. Var tydlig med tid, plats, syfte och vilka frågor som ska behandlas. Ibland kan det även vara bra att ge en kortfattad bakgrund till frågorna. Tänk också på att informera om var deltagarna kan anmäla särskilda behov vad gäller kost eller tekniska hjälpmedel.

3. Välj rätt metod

Fundera över hur själva mötet ska utformas. Ska det vara ett stort öppet möte, en mindre grupp eller ska dialogen kanske ske via nätet? Om vi väljer att bjuda in till fysiska möten finns flera metoder att välja mellan. Här gäller det att välja den metod som passar bäst utifrån syfte, målgrupp och antal deltagare. Glöm inte heller att planera in tillräckliga pauser för deltagarna att koppla av och bekanta sig med varandra.

4. Lokaler och utrustning

Lokalerna ska vara ljusa och trevliga och ha gott om väggyta att sätta upp bilder eller anteckningsblad på. Hur vi möblerar rummet har stor betydelse för vilken typ av samtal vi får. För att främja dialog bör man undvika biosittning och istället välja kafémöblering vid bord eller stolar i cirkel. Vid större möten kan det vara bra att ha en ljudanläggning. Se då till att det finns minst en trådlös mikrofon som kan skickas runt bland deltagarna. Gå också igenom vilken övrig utrustning som kan behövas i form av blädderblock, notislappar, tuschpennor och tejp etc.

5. Dokumentation

Bestäm hur mötet ska dokumenteras. Skriftlig dokumentation finns ofta inbyggd i olika mötetechniker men är likväl en viktig fråga att ta ställning till. Kanske ska minnesanteckningarna kompletteras med foto, film eller annat bildmaterial? Dokumentationen bör skickas ut så snart som möjligt efter mötet, som en första återkoppling. Lägg gärna in detta som en aktivitet i kommunikationsplanen.

För den som vill veta mer om mötetechnik och metoder för dialog (inkl möblering, utrustning etc) finns en lista med litteraturtips sid 23.

VANLIGA DIALOGDILEMMAN

Oavsett hur noga vi planerar kommer vi att stöta på svårigheter och dilemman av olika slag. Men är vi väl förberedda så kan vi oftast hantera dem på ett bra sätt. I detta avsnitt ska vi kort beröra tre sådana frågor.

1. Det långsiktiga perspektivet

Det kan många gånger vara svårt att föra dialog om framtidsvisioner och långsiktiga förändringar. Livet levs ju här och nu och medborgarna vill ofta diskutera konkreta problem i nuet. Ett sätt att hantera detta är att ha information om felanmälan och medborgarförslag nära till hands att dela ut när sådana frågor dyker upp. På så vis tas frågorna om hand och kanaliseras in i systemet på ett smidigt sätt. Sedan kan fokus återigen riktas mot dialogens huvudtema.

2. Olika aktörer – olika ansvar

Ett vanligt problem är att medborgarna ofta inte skiljer på vilka samhällsaktörer som ansvarar för vilka uppgifter. Det kan innebära att vi får ta emot synpunkter om sådant som faller utanför kommunens ansvarsområde. Därför är det viktigt att informera om vad som gäller redan från början. Om möjligheten finns kan vi även se till att föra synpunkter vidare till de aktörer som äger frågorna.

3. När dialog blir politisk debatt

Om politiker från olika partier deltar kan det uppstå politisk debatt. Det kan lätt medföra att de ”tar över” samtalet medan medborgarnas röster hamnar i skymundan. Samtidigt är det förstås viktigt att deltagarna får kunskap om partiernas ställningstaganden i en fråga. Det kan antingen ske muntligt vid dialogens början, på kommunens hemsida eller i skriftligt bakgrundsmaterial som skickas ut inför själva mötet. Ges informationen muntligt bör uttalandena hålla sig till det egna partiets ståndpunkter snarare än vad andra partier har, inte har eller borde ha för politik.



Vägar till breddat deltagande

En risk med medborgardialog är att endast en liten, ofta resursstark grupp av medborgare deltar. Då riskerar medborgardialogen att skapa en ojämlig demokrati genom att göra redan starka röster ännu starkare. Vår främsta utmaning ligger därför i att finna vägar till ett breddat deltagande. Här finns inga mirakellösningar men mycket kan ändå göras. I detta kapitel ger vi några exempel.

PLATS OCH TIDPUNKT HAR BETYDELSE

Platsen där dialogen äger rum har betydelse. Tänk därför på:

- ▶ Att platsen finns i närområdet, så att det är lätt att ta sig dit.
- ▶ Att platsen är välkänd, t.ex. en skola eller ett bibliotek.
- ▶ Att platsen är ideologiskt och religiöst neutral. Kyrkor eller andra religiösa byggnader är inte de bästa mötesplatserna för alla.

Även tidpunkten för ett möte är viktig. Tänk därför på:

- ▶ Att mötet sker efter kontorsarbetstid, på kvällar eller helger. Sker mötet på dagtid en vardag kan färre delta.
- ▶ Att människor har olika arbetstider. Därför kan det vara bra att ha samma typ av möte vid flera tillfällen.
- ▶ Att mötet inte krockar med religiösa högtider eller andra viktiga händelser. Mångkulturellt centrum ger ut en mångkulturell almanacka som kan vara till hjälp. Se sid 23.

KONSTEN ATT NÅ UT


Att nå ut med information till en bred grupp av medborgare är alltid en utmaning. Här följer några tips som kan vara till hjälp:

- ▶ Använd olika kanaler: webb, affischer, flygblad, annonser, muntlig information och skriftligt via post och e-post.
- ▶ Modern kommunikationsteknik och sociala medier öppnar nya möjligheter för information och dialog.
- ▶ En personlig inbjudan är ofta mer effektiv än mer allmän information, antingen det sker muntligt eller skriftligt.
- ▶ Upprepa informationen och skicka påminnelser.
- ▶ Sprid information via nyckelpersoner med stora kontaktytor, t.ex. den lokala frisören, prästen, fotbollstränaren eller den föreningsaktive. De har ofta ett stort förtroendekapital och kan fungera som ambassadörer för dialogen.
- ▶ Istället för att bjuda in – sök upp de personer eller grupper du vill nå på fritidsgårdar, öppna förskolor och föreningslokaler mm.
- ▶ Arrangera möten och evenemang på offentliga platser där många människor rör sig dagligen.
- ▶ Skicka inbjudan till ett representativt urval av medborgare.

DET GÄLLER ATT SÄNKA TRÖSKELN

För att göra medborgardialogen tillgänglig för fler är själva mötesformen och tidpunkten viktiga faktorer. Såväl inom politiken som inom yrkes- och föreningslivet följer möten ofta en viss formell ordning. För den som inte är van kan det kännas obekvämt och hämmande. En annan vanlig orsak till att många inte deltar handlar om tidsbrist. Även funktionsnedsättning eller bristande kunskaper i svenska kan utgöra hinder för deltagande. Samtidigt finns ett tydligt samband mellan demokratiskt deltagande och människors socioekonomiska villkor. För att bredda och skapa jämlika villkor för deltagande gäller det med andra ord att sänka trösklarna. Det kan göras på flera sätt:

- ▮ Frågå formella procedurer och använd ett språk som är begripligt för alla. Undvik yrkesspecifika ord och förkortningar.
- ▮ Med hjälp av tolkar och skriftlig information på lätt svenska eller andra språk kan fler göras delaktiga
- ▮ Genom samtal i mindre grupper och en samtalsledare som fördelar ordet gör vi det lättare för alla att komma till tals.
- ▮ Det finns ingen metod eller mötesform som passar alla. Därför gäller det att kombinera olika metoder med varandra.
- ▮ Genom att erbjuda barnpassning på plats kan vi underlätta för många, särskilt ensamstående föräldrar. Erfarenheterna visar dessutom att fler kvinnor deltar då.
- ▮ Tillgängliga möteslokaler gör det möjligt för fler att delta. Lokalerna ska vara utrustade med nödvändiga tekniska hjälpmedel och utformade så att alla kan använda och förflytta sig i dem obehindrat.
- ▮ Med syn- och teckenspråkstolkning och skriftligt material i alternativa format kan fler vara med.
- ▮ Bjud gärna på något att äta. Det är trevligt och skapar en välkommande och avslappnad stämning. Genom att kombinera mötet med frukost eller lunch underlättar vi också genom att spara tid.
- ▮ Skapa engagemang genom att involvera målgruppen i planeringen.
- ▮ Locka till mötet genom att bjuda in intressanta talare.
- ▮ Erbjud någon typ av ersättning: arvode, presentkort, biobiljett eller annan gåva.



Det finns ett tydligt samband mellan demokratiskt deltagande och människors socioekonomiska villkor.

GLÖM INTE JÄMSTÄLLDHETEN

Att bredda deltagandet i medborgardialogen handlar om att människor med olika förutsättningar och erfarenheter ska ges möjlighet att delta på jämlika villkor. Ett sätt att bidra till det är att jämställdhetsintegrera verksamheten. Därmed inte sagt att kön är mer viktigt än någon annan variabel. Däremot finns idag beprövade metoder för jämställdhetsintegrering, som kan lämna ett värdefullt bidrag. Metoderna utgår vanligen från fyra grundläggande delar:

- ▶ Den första delen handlar om representation och ger en bild av könsfördelningen i det aktuella sammanhanget. Hur många kvinnor respektive män deltar i medborgardialogen?
- ▶ Den andra delen handlar om hur de gemensamma resurserna, exempelvis i form av pengar, tid och utrymme, är fördelade mellan kvinnor och män. Visar utvärderingen på skillnader i mäns och kvinnors upplevda möjligheter att komma till tals?
- ▶ Den tredje delen söker svar på varför representation och resursfördelning ser ut på ett visst sätt. Vilken betydelse har valet av informationskanaler, tid, plats och tema för dialogen?
- ▶ Den fjärde delen handlar om att med utgångspunkt i analysen genomföra åtgärder som ska bidra till ökad jämställdhet.

För den som vill veta mer om jämställdhetsintegrering finns en lista med litteraturtips på sid 23.

Checklista

Syfte – Börja med att formulera ett tydligt syfte för dialogen.

Form – Definiera form av delaktighet. Ta modellen på sid 10 till hjälp.

Process – Ta ställning till när, var och hur olika aktiviteter ska ske.

Deltagare – Definiera målgruppen.

Spelregler – Formulera tydliga spelregler för dialogen.

Ramar – Fundera över dialogens möjligheter och begränsningar.

Resultat – Bestäm hur resultatet av dialogen ska användas.

Ansvar – Tydliggör vem som ansvarar för vad.

Metoder – Välj lämpliga metoder med utgångspunkt i syfte och form av delaktighet.

Inkludera – Fundera över vad som kan göras för att underlätta deltagande på jämlika villkor för så många som möjligt. Glöm inte jämställdhetsperspektivet!

Underlag – Inhämta nödvändig kunskap om ämnet.

Kommunikationsplan – Ta fram en kommunikationsplan.

Tid- och aktivitetsplan – Gör en översiktlig tid- och aktivitetsplan med viktiga hållpunkter och huvudmoment. Beräkna kostnaderna för olika insatser.

Presentationsmaterial – Ta fram ett överskådligt och lättbegripligt presentationsmaterial.

Förbered – Planera och förbered varje aktivitet noga. Det gäller mötesupplägg, lokaler, utrustning och mat etc.

Dokumentera – Välj lämpliga metoder för dokumentation, sammanställ och skicka ut så snart som möjligt.

Återkoppla – Planera redan från början för hur och när återkopplingen ska ske.

Utvärdera – Analysera och utvärdera hela dialogprocessen och fundera på förbättringsåtgärder.

Vill du veta mer?

I detta avsnitt finns litteraturtips och länkar för den som vill veta mer om någon fråga.

Möteteknik och dialogmetoder

I böckerna nedan finner du användbara tips på pedagogiska övningar, tekniker och metoder som bidrar till ett fokuserat och kreativt möte där alla kan vara med och bidra.

Sätt fart på dina arbetsmöten. En handbok i facilitering av Maria Eliasson och Pia Larsson från Facilitatorhuset. För mer information om boken går du in på www.facilitatorhuset.se

Möteskokboken del I och II av Erik Mattsson och Anna Jöborn från Ordrum AB. För mer information om boken går du in på www.moteskokboken.se

Mer kreativa möten från LSU Sveriges ungdomsorganisationer. För mer information om boken går du in på www.lsu.se

Tekniker för demokratiska möten av Hans Andersson, Ebba Nordrup, Per Holmström och Per Hector från Stiftelsen Cesam. För mer information om boken går du in på www.cesam.se

Medborgardialog

Läs gärna mer om medborgardialog i skriften *11 tankar om medborgardialog i styrning från Sveriges kommuner och landsting* eller i *Botkyrka kommuns dialoghandbok*. I skriften från SKL finns även mer utförliga resonemang om relationen mellan medborgar- respektive brukardialog, t ex på sid 13-14. För mer information om böckerna går du in på www.skl.se eller www.botkyrka.se

Tillgänglighet

Mer information finner du bl.a. i skriften *Riktlinjer för tillgänglighet. Riv hindren* som tagits fram av Handisam, Myndigheten för handikapolitisk samordning, www.handisam.se

Den mångkulturella almanackan

Den mångkulturella almanackan finns att beställa på Mångkulturellt centrum www.mkc.botkyrka.se

Jämställdhetsintegrering

Den statliga utredningen JämStöd har tagit fram *JämStöds Praktika. Metodbok för jämställdhetsintegrering* som kan beställas på Fritzes offentliga publikationer, www.fritzes.se



