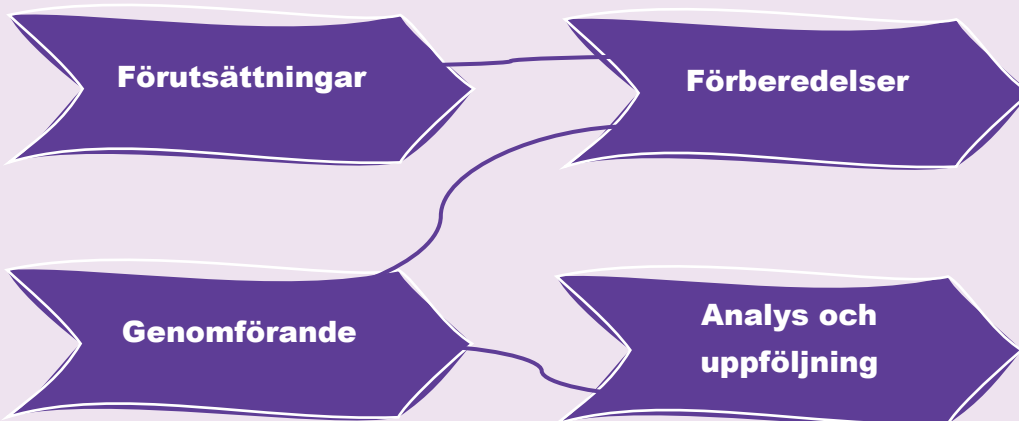
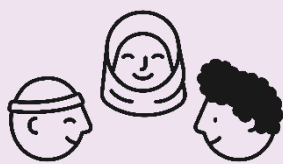




Göteborgs Stads Dialogguide

Introduktion till medborgardialog





Innehåll

Välkommen till Göteborgs Stads Dialogguide.....	1
Introduktion till medborgardialog i Göteborgs Stad.....	2
Vad är medborgardialog?	4
Nyttan med medborgardialog.....	6
När ska vi ha medborgardialog?.....	8
Arbetsprocessen – förhållningssätt och metoder	11
Fas 1: Förutsättningar	14
Ta beslut om att anordna medborgardialog	14
Bestäm syfte och mål	16
Ta fram frågeställningar.....	18
Tillsätt resurser och kompetens.....	19
Fas 2: Förberedelser	21
Gör en målgruppsanalys.....	21
Ta fram en kommunikationsplan	24
Välj dialogmetod.....	24
Fördela roller och ansvar.....	26
Fas 3: Genomförande.....	27
Gör en aktivitetsplan och budget.....	27
Bestäm tid, plats och bjud in	28
Bemötande och samtalstekniker	29
Praktiska uppgifter	31
Fas 4: Analys och uppföljning.....	32
Analysera och sammanställ resultat.....	32
Återkoppla.....	33
Utvärdera	33
Spara/arkivera materialet	34

Välkommen till Göteborgs Stads Dialogguide

Göteborgs Stads Dialogguide är en digital handledning för medborgardialog och riktar sig till stadens tjänstepersoner och förtroendevalda. Det är hela Göteborgs Stads ansvar att skapa förutsättningar för medborgarnas demokratiska delaktighet och inflytande. En bra metod för att åstadkomma detta kan vara att anordna medborgardialog. En väl genomförd medborgardialog kan ge bättre och mer effektiva beslutsunderlag, ökad tillit till kommunens verksamhet och samhällsengagemang.

Reflektera!

Vilken nytta kan du se med att involvera medborgare i de frågor du arbetar med?

Dialogguiden ger dig grundläggande kunskap i och verktyg för hur din verksamhet kan gå till väga för att planera, genomföra och utvärdera en medborgardialog. Guiden ska fungera som ett stöd oavsett om verksamheten arbetar med medborgardialog, brukardialog eller en annan form av dialog med medborgare.

Dialogguiden börjar med en introduktion till medborgardialog och är sedan uppbyggd i olika faser som tar dig från början till slutet av en medborgardialog:

- Fas 1: Förutsättningar
- Fas 2: Förberedelser
- Fas 3: Genomförande
- Fas 4: Analys och uppföljning

Med hjälp av konkreta instruktioner och enkla checklistor kommer du att steg för steg arbeta igenom de olika faserna och komma väl förberedd till nästa fas. I verkligheten är dock medborgardialog ingen linjär process, utan du kommer att jobba med flera steg parallellt.

Har du redan en pågående dialogprocess, eller är särskilt intresserad av en viss del, kan du gå direkt till denna del för att fördjupa dig. Du som inte har arbetat med medborgardialog i Göteborgs Stad tidigare rekommenderas att gå igenom "Introduktion till medborgardialog" och de fyra faserna innan du startar arbetet i praktiken

Introduktion till medborgardialog i Göteborgs Stad

Alla vi som arbetar i Göteborgs Stad utvecklar staden tillsammans med de som bor, verkar i eller besöker Göteborg. Det är vårt gemensamma uppdrag att aktivt skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande på olika sätt.

Göteborgs Stads infrastruktur för lokal demokrati

Nämnden för demokrati och medborgarservice har i uppdrag att stödja övriga nämnder och styrelser och upprätthålla en infrastruktur för lokal demokrati. Dialogguiden är en del av denna infrastruktur.

Samtliga nämnder i staden har i uppdrag att nyttja infrastrukturen för lokal demokrati, där medborgardialog ingår. Den nämnd som har mandat att besluta i den aktuella dialogfrågan är alltid den som ansvarar för medborgardialogens innehåll, genomförande och uppföljning.

Reflektera!

Arbetar er verksamhet med medborgardialog idag? Hur då?
Om inte, vad skulle ni behöva göra för att börja?

Infrastrukturens beståndsdelar

Göteborgs Stads infrastruktur för lokal demokrati består av:

- Stöd och metoder
- Mötesplatser
- Samverkan

Demokrati och medborgarservices uppdrag

I nämnden för demokrati och medborgarservices reglemente står det:

"Nämnden ansvarar för att stödja nämnder och styrelser att skapa förutsättningar för invånarnas demokratiska delaktighet och inflytande i samskapande med andra aktörer.

Nämnden ansvarar för att upprätthålla en väl utbyggd infrastruktur för att stärka den lokala demokratin."

Samtliga nämnders uppdrag

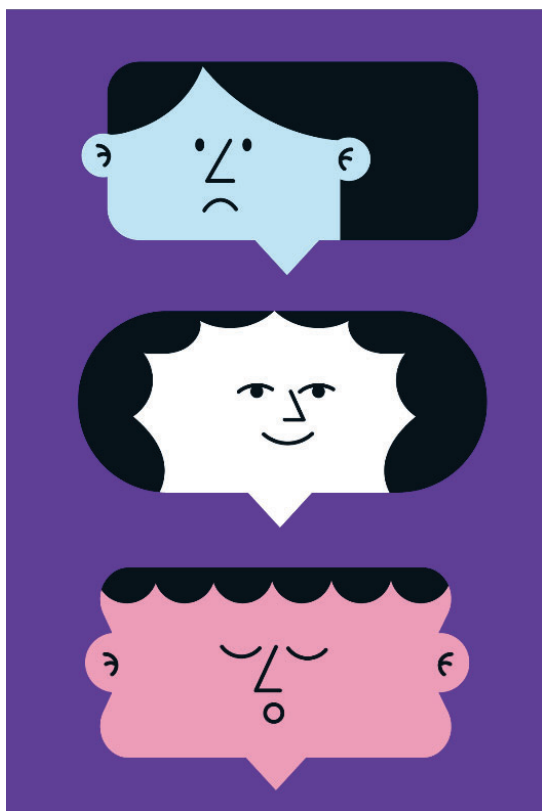
Så här står det i alla nämnders reglemente under § 5:

"Nämnden ska aktivt arbeta med och skapa förutsättningar för demokratisk delaktighet och inflytande i nämndens verksamhet för kommunens invånare och andra grupper som berörs av verksamheten.

Nämnden ska nyttja stadens infrastruktur för detta."

Dialogguiden är ett exempel på stöd och metoder som förvaltningen för demokrati och medborgarservice erbjuder. Dialogguiden vägleder stadens verksamheter i att både anordna tillfällen för medborgardialog när behov uppstår och arbeta mer systematiskt med medborgardialog.

Är er verksamhet i behov av ytterligare vägledning som ett komplement till Dialogguiden? Eller ser ni att vi kan samverka på något sätt? Kontakta demokrati och medborgarservice med er förfrågan: kunddialog@demokratimedborgarservice.goteborg.se.



Göteborgs Stads sju principer för medborgardialog

Visste du att Göteborgs Stad har sju principer för hur staden ska arbeta med medborgardialog? Dessa principer ska vara vägledande vid alla dialoger.

1. Perspektiv om allas lika värde, ett demokratiskt och hållbart samhälle grundar dialogen.
2. Dialog ska övervägas vid förslag som direkt och i betydande grad rör invånarna.
3. När beslut är fattat om att ha dialog ska medborgarna minst bli hörda.
4. Staden ska anstränga sig för att erbjuda goda möjligheter till deltagande.
5. Barn och ungas rätt att komma till tals ska särskilt beaktas.
6. Medborgardialogens resultat ska alltid återkopplas.
7. De förtroendevalda ansvarar för hur resultatet av dialogen påverkar beslutet.

Reflektera!

Vilka principer känns enklare respektive mer utmanande för er att använda i praktiken? Varför?

Vad är medborgardialog?

Medborgardialog är ett komplement till den representativa demokratin, där vi väljer vilka partier och politiker som ska styra och leda. Medborgardialog skapar delaktighet och ger möjlighet för medborgare att göra sin röst hörd och påverka politiska processer mellan valåren. I medborgardialoger kan även personer som ännu inte har eller som saknar rösträtt komma till tals.

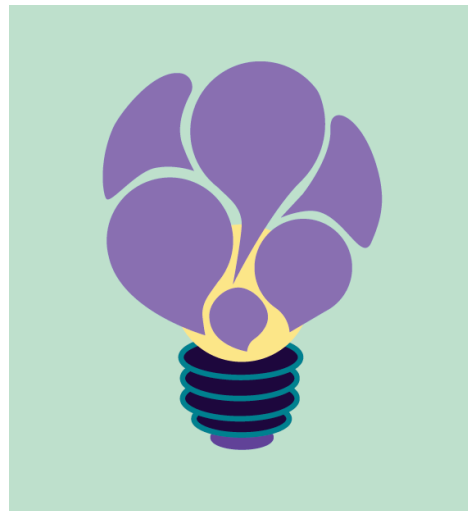
Det pågår ett omfattande arbete i Göteborgs Stad för att skapa delaktighet. Det sker många olika typer av dialoger, kommunikationsinsatser och möten med medborgare varje dag. Så vad kännetecknar en medborgardialog och hur skiljer den sig från en brukardialog? Och varför är det viktigt att skilja på medborgardialog och dialog med medborgare – det låter ju likadant?

Det är frågorna som du får svar på här nedan. Oavsett vilken form av dialog som ni ska anordna kan dialogguiden vara användbar i er arbetsprocess.

Medborgardialog – för att medborgare ska kunna påverka på riktigt

Medborgardialog kallas de dialoger som är beslutade av politiken i syfte att utbyta tankar och idéer kring samhällsfrågor. Medborgardialog anordnas i frågor som är påverkbara och där beslutsfattare är påverkbara. Genom medborgardialoger kan politiska beslutsunderlag breddas med synpunkter och lärdomar från de som bor och verkar i staden.

Ärendet eller samtalsfrågan som dialogen handlar om, och målgruppen som deltar i dialogen, ska vara tydligt definierade och resultatet från dialogen ska användas i ett



kommande beslut. Det är inte en medborgardialog om dialogen sker när ett beslut redan är fattat, eller när det finns ett tydligt ställningstagande och de förtroendevalda inte är beredda att ändra sin ståndpunkt. Medborgardialog är en fråga om makt eftersom det kräver att stadens förtroendevalda och tjänstepersoner avsägar sig sitt tolkningsföreträde kring vad lokalsamhället behöver och ger medborgare makt att vara med för att tillsammans formulera såväl problem som lösningar.

Initiativet till att ha medborgardialog kan komma från medborgare, förvaltning, nämnd, styrelse eller kommunfullmäktige. Oavsett vem som har initierat dialogen bör den förankras hos ansvariga förtroendevalda, eftersom dialogresultatet är en del av beslutsfattandet.

Dialog med medborgare – för att medborgare ska kunna bidra med tankar och åsikter

Det pågår även en mängd andra slags dialoger med medborgare i Göteborg. En dialog med medborgare innebär ett ömsesidigt utbyte av tankar och åsikter. Dialogen är dock inte politiskt beslutad i syfte att ge medborgarna inflytande i beslutsfattandet kring dialogfrågan.

Ofta träffas medborgare och tjänstepersoner för att öka kunskapen kring en viss fråga genom att synliggöra olika perspektiv och erfarenheter. Tjänstepersonerna ser till att kunskap, synpunkter och förslag diskuteras och eventuellt används i verksamheten eller förs in i olika slags beslutsunderlag.

Behovet av att anordna en dialog kan också uppstå när det finns en konfliktfylld eller komplex situation. I sådana fall är det antingen Göteborgs Stad som anordnar dialogen eller så tar staden hjälp av en extern part. Göteborgs Stad genomför även lagstadgade dialoger eller synpunktsinhämtningar i form av exempelvis samråd enligt plan- och bygglagen.

Brukardialog – för att brukare ska kunna ge synpunkter på service och tjänster

En brukardialog sker i första hand mellan tjänstepersoner och de medborgare som brukar en specifik service eller verksamhet, såsom hemtjänst eller skola. Syftet är att medborgaren ska kunna lämna synpunkter och tankar kring upplevelsen av att bruka tjänsten eller verksamheten.



Reflektera!

Vad vill ni uppnå med att göra medborgare eller brukare mer delaktiga? Kring vilka frågor vill ni ha dialog?

Nyttan med medborgardialog

En väl genomförd medborgardialog leder ofta till:

- ökad tillit till offentlig verksamhet och högre förtroende för politiker
- fördjupad demokrati och ökat samhällsengagemang
- ökad kunskap om och perspektiv på viktiga samhälls- eller verksamhetsfrågor
- mer effektiva verksamheter som gör rätt saker på rätt sätt.

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) påtalar att medborgare som upplever att de har fått föra fram sina tankar och idéer och vara med och påverka ofta känner en ökad tillit till det demokratiska systemet och till förtroendevalda. En grundläggande tillit är även en förutsättning för att vilja och kunna delta i en aktivitet eller medborgardialog som kommunen arrangerar. Ett gott bemötande och gemensamt lärande bidrar till en ömsesidig tillit mellan offentlig sektor och medborgare. Det är även vanligt att den mellanmänniska tilliten ökar mellan de som deltar i en medborgardialog, såsom boenden i ett bostadsområde. Inte sällan leder medborgardialog till ett stärkt samhällsengagemang på flera plan hos medborgarna.

Medborgarna är experter på sina levnadsförhållanden och på platser där de bor, vistas och verkar. Det är mer effektivt att efterfråga medborgarnas tankar, synpunkter och förslag innan ett beslut fattas i stället för efter. När förtroendevalda, tjänstepersoner och olika målgrupper bland medborgarna möts framkommer ofta nya perspektiv, lärdomar, behov och förslag.

Tips!

Läs mer om delaktighet, medinflytande och tillit i Göteborgs Stads program för en jämlik stad, målområde fyra.

Genom att bjuda in medborgare tidigt i en arbetsprocess, eller ta vara på medborgares egna initiativ till dialog, blir det blir enklare för oss inom Göteborgs Stad att både göra rätt saker och att göra på rätt sätt från början. Medborgardialog kan också bidra till viktiga perspektiv på komplexa frågor som inte har något enkelt svar.

Nyttan för medborgare

Vad nyttan innebär kan variera för de olika parterna förtroendevalda, tjänstepersoner och medborgare. Medborgare vill ofta ha möjlighet att bidra med tankar och idéer kring frågor som går att påverka, gärna tidigt i processen. De har viktiga erfarenheter, insikter och vardagskunskaper att dela med sig av.

Känslan av att vara delaktig och påverka kan ofta väcka nyfikenhet och intresse för fortsatt engagemang i sitt lokalsamhälle eller samhället i stort. Genom att delta i en medborgardialog ökar också förståelsen för hur en kommun fungerar, vilket kan leda till ett ökat engagemang på flera plan.

Nyttan för förtroendevalda

Förtroendevalda får ett bredare och djupare underlag inför kommande beslut. Medborgardialogen leder ofta till ökad kunskap och nya perspektiv på hur medborgare ser på utvecklingen av lokalsamhället. Medborgardialogen innebär också en direktkontakt med medborgare som kan leda till att förtroendevalda når målgrupper som de inte brukar nå. En väl genomförd medborgardialog leder ofta till ökat förtroende, tillit och intresse för politiska frågor.



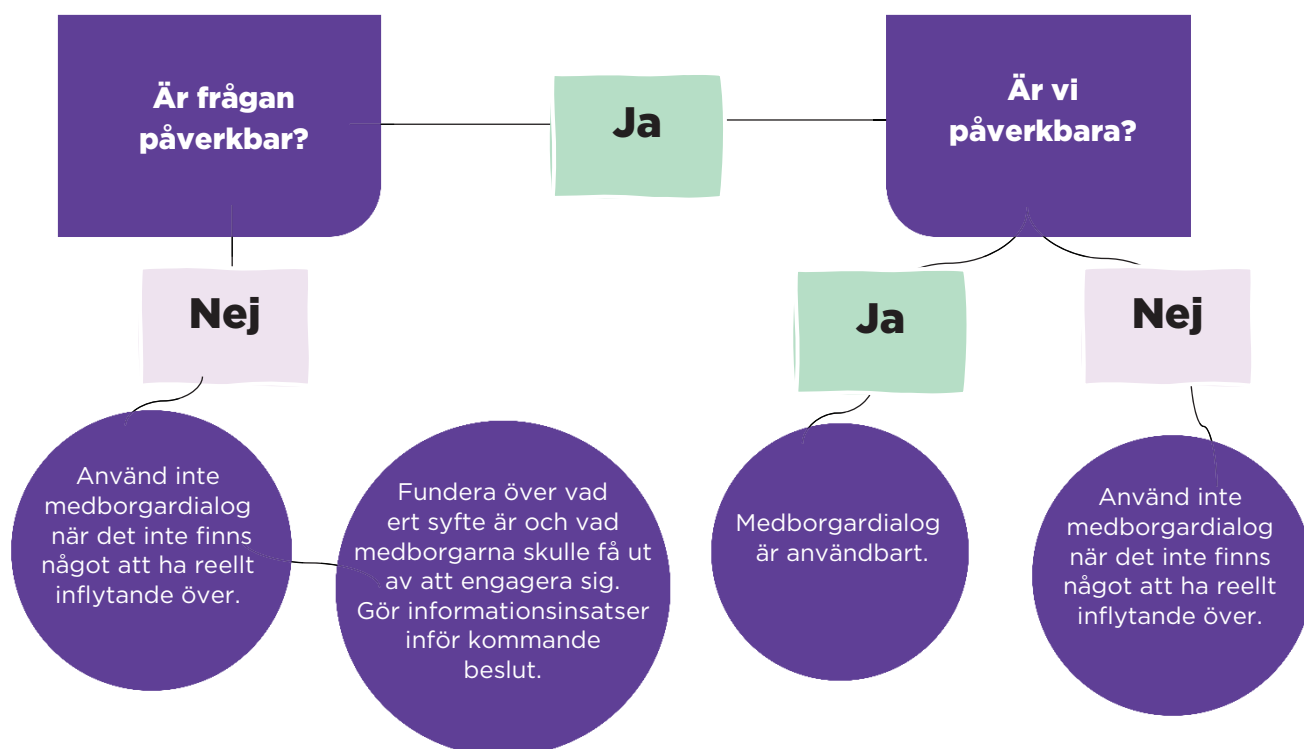
Nyttan för tjänstepersoner

Tjänstepersoners utvecklingsarbete berikas av medborgares kunskaper och perspektiv. Medborgardialogen ger nya insikter och lärdomar om den verksamhet som kommunen erbjuder och om hur kommunen kan utvecklas. Medborgarnas idéer, förslag och perspektiv vägs in som en del i utredningar och beslutsunderlag. Tjänstepersoner verkar för att ta tillvara medborgarnas engagemang.

Reflektera!

Hur ser förtroendevalda och tjänstepersoner på nyttan med medborgardialog?

När ska vi ha medborgardialog?



Berör frågan medborgare?

Ett första riktmärke för när medborgardialog kan vara aktuellt finns i den andra av Göteborgs Stads sju principer för medborgardialog:

"Dialog ska övervägas vid förslag som direkt och i betydande grad rör invånarna.

Vid förslag som direkt och i betydande grad rör stadens/stadsdelens invånare ska alltid medborgardialog övervägas och ställning tas. Vid större förändringar av kommunens verksamhet ska strävan vara att föra en dialog med medborgarna. Göteborgsprinciperna för delaktighet och dialog gäller för strategier, politikområden, planer och projekt. Det är viktigt att övervägandet görs i tidigt skede. Omfånget och karaktären av medborgardialogen ska läggas fast för varje fråga. Göteborgarna ska

alltid ha möjlighet att lämna sina synpunkter."

Går frågan att påverka – eller har vi redan bestämt oss?

Medborgardialoger som har en tydligt definierad fråga leder oftast till de mest effektiva och användbara resultaten. Därför är det viktigt att redan från start diskutera vem eller vilka som bäst definierar frågan. Är det vi själva inom Göteborgs Stad, eller skulle vi vinna på att medborgare, civilsamhälle eller andra aktörer är med och definierar frågan?

När ni överväger att anordna medborgardialog finns det två grundläggande påverkansfrågor att ställa sig:

1. Är frågan påverkbar?
2. Är beslutsfattare påverkbara?

Om svaret är ja på dessa påverkansfrågor finns det goda möjligheter att planera och

genomföra en strukturerad medborgardialog som bidrar till ökad tillit, delaktighet och effektivitet inom stadens verksamheter. I en medborgardialog ska det alltid finnas en vilja och en ambition att låta synpunkter, perspektiv och förslag ta plats på riktigt.

Om svaret är nej på dessa påverkansfrågor ska vi inte använda medborgardialog. Då är det i stället viktigt att göra informationsinsatser kring frågan och besluten som planeras eller redan har tagits, eller fundera på om det är aktuellt med någon annan form av dialog eller medborgarundersökning.

I vilket skede involverar vi medborgare?

Medborgardialog kan användas vid flera olika tillfällen, beroende på vad som är syftet med dialogen. En dialog kan beröra ett eller flera skeden.

Behov

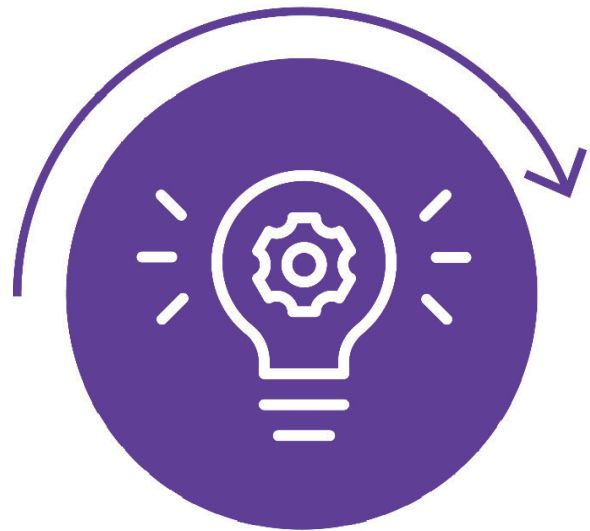
Medborgare involveras i ett tidigt stadium för att kartlägga behov av att utveckla eller förändra verksamheter.

Lösningar

Medborgare involveras när behoven är kartlagda för att utforska medborgarnas idéer och förslag på lösningar.

Analysera förslag

Medborgare involveras när det finns ett antal lösningsförslag framtagna i syfte att vara med och analysera konsekvenserna av förslagen utifrån sina vardagserfarenheter.



Beslut

Medborgare deltar i själva beslutsfasen. Genom medborgarbudget eller folkomröstningar kan medborgare prioritera mellan olika lösningsförslag och direkt påverka utfallet.

Införande

Medborgare involveras när ett beslut är fattat för att få möjlighet att påverka hur beslutet ska genomföras i praktiken.

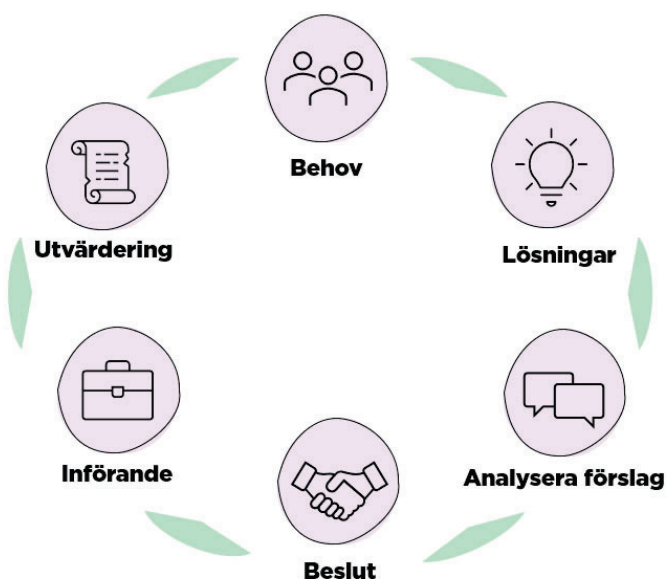
Utvärdering

Medborgare involveras för att utvärdera och dra lärdomar från dialogen. Frågorna kan handla om deras upplevelse av att vara med i dialogen, ifall de tycker att det önskade resultatet nåddes eller ifall de ser att något kan göras bättre eller annorlunda inför **andra** dialoger.

Att lyssna på flera röster

En viktig framgångsnyckel är att nå ut till och lyckas engagera de som påverkas av och kan vilja vara med och påverka den aktuella sakfrågan. En bra medborgardialog involverar de som är berörda av frågan, i stället för enbart de som är lättast att nå. På så sätt blir besluts- eller kunskapsunderlaget bättre underbyggt och fler får möjlighet att engagera sig och göra sin röst hörd.

Det är ofta svårt att säkerställa ett helt representativt urval bland de som deltar i dialogen. Vilka som bör bjudas in varierar beroende på fråga och syfte med dialogen. Är det exempelvis en dialog kring utveckling av fritidsaktiviteter för unga, är unga en given målgrupp eftersom de berörs av frågan. Men en ung person behöver inte representera "sin" grupp och dela samma erfarenheter som andra unga personer bara för att personen uppfattas tillhöra gruppen unga. Det viktigaste är därför att göra en målgruppsanalys och anstränga sig i att använda kanaler och tillvägagångssätt för att nå ut brett inom målgruppen. Det är också viktigt att arbeta för att nå de grupper Göteborgs Stad vanligtvis inte når.

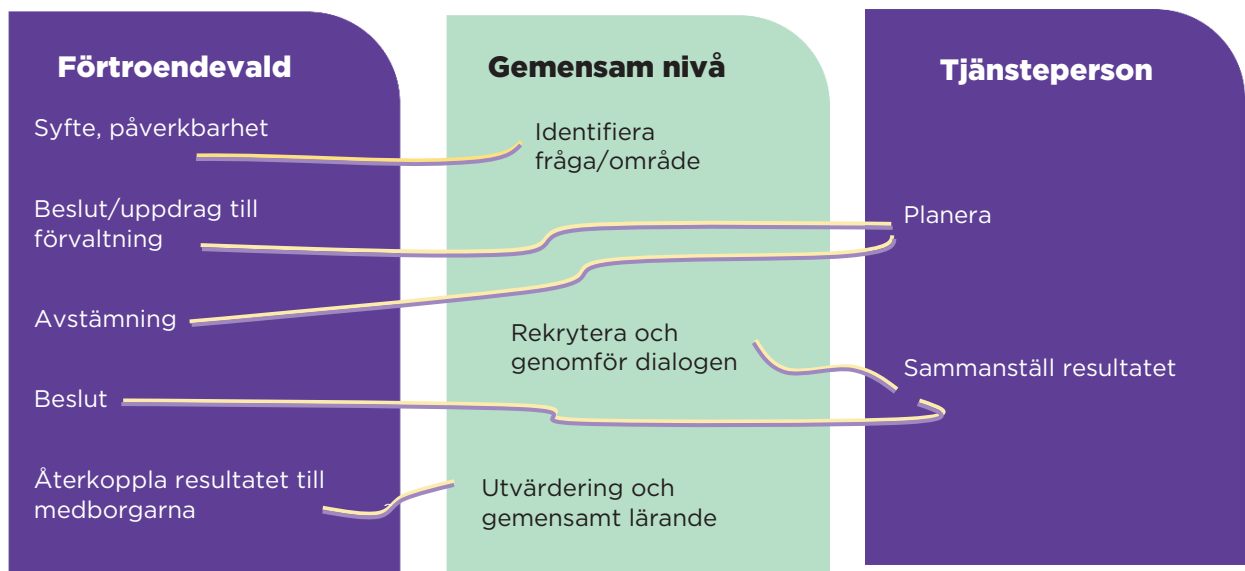


Reflektera!

- Vilka brukar få komma till tals i era medborgardialoger?
- Vem eller vilka kommer oftast till tals idag?
- Vem för fram sina åsikter och finns det grupper som ni upplever är svåra att nå?

Arbetsprocessen – förhållningssätt och metoder

Hur den faktiska arbetsprocessen för medborgardialogen ser ut varierar från fall till fall. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har tagit fram en bild som visar hur rollfördelningen mellan förtroendevalda och tjänstepersoner kan se ut i en medborgardialog:



- Förtroendevalda och tjänstepersoner identifierar tillsammans den aktuella frågan.
- Förtroendevalda undersöker syfte och påverkbarhet och ger förvaltningen i uppdrag att genomföra medborgardialog.
- Tjänstepersoner planerar och stämmer sedan av med förtroendevalda.
- Tjänstepersoner och förtroendevalda rekryterar och genomför dialogen tillsammans.
- Tjänstepersoner sammanställer resultatet.
- Förtroendevalda tar beslut och återkopplar resultatet till medborgarna.
- Tjänstepersoner och förtroendevalda utvärderar och lär tillsammans.

Förhållningssätt först – sedan val av metod

Det är lätt att vilja bestämma dialogmetod så fort man har börjat prata om att anordna medborgardialog. Men för att medborgardialogen ska bli så strukturerad och givande som möjligt, är det viktigt att först reflektera kring och slå fast vilka förhållningssätt som vi arbetar utifrån. Medborgardialogens resultat påverkas nämligen av uppdragsgivarens och dialog-/samtalsledarens kunskapssyn och förhållningssätt till dialog.

Förhållningssättet i en dialog utgör värdegrunden som dialogen bygger på, medan metoderna är verktygen som används för att genomföra

dialogen. Arbetar vi med våra förhållningssätt och har ett gott bemötande säkerställer vi en grund av god kvalitet att bygga på. Själva dialogmetoden kan sedan variera beroende på dialogens syfte, målgrupp och omfattning. Val av metod är inte den avgörande faktorn för slutresultatet.

Värderingar och synsätt

Varför vill vi ha medborgardialog? Behovet av att anordna medborgardialog kan uppstå av många olika anledningar. Hur ser de underliggande värderingarna kring medborgarinflytande ut i er verksamhet? Dessa värderingar kommer att prägla synsättet i alla slags medborgardialoger som verksamheten anordnar och det är därför hjälpsamt att synliggöra dem.

Exempel på perspektiv

- Demokratiskt perspektiv: vi ser dialog som ett demokratiskt förhållningssätt där medborgarna möjliggörs inflytande och som ett verktyg/metod för att arbeta för medborgarnas delaktighet.
- Ekonomiskt perspektiv: vi ser dialog som ett effektivt tillvägagångssätt för att ta reda på hur vi kan tillgodose medborgares behov av service och tjänster samt skapa legitima och kostnadseffektiva beslut.
- Istället för att prata om, pratar vi med medborgarna.

behöver inte stå i motsättning till varandra utan kan samexistera och förstärka slutresultatet tillsammans.

Attityder och kunskapssyn

Attityder och kunskapssyn hos politiker och tjänstepersoner har visat sig vara avgörande för i vilken utsträckning delaktighet uppstår och medborgarna känner sig hörda. I en medborgardialog samlas ofta politiker, tjänstepersoner och medborgare med olika åsikter, perspektiv och kunskap kring en fråga.

Ses medborgare som en viktig resurs och legitim kunskapskälla kring exempelvis hur det är att bo och leva i sitt bostadsområde och hur området bör utvecklas? Eller ges politiker och/eller tjänstepersoner tolkningsföreträde oavsett situation eller fråga

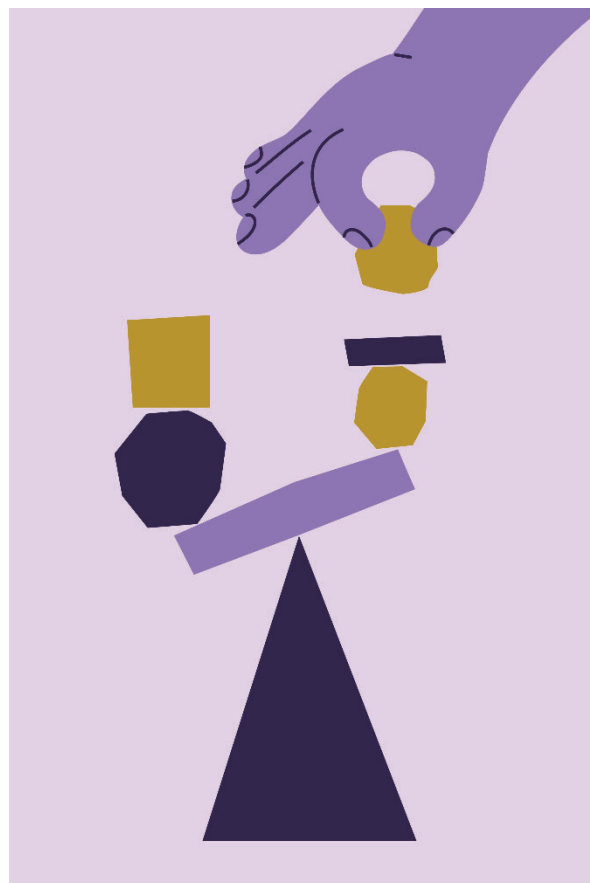
Reflektera!

Vad innebär medborgerligt inflytande för dig och din arbetsplats?

Exempel på perspektiv

- Faktakunskap: tillskrivs oftast politiker och/eller tjänstepersoner som har expertkunskap i sakfrågan. Kunskapen springer ur vetenskapliga teorier och yrkeserfarenhet.
- Vardagskunskap: tillskrivs oftast medborgare som är experter på exempelvis sitt bostadsområde eller upplevelse av kommunens service och tjänster. Vardagskunskapen baseras på livserfarenheter, färdigheter, praktik och klokskap, vilket ofta ger nya perspektiv och ny kunskap i en fråga.
- Istället för att bara arbeta för, arbetar vi också med medborgarna.

Medborgardialog handlar om att kombinera vetenskaplig expertkunskap med erfarenhetsbaserad vardagsexpertis.



Fas 1: Förutsättningar

Från början finns det ofta en tanke eller idé om att ha medborgardialog. I fasen förutsättningar kommer ni att ta följande steg:

- ta beslut om att anordna medborgardialog
- bestämma syfte och mål
- ta fram frågeställningar
- tillsätta resurser och kompetens

I slutet av fasen kommer ni att ha tagit ett beslut och tagit fram ett underlag för att anordna medborgardialog.

Ta beslut om att anordna medborgardialog

Bestäm grad av inflytande

Det första vägvalet att ta när man överväger medborgardialog handlar om att klargöra huruvida dialogfrågan går att påverka eller inte.

Börja med att besvara de två grundläggande påverkansfrågorna:

- Är frågan påverkbar?
- Är vi som beslutsfattare påverkbara?

Om dialogfrågan inte går att påverka eller om utgången för dialogen redan är given, använder vi inte medborgardialog utan tittar på andra alternativ såsom att informera eller konsultera medborgare.

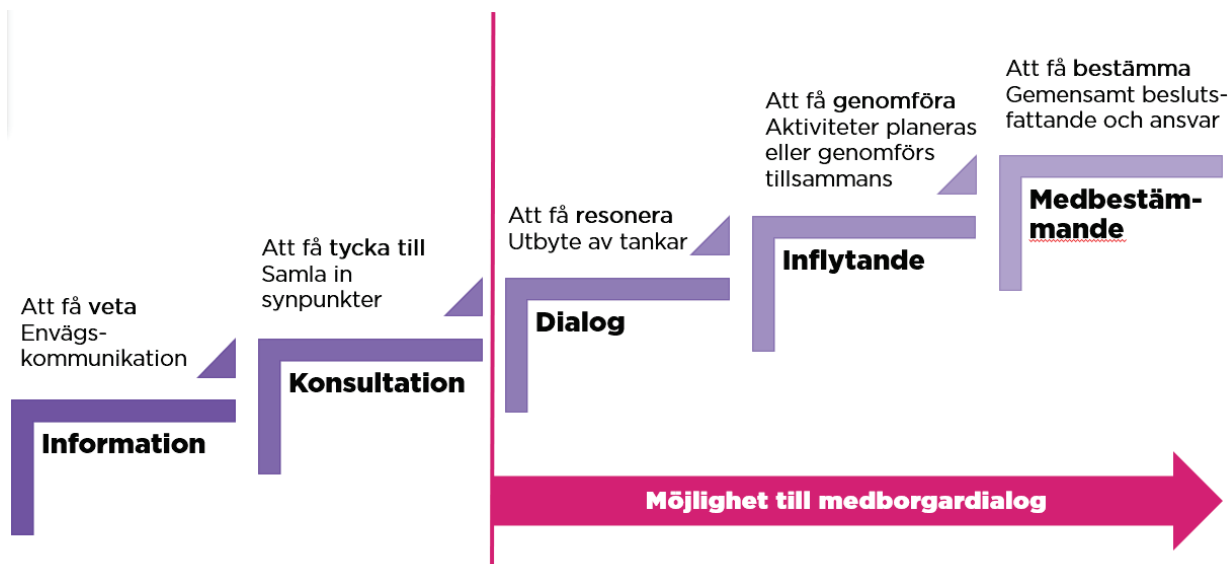
Beslutet om att anordna

medborgardialog fattas oftast av den nämnd som har huvudansvar och rådighet över ämnet som dialogfrågan handlar om. Beroende på dialogfråga kan samverkan mellan

flera nämnder och/eller styrelser vara viktig.

Använd Delaktighetstrappan

Grunden till en lyckad medborgardialog handlar om att från start vara tydlig med vad medborgarna kan påverka och vilken grad av inflytande som medborgarna kommer att få. Om medborgarna har felaktiga förväntningar kan det leda till exempelvis frustration, besvikelse, minskat samhällsengagemang, tillit och förtroende. När vi utformar en medborgardialog är det därför bra att utgå från Delaktighetstrappan som har tagits fram av Sveriges Kommuner och Regioner. Delaktighetstrappan tydliggör i vilken grad medborgare ges inflytande. Vi får ett riktmärke kring vilken dialogmetod som kan vara lämplig och hur vi ska uttrycka oss när vi bjuder in till dialogen.



Delaktighetstrappan är uppbyggd utifrån olika nivåer av delaktighet och sträcker sig från trappsteget information som handlar om att medborgare får information om något, till trappsteget medbeslutande högst upp i trappan som handlar om att medborgare är med och bestämmer i en viss fråga. Det finns ingen värdering i de olika trappstegen att det ena är bättre än det andra, utan trappstegen är olika bra i olika situationer. Ibland är trappstegen också en förutsättning för varandra, såsom att information (att man får veta något) ofta är ett nödvändigt första steg som resten av trappstegen bygger på. Det viktigaste är att välja en form av delaktighet som verksamheten har tid, resurser och mandat att genomföra med god kvalitet. De översta trappstegen kräver mycket tid och engagemang och ska inte genomföras om resurser saknas eller om medborgaren inte har möjlighet att påverka besluten.

Tips!

Det är på trappsteget dialog som möjligheten till medborgardialog uppstår, i det fall politiken beslutar att ha en dialog med medborgare där dialogresultatet ska användas i kommande beslut.

Information — veta om

Information är viktigt för att medborgarna ska veta om vad som görs och är på gång i kommunen. Information är en envägskommunikation där kommunen berättar om något. Detta utgör grunden till kunskap, förståelse och skapar förutsättningar för delaktighet.

Konsultation - tycka till

Konsultation innebär att kommunen vill veta vad medborgarna tycker inom ett visst område eller fråga. Medborgarnas synpunkter efterfrågas. Ibland kan det handla om att kommunen har tagit fram två förslag och vill veta vilket som medborgarna tycker är mest lämpligt att genomföra. Konsultation kan även ske gentemot enskilda medborgare och behöver inte innebära att flera medborgare samlas för att höra varandras tankar och åsikter.

Dialog - resonera

Dialog innebär ett ömsesidigt utbyte av tankar tillsammans med andra. Medborgare träffas och utbyter perspektiv med varandra och med kommunen kring olika verksamhets- eller samhällsfrågor. Det finns ingen strävan efter konsensus utan det är perspektivutbytet, lärdomarna och kunskapshöjningen som är i fokus. Kommunen ansvarar för att föra in de olika synpunkterna eller perspektiven som en del i beslutsunderlag.

Inflytande - genomföra

Inflytande innebär oftast att medborgare möts med kommunen över tid för att ta fram förslag till lösningar tillsammans. Medborgarna är med från start till färdigt förslag som presenteras för och/eller beslutas av politiken. Syftet är att genom dialog lära sig om varandras perspektiv, skapa ny kunskap och förslag.

Medbeslutande - bestämma

Medbeslutande innebär en direkt medverkan i beslutsfattande. Det handlar ofta om längre processer där medborgare tillsammans med förtroendevalda, tjänstepersoner och ibland även andra samhällsaktörer medskapar, prioriterar, beslutar om

och tar ansvar för olika lösningars genomförande.

Låt även Göteborgs Stads sju principer för medborgardialog vägleda er, exempelvis principerna:

3. Dialog ska övervägas vid förslag som direkt och i betydande grad rör invånarna.

7. De förtroendevalda ansvarar för hur resultatet av dialogen påverkar beslutet.



Checklista: besluta om att anordna medborgardialog

- ✓ Besvara de första två grundläggande påverkansfrågorna
- ✓ Vilken eller vilka nivåer av delaktighet innebär dialogen utifrån Delaktighetstrappan?
- ✓ Ta ett politiskt beslut om det rör sig om att anordna medborgardialog

Bestäm syfte och mål

Definiera ett tydligt och avgränsat syfte

Det är bra att tidigt definiera och göra avgränsningar kring vad dialogen ska handla om. Dialogens syfte tar ni fram genom att besvara de två frågorna:

- Varför ska kommunen genomföra en medborgardialog och vad ska uppnås?
- Hur ska resultatet användas?

Syftet kan exempelvis vara att:

- kartlägga och öka kunskapen kring behov och utvecklingspotential i ett stadsområde
- synliggöra olika perspektiv på en fråga, till exempel utifrån en viss målgrupp
- samla in synpunkter och idéer vid utformandet av exempelvis ett torg
- ta fram förslag på lösningar och utvecklingsidéer
- analysera vilka framtagna alternativ som bäst tillgodoser medborgares behov och intressen

Sätt mätbara mål utifrån syftet

Utifrån syftet formulerar ni olika mål att sträva mot, på liknande sätt som det finns mål i en projektplan. Målen ska ge vägledning framåt i arbetet och vara en utgångspunkt när det är dags att utvärdera medborgardialogen. Det är bra att sätta mätbara mål, så att ni tydligt och enkelt kan se när ni har nått målen.

Mål kan exempelvis handla om att:

- få en jämn representation utifrån ålder och/eller kön

- ta fram ett visst antal förslag tillsammans
- planera och genomför dialogen i samverkan med minst tre andra samhällsaktörer
- skapa en blandad grupp som består av ett visst antal föreningar, näringsliv med mera
- prata med hundra medborgare på det lokala torget.

Ha medborgarens förväntningar i åtanke

Försök ha medborgarens perspektiv i åtanke när ni planerar medborgardialogen. Vad hade ni velat få ut av en medborgardialog som deltagare? Vilka förväntningar på dialogen hade ni haft? Medborgares förväntningar kan naturligtvis variera.



Checklista: bestäm syfte och mål

- ✓ Är det tydligt för alla som ska arbeta med medborgardialogen varför vi ska genomföra medborgardialogen och vad som ska uppnås? Och kommer det bli tydligt för medborgarna?
- ✓ Bestäm hur resultatet ska användas
- ✓ Känner vi till ifall det har genomförts några dialoger kring samma fråga tidigare?
- ✓ Sätt tydliga mål som stämmer överens med medborgardialogens syfte
- ✓ Reflektera över om målen kan göras mätbara och hur målen kan hjälpa oss att utvärdera medborgardialogen

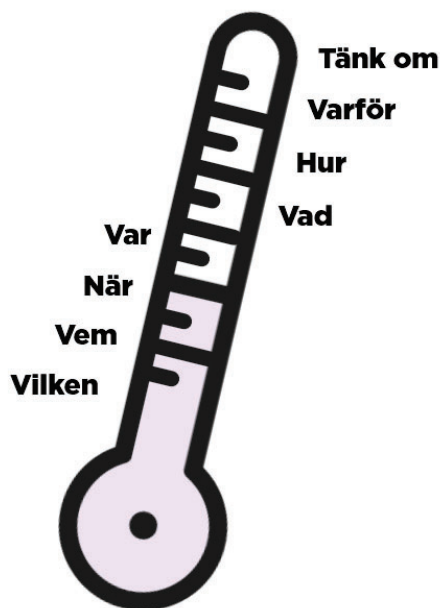
Ta fram frågeställningar

Dags att ta fram en eller flera specifika frågeställningar utifrån syftet! Det är en konst att ställa rätt frågor för att skapa engagemang och stimulera till samtal. Var kreativa – vilken form av frågor som behövs beror mycket på dialogens syfte.

Frågeställningar som svarar mot mål och syfte

Frågeställningarna ska svara mot målen för dialogen. En dialog bör ha två eller tre övergripande frågeställningar eller samtalsområden. Ju tydligare och mer lättbegripliga frågorna är ställda, desto säkrare kan vi vara på att dialogens resultat träffar dialogens syfte.

Använd gärna termometern som en inspiration när ni tar fram frågeställningar. Hur kraftfull behöver frågan vara utifrån syftet med er dialog?



Om dialogen syftar till att konsultera vad medborgarna tycker i en viss fråga krävs en mindre kraftfull fråga, såsom: "vilka platser tycker du är finast i ditt område?". Syftar dialogen däremot till att ge medborgarna inflytande över en viss fråga krävs en mer kraftfull fråga, såsom: "hur kan vi tillsammans skapa fler trivsamma platser att träffas på i vårt område?".

Frågeställningar som är relevanta. Försök formulera frågeställningarna så att de känns relevanta för er målgrupp. En bra fråga fokuserar på det som är viktigt och meningsfullt för de som ska delta i dialogen. Sådana frågor väcker ofta uppmärksamhet, nyfikenhet och ger energi till samtal. Det är bättre att ställa öppna frågor än frågor som har enkla "ja/nej"-svar. Frågor som har givna svar och lösningar tenderar att snabbare föra oss mot ett avslut på samtalet.



Checklista: ta fram frågeställningar

- ✓ Ta fram två eller tre övergripande frågeställningar eller samtalsområden
- ✓ Är frågeställningarna tydligt kopplade till dialogens mål?
- ✓ Formulera frågeställningarna så att medborgardialogen känns relevant för vår målgrupp

Tillsätt resurser och kompetens

Vad bidrar olika aktörer med?

Sveriges Kommuner och Regioner har listat exempel på vad medborgare, förtroendevalda respektive tjänstepersoner bidrar med i en medborgardialog och vad som krävs för en framgångsrik dialog. Se listan som en vägledning och inspiration i hur ni kan planera er dialog.

Medborgare

- Deltar med erfarenheter och kunskap i ämnet
- Delger sina perspektiv och behov
- Bidrar med förslag på lösningar och prioriteringar
- Argumenterar och lyssnar på olika synpunkter
- Deltar i prioriterings-diskussioner när tillfälle ges
- Utgår från sin vardagserfarenhet och bidrar med tankar om vad som behöver utvecklas



Förtroendevalda

- Beslutar om dialog ska genomföras
- Beslutar om vad dialogen ska handla om
- Beslutar om nivå av inflytande och delaktighet
- Bjuder in till dialog
- Lyssnar aktivt vid dialogmöten
- Väger in resultat från dialogen inför beslut
- Säkerställer återkoppling till medborgare
- Balanserar att lyssna till enskilda medborgare och att ta hänsyn till helheten
- Vågar dela makt med medborgarna
- Söker upp och bjuder in de som är passiva och ta vara på de som deltar aktivt
- Informerar om och tydliggör på vilka grunder beslut har tagits

Tjänstepersoner

- Tar fram fakta och information
- Bidrar med metodkunskap
- Tar fram plan för kommunikation
- Planerar dialogprocessen och möten
- Leder processen
- Dokumenterar dialogen
- Analyserar olika perspektiv och förslag från medborgare
- Återkopplar resultat av dialogen
- Utvärderar dialogen
- Analyserar resultatet utifrån sin expertroll
- Bygger upp en kompetens kring att skapa, organisera och genomföra **dialoger**

Tillsätt kompetens

För att genomföra medborgardialoger av hög kvalitet som främjar demokrati och delaktighet behövs kunskap inom flera områden hos både politiker och tjänstepersoner. Göteborgs Stads Dialogguide kan ses som ett sätt att synliggöra och identifiera vilka styrkor och utvecklingsområden som finns inom just er verksamhet. Hur kan ni tillgodose er de kunskaper som eventuellt saknas eller behöver förstärkas?

Tillsätt resurser

Det kostar både tid och pengar att arrangera möten, göra enkätutskick via webben eller intervjua folk på gator och torg med mera. Det är viktigt att resurserna används på ett effektivt sätt och avsätts inom ramen för ordinarie budget för att arbetet med medborgardialoger ska bli hållbart och främja delaktighet och gemensamt lärande. En viktig resursfråga är kompetens inom medborgardialog och kommunikation.

Checklista: tillsätt kompetens

- ✓ Har vi grundläggande kunskap om medborgardialoger och olika former av delaktighet?
- ✓ Har vi kompetens om olika dialogmetoder och hur dessa bör genomföras?
- ✓ Har vi grundläggande kunskap om kommunikation och hur vi planerar vår kommunikation för att nå bäst effekt?

Checklista: tillsätt resurser

- ✓ Finns det resurser i form av tid och personal avsatt för arbetet (inklusive analys av material, återkoppling och utvärdering)?
- ✓ Finns det personal med kompetens om medborgardialoger och medborgares delaktighet?
- ✓ Finns det resurser avsatta som motsvarar resursbehovet kring planerade aktiviteter och förväntat resultat

Tips på utbildningar

- Medborgardialog, samverkan | SKR
- DM föreläsning och stöd i bemötande: [Bemötandestöd - Extern serviceutveckling - Göteborgs Stads intranät \(goteborg.se\)](#)
- DM grundutbildning i medborgardialog (lanseras hösten 2023)

Det kan också vara aktuellt att ta hjälp från en extern part i genomförandet av dialogen. En sådan situation kan vara då det finns en konfliktfylld eller komplex dialogfråga.

Fas 2: Förberedelser

Ni har ett underlag för att anordna medborgardialog och är nu redo att planera tillvägagångssättet. I fasen förberedelser kommer ni att ta följande steg:

- gör målgruppsanalys
- ta fram en kommunikationsplan
- välj dialogmetod
- fördela roller och ansvar

I slutet av fasen kommer ni ha gjort de grundläggande förberedelser som behövs för en medborgardialog.

Gör en målgruppsanalys

Nå ut till och skapa förutsättningar för alla göteborgare att vara delaktiga oavsett vad dialogen ska handla om är det viktigt att ta hänsyn till att medborgare har olika förutsättningar för, behov av och motiv till att engagera sig i samhällsutveckling. En inkluderande dialog som är träffsäker i vilka röster som bör delta i den aktuella dialogfrågan ger ett välarbetat och legitimt kunskaps- och beslutsunderlag. Göteborgs Stad har svårare att nå vissa målgrupper och det är generellt sett angeläget att prioritera att höra dessa målgruppers erfarenheter, upplevelser och förslag. När Göteborgs Stad endast hör målgrupper som är vana vid att ta plats och höras, missar vi relevant och kanske ny kunskap som är värdefull för våra verksamheter.

Det är därför lämpligt att göra en målgruppsanalys inför dialogen. Vilka målgrupper är viktiga att nå och vilka olika perspektiv kan olika målgrupper tänkas bidra med? Eftersträva alltid att de som deltar i dialogen är representativa för målgruppen och/eller frågan som ni ska ha dialog om. Det kan vara svårt eller kräva mycket arbete att få till en bred representation, så det är hjälpsamt att göra en tydlig beskrivning och analys av den berörda målgruppen. Målgruppsbeskrivningen kommer även i ett senare skede bidra till att välja rätt dialogmetoder och kommunikationskanaler för att nå ut till er målgrupp.

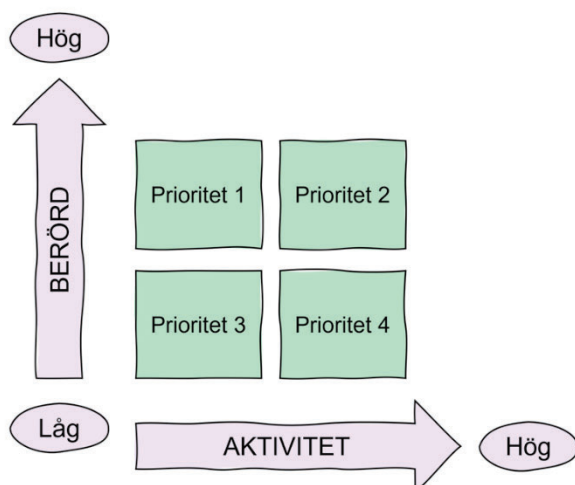
Målgruppsbeskrivningen bör innehålla:

- faktorer såsom ålder, kön, funktionskapacitet, utländsk bakgrund och utbildning
- beskrivning av hur målgruppen vanligtvis tar till sig information i vardagen
- beskrivning av vilka sätt som målgruppen engagerar sig i samhället i övrigt.

Låt även Göteborgs Stads sju principer för medborgardialog vägleda er, exempelvis principerna:

2. Dialog ska övervägas vid förslag som direkt och i betydande grad rör invånarna.
4. Staden ska anstränga sig för att erbjuda goda möjligheter till deltagande.
5. Barns och ungas rätt att komma till tals ska särskilt beaktas.

Använd fyrfältsdiagrammet Aktiv/Berörd



Sveriges Kommuner och Regioner har tagit fram ett fyrfältsdiagram som ett stöd i att göra en tydlig målgruppsanalys. Diagrammet består av följande fält:

- Låg aktivitet och berörd i hög grad
- Hög aktivitet och berörd i hög grad
- Låg aktivitet och berörd i låg grad
- Hög aktivitet och berörd i låg grad

Medborgare som är aktiva och i hög grad berörda av dialogfrågan kommer troligtvis att självmant delta i de dialoger som genomförs och på eget initiativ söka upp beslutsfattare för att göra sina röster hörda. Det är därför rekommenderat att lägga mest kraft på att nå grupper som i hög grad är berörda av dialogfrågan men mindre aktiva.

En analys av målgruppen hjälper dig att identifiera dessa grupper och kan också ge en signal om vilka platser, tider och kommunikationskanaler som passar bäst för att nå varje målgrupp.

Låg aktivitet och berörda i hög grad: prioritet 1

Detta är den grupp som vi behöver lägga ner störst resurser på att nå. De kommer inte till möten och har ofta låg tillit till kommunen. För att nå dessa personer och grupper behöver vi hitta ingångar till dem, vilket kan vara att samarbeta med en viktig person för gruppen, besöka naturliga mötesplatser och arbeta med att sänka trösklar. Det kan även handla om att möjliggöra deltagande genom exempelvis barnpassning, tolkning och förmöten.

Hög aktivitet och berörda i hög grad: prioritet 2

Dessa grupper är vana att delta i möten och har ofta klara synpunkter i

olika frågor. Vi behöver tydliggöra för dessa grupper att deras synpunkter är en del av underlaget och att vi kommer att ta hänsyn till flera grupper. Det kan många gånger vara en fördel att låta olika intressegrupper möta varandra för att ge dem möjlighet att få förståelse för andras perspektiv på frågan.

Låg aktivitet och berörda i låg grad: prioritet 3

Denna grupp utgörs av de som inte känner sig direkt berörda av den fråga som är aktuell för medborgardialog. Gruppen består inte av samma medborgare varje gång utan växlar beroende på fråga.

För att kunna ha en helhetssyn på hur medborgarna ser på frågan kan det vara viktigt att stämna av med en större grupp medborgare som inte är i den direkta intressesfären kring frågan. Även denna grupp kan vara svår att nå, men mer uppsökande metoder kan bidra till att nå dem.

Hög aktivitet och berörda i låg grad: prioritet 4

I en kommun finns det alltid medborgare som anser att de har särskilda sakkunskaper och har en önskan att deras kompetens ska tas tillvara i beslutfattandet. Ofta har de liten förståelse för att andra har andra perspektiv på frågan. Dock ska dessa medborgare inte avfärdas som besvärliga och inte värda att lyssna på. De har också rätt att ge sina synpunkter.

En person är inte representativ för en hel grupp

En person behöver inte representera "sin" grupp och dela samma erfarenheter med de andra bara för att personen uppfattas tillhöra en grupp. En person har exempelvis inte bara ett kön utan också en ålder, en

etnisk tillhörighet, med mera, och tillhör på så sätt flera grupper samtidigt. Det är inte säkert att en person som någon tolkar tillhöra gruppen unga, själv identifierar sig med att vara "en ung person".



Checklista: gör en målgruppsanalys

- ✓ Analysera vilka målgrupper som är berörda av frågan som dialogen handlar om
- ✓ Analysera vilka grupper som redan är aktiva och engagerade och vilka grupper som inte kommer till tals i frågan
- ✓ Analysera vilka förutsättningar som finns för olika målgrupper att delta, såsom ålder, kön eller könsidentitet, språk, etnisk tillhörighet, religion, funktionsvariation och sexuell läggning
- ✓ Bestäm vad som behöver anpassas utifrån förutsättningarna ovan
- ✓ I det fall frågan har en geografisk anknytning: analysera vilka områden som berörs, vilka som bor i närheten, vilka som jobbar där eller besöker platsen och vilka som inte besöker platsen idag men skulle kunna göra det

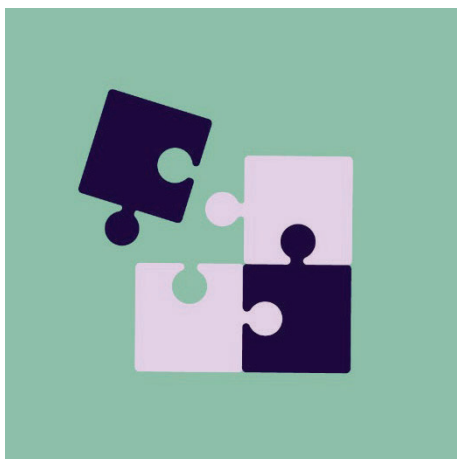
Ta fram en kommunikationsplan

En kommunikatör bör hjälpa till att ta fram en kommunikationsplan för medborgardialogen. Det brukar vara bäst att kontakta förvaltningens eller bolagets kommunikationsfunktion i ett tidigt skede.

Kommunikationsplanen kan innehålla olika slags kampanjer eller informationsinsatser kopplat till olika perioder:

- Insatser som sker perioden före dialogen i syfte att skapa engagemang
- Insatser under dialogen vid behov
- Insatser efter dialogen för att återkoppla och följa upp resultatet

Kommunikationsplanen behöver även innehålla strategier för att nå aktiva och mindre aktiva medborgare som berörs av frågan, så att syftet med dialogen når ut på ett bra sätt. Generellt sett är medborgare som mest intresserade av att delta i dialoger om det finns en tydlig koppling till resurser och om frågorna uppfattas som viktiga av medborgarna.



Checklista: ta fram en kommunikationsplan

- ✓ Ta fram en kommunikationsplan med strategier för att nå aktiva och mindre aktiva medborgare
- ✓ Anpassa kommunikationen så att inbjudan och liknande attraherar de definierade målgrupper som ska nås
- ✓ Säkerställ att all text och material är klarspråksgranskat och tillgänglighetsanpassat
- ✓ Välj rätt kanaler för att nå definierade målgrupper: kom ihåg att det ofta finns centrala mötesplatser i ett område, såsom mataffär, café, mötesplats för seniorer, öppen förskola, fritidsgårdar och lokala torg
- ✓ Undersök om det finns personer med lokal förankring som kan hjälpa till att sprida inbjudan

Välj dialogmetod

Välj dialogmetod utifrån syftet med dialogen och vilka som är målgruppen. Använd Delaktighetstrappan som vi gick igenom i Fas 1: Förutsättningar

Det kan vara bra att välja flera olika metoder för att nå och skapa förutsättningar för flera målgrupper. Tänk särskilt igenom metoder för att nå mindre aktiva medborgare och vad som behövs för att balansera olika gruppers inflytande för att få ett så brett underlag som möjligt. Det är generellt sett bra att avgränsa medborgardialogen till två-tre frågeställningar. Detta beror dock på

syfte, kontext och över hur lång tidsperiod dialogen löper.

Göteborgs Stads Dialogguide ger två metodexempel som är vanligt förekommande och som fungerar i många olika slags sammanhang: *Bikupa* och *World café*. En PDF kommer inom kort som beskriver metoderna.

Använd gärna metodexemplen för att reflektera kring vilken form av metod som skulle passa just ert syfte och målgrupp. Vill du läsa om fler metoder, besök [Sveriges Kommuner och Regioners Dialogguiden](#).

Låt även Göteborgs Stads sju principer för medborgardialog vägleda er, exempelvis principerna:

1. perspektiv om allas lika värde, ett demokratiskt och hållbart samhälle grundar dialogen.
3. När beslut är fattat om att ha dialog ska medborgarna minst bli hörda.
6. Medborgardialogens resultat ska alltid återkopplas.
7. De förtroendevalda ansvarar för hur resultatet av dialogen påverkar beslutet.



Checklista: välj dialogmetod

- ✓ Var medveten om vem som ställer frågorna och på vilket sätt frågorna ställs: reflektera över om det kan påverka vilka svar som medborgarna ger
- ✓ Bestäm vem eller vilka som ansvarar för att samla in allt material under dialogen
- ✓ Bestäm hur materialet ska sorteras och sammanställas
- ✓ Säkerställ att vi har tillräcklig kunskap om målgrupperna för att kunna avgöra vilka dialogmetoder som bör användas
- ✓ Fundera på om flera dialogmetoder bör användas för att nå olika målgrupper
- ✓ Behöver vi en språk- eller teckenspråkstolk eller hörslinga för att inkludera alla deltagare?
- ✓ Behöver vi göra material tillgängligt på flera språk eller för personer med synskada?

Fördela roller och ansvar

Vem som ska göra vad och hur arbetsprocessen kommer att se ut varierar från fall till fall. Vill du se ett exempel, gå tillbaka till "Arbetsprocessen – förhållningssätt och metoder" i Introduktion till medborgardialog.

Ofta utses en eller flera samtalsledare samt en eller flera som dokumenterar samtalet, oftast genom att skriva anteckningar. Det är vanligtvis politiker som samtalsleder medan tjänstepersoner dokumenterar. Fundera redan nu över hur materialet ska samlas in, bearbetas och återkopplas.



Ska det exempelvis samlas in via illustrativa kartor med synpunkter, någon som antecknar eller via post-it lappar som medborgarna skriver? Kanske krävs olika sätt för att samla in allt material? Det insamlade materialet från dialogen kommer i ett senare skede ligga till grund för er analys och återkoppling till de som har deltagit i dialogen



Checklista: fördela roller och ansvar

- ✓ Är det bestämt vem eller vilka som är ansvariga samtalsledare?
- ✓ Är det bestämt hur dialogen ska dokumenteras och vem som ansvarar för detta?
- ✓ Behöver den skriftliga dokumentationen kompletteras med exempelvis foto och film?
- ✓ Är dokumentationen lätt att förstå, även för den som inte har varit involverad i processen?
- ✓ Hur ska dokumentationen arkiveras?

Fas 3: Genomförande

Inför denna fas har ni gjort alla grundläggande förberedelser och det är nu dags att bjuda in och genomföra medborgardialogen.

I fasen genomförande kommer ni att ta följande steg:

- gör aktivitetsplan och beräkna budget
- bestäm tid, plats och bjud in
- bemötande och samtalsteknik
- praktiska uppgifter

I slutet av fasen kommer ni att ha genomfört medborgardialogen i praktiken.

Gör en aktivitetsplan och budget

Nu har det blivit dags att tänka igenom alla olika delar som ska genomföras och sammanfatta dem i en aktivitetsplan. Ett tips är att dela upp aktivitetsplanen i tre episoder:

- Innan dialogen
- Under dialogen
- Efter dialogen

Försök vara så tydlig och konkret som möjligt och tidsätt när de olika delarna ska vara klara och vem som ansvarar för vad. Se även över om det kommer uppstå några kostnader för exempelvis lokalhyra, inköp av kaffe och smörgåsar, tryckeri av affischer eller liknande.

Inför ett dialogtillfälle kan det också vara bra att göra ett detaljerat körschema för själva dialogtillfället.



Checklista: gör en aktivitetsplan och budget

- ✓ Sammanfatta och tidsätt alla aktiviteter i en aktivitetsplan
- ✓ Se över eventuella kostnader och beräkna budget
- ✓ Gör ett detaljerat körschema vid behov

Bestäm tid, plats och bjud in

Det är viktigt att tänka till kring platsen och vilka tider som dialogen genomförs på. Tid och plats kan avgöra vilka målgrupper som ni kommer att nå. Fysiska dialoger kan också kompletteras med digitala träffar beroende på syftet med dialogen. Ta fram er kommunikationsplan och utgå från era strategier och aktiviteter när ni bjuder in.



Checklista: bestäm tid och plats och bjud in

- ✓ Fundera över om vi kan erbjuda olika former av dialog, på olika tidpunkter och platser
- ✓ Är tidpunkten anpassad så att den fungerar för de målgrupper som vi vill nå?
- ✓ Passar möteslokalen för de målgrupper som vi vill ska komma?
- ✓ Kan lokalen nås med kollektivtrafik och ligger den på en trygg plats i området?
- ✓ Är lokalen tillgänglighetsanpassad för medborgare med funktionsnedsättningar?
- ✓ Om det är ett fysiskt dialogmöte, kan vi erbjuda barnpassning?
- ✓ Finns det behov att ha med en tolk under dialogen?
- ✓ Kan vi lägga dialogen där medborgarna befinner sig, istället för att locka dem till våra lokaler?
- ✓ Undersök om det finns ett arrangemang i området och fråga om vi får genomföra dialogen i samband med det lokala arrangemanget
- ✓ Är vi i kontakt med några nyckelpersoner i området som kan hjälpa oss att sprida och bjuda in till dialogen?
- ✓ Har vi avsatt tillräckligt med tid för att samla in synpunkter, föra dialog och eventuellt komplettera med synpunkter från en målgrupp som vi har missat?

Bemötande och samtalstekniker

Dialog – konsten att tänka tillsammans

Dialog likställs i många sammanhang med diskussion och debatt. Det finns dock en grundläggande skillnad som kan vara bra att ha i åtanke. Dialog kan kallas för konsten att tänka tillsammans, medan debatt eller diskussion innebär att vi tänker ensamma. Ordet *debatt* betyder ursprungligen ”att slå ner”. När vi debatterar försvarar vi våra åsikter och vill upprätthålla vår position gentemot andra personer med motsatta åsikter. *Diskussion* kan vara bra för meningsutbyte. När vi för *dialog* med varandra, däremot, tänker vi tillsammans genom att utbyta perspektiv och erfarenheter med varandra.

Diskussion har begränsningar eftersom det fokuserar på:

- ett antingen-eller-tänkande
- att avsluta eller att bli färdig
- att styra resultatet.

Dialog fokuserar istället på möjligheter:

- Dialog bygger på antagandet om att det i varje situation finns en underliggande helhet med utrymme för många olika perspektiv och inte bara ett perspektiv.
- Om inte alla perspektiv får uttryckas eller synliggörs, kommer inte heller helheten att bli tydlig och erkännas.

Samtalstekniker

Neutralitet innebär att du inte står på någon deltagares sida. I en neutral roll gör du ingen bedömning om rätt eller fel, bra eller dåligt. Neutralitet är något som du aktivt väljer – att bli neutral kräver att du blir medveten om dina egna åsikter och perspektiv.

Agera utifrån neutralitet

Neutralitet innebär att du inte står på någon deltagares sida. I en neutral roll gör du ingen bedömning om rätt eller fel, bra eller dåligt. Neutralitet är något som du aktivt väljer – att bli neutral kräver att du blir medveten om dina egna åsikter och perspektiv.

Spegling

Du kan spegla den andra personen för att hen ska få sin upplevelse bekräftad, för att du vill visa eller säkerhetsställa att du förstått eller för att visa kärnan i det personen säger. Spegling sker i tre steg:

1. Du lyssnar och tar in vad den andra personen förmedlar.
2. Du formulerar det du uppfattar med dina egna ord.
3. Du stämmer av med den andra personen och låter hen ha tolkningsföreträde.



Öppna frågor

Försök att använda öppna frågor, förutom när det är något mycket specifikt som du vill veta. När du lyssnar på någon annan kan du aldrig riktigt veta vad de har att berätta. Öppna frågor skapar utrymme för deltagarna att utveckla sina egna perspektiv och inbjuder till att berätta mer. Att ställa öppna frågor visar också att du är intresserad av vad de tänker och tycker. Här följer några förslag på öppna frågor:

- Vad behöver du för att känna dig trygg i ditt område?
- Vad vill du engagera dig i?
- Vad är viktigt för dig för att du ska vilja leka utomhus?

Gör sammanfattningar

Att sammanfatta vad som har sagts kan vara bra vid olika tillfällen under ett samtal. Här är några exempel:

- När olika ämnen behandlas, för att knyta ihop trådarna inom ett ämne innan ett nytt ämne påbörjas.
- När samtalet stannar av, för att se om det aktuella ämnet är uttömt eller om det finns delar som ni inte tagit upp men som kan vara bra att lyfta innan samtalet avslutas eller går vidare.
- När dialogtillfället ska avslutas är det bra att sammanfatta allt som har sagts och kort förklara vad nästa steg kommer att bli.

Inleda en dialogträff

När själva dialogtillfället ska dra igång finns det några saker som är bra att utgå ifrån:

- Ha gärna en gemensam samling och genomgång med de förtroendevalda och tjänstepersoner som ska delta i dialogen innan dialogen börjar.

- Berätta tidigt vad som är syftet med dialogen och varför dialogen behövs.
- Var tydlig med hur upplägget för dialogen ser ut: vad kan medborgaren påverka och inte?
- Var tydlig med hur medborgarna kommer att få återkoppling, ifall det är angeläget
- Tänk på att ta paus under dialogen (minst 10 minuter) och informera gärna tidigt om detta så att alla vet att det kommer en paus.
- Börja gärna dialogen med att alla får säga något kort, såsom sitt namn och vad man representerar (exempelvis förvaltning eller förening). För att lära känna varandra ytterligare och få en temperaturmätning kan ni också be alla att säga ett ord som beskriver ens förhoppningar kring dialogen eller liknande.
- Ibland är det bra att tydliggöra att stora förändringar ofta tar lång tid, men att det finns många små steg att börja ta redan idag för att komma en bit på vägen.

Ska ni ha en medborgardialog utomhus, på exempelvis ett torg? Fundera över om det finns något i listan ovan som känns relevant för er dialog. Tänk på att det ska vara väl synligt för förbipasserande att ni arbetar i Göteborgs Stad. Använd exempelvis en Göteborgs Stad-jacka och namnskylt.

Avsluta en dialogträff

I slutet av dialogen är det viktigt att tänka på följande delar:

- Berätta gärna vad ni tar med er från dialogen. Det kan exempelvis vara ny kunskap, en insikt eller en konkret åtgärd.
- Ge ett eller flera konkreta exempel på vad som är nästa steg och berätta vem som kommer att ta ansvar för vad för att komma framåt i processen. Kom ihåg att även små steg, nya frön som har såtts och förhoppningar framåt är relevant att berätta om. Börja i det lilla hellre än att direkt lova saker som är osäkra.
- Det är ofta bra att avsluta en dialog med att alla får säga något kort, såsom ifall det finns något särskilt som man tar med sig från dialogen, en insikt som man har fått eller vad som är ens nästa steg på sitt "hemmaplan". Beroende på gruppens storlek kan detta göras i helgrupp eller smågrupper.
- Om det är oklart ifall medborgarna önskar återkoppling, fråga om de vill ha återkoppling och efterfråga namn och e-postadress. Informera om ungefär när och hur de kommer att få återkopplingen.

Kom ihåg att alltid GDPR-säkra informationen i det fall ni samlar in personuppgifter!



Checklista: samtalstekniker och bemötande

- ✓ Bestäm spelregler för dialogen
- ✓ Tänk igenom: vad gör vi om det blir ett ogynnsamt samtalsklimat eller om någon/några tar över samtalet på bekostnad av andra?
- ✓ Fördela ordet och försök få alla att känna sig hörda

Praktiska uppgifter



Checklista: praktiska uppgifter

- ✓ Koka kaffe och te och förbered eventuellt mackor eller frukt
- ✓ Ställ i ordning möbler: tänk på att placera möblerna på ett sätt som gynnar samtal, det vill säga undvik "biosittning" och eftersträva att placera stolar som exempelvis en hästsko, cirkel eller vid mindre samtalsbord
- ✓ Se till att allt nödvändigt material finns tillgängligt (post-it, pennor, blädderblock, projektor, annan teknik, med mera)
- ✓ Bestäm vilka som står i dörren och hälsar välkomna (det brukar vara bra att vara två) eller vem som går runt på torget och minglar
- ✓ Tänk på att någon behöver räkna antalet folk i lokalen med hänsyn till brandskydd
- ✓ Informera alla om var nödutgångar och toalett finns

Fas 4: Analys och uppföljning

Ni har genomfört medborgardialogen och är nu redo att ta hand om dialogens resultat. I fasen analys och uppföljning kommer ni nu att ta följande steg:

- analysera och sammanställ resultat
- återkoppla
- utvärdera
- spara/arkivera materialet

Därefter är ni klara med medborgardialogen för den här gången!

Analysera och sammanställ resultat

Det är dags att analysera de tankar, idéer, åsikter, synpunkter eller förslag som har kommit fram i dialogen. Kom ihåg att vi alla, omedvetet eller medvetet och på olika sätt, styrs av fördomar och normativa synsätt som påverkar hur vi tolkar materialet. Försök att vara självkritiska när ni tolkar materialet eller ta hjälp av en kollega för att stötta varandra i att diskutera utifrån olika perspektiv.

Hur man bäst sorterar ett dialogunderlag varierar beroende på situation. Det brukar oftast vara bra att klustra materialet i olika teman eller rubriker för att se upprepade mönster och eventuellt upptäcka motsägelser eller målkonflikter. Ni behöver också uppskatta om ni har nått de målgrupper som ni ville nå.



Checklista: analysera och sammanställ resultat

- ✓ Har vi lyckats nå de målgrupper som var prioriterade? Var någon målgrupp överrepresenterad? Vilka målgrupper har ni missat?
- ✓ Analyserar vi tankar, förslag och synpunkter utifrån vem som har tyckt vad (ålder, kön, och så vidare)?
- ✓ Behöver vi komplettera med något för att ge en rättvis bild av läget?
- ✓ Finns det perspektiv i samtalet som står i kontrast till varandra? Hur kan vi synliggöra målkonflikter och dilemman?
- ✓ Har det kommit fram nya frågor från medborgardialogen? Vad gör vi med dem?

Återkoppla

Det är viktigt att medborgarna får en återkoppling efter dialogen, så att de får information om hur dialogresultatet används. Detta är en förutsättning för att dialogen ska bidra till att öka kommunens trovärdighet. Att dröja för länge med återkoppling eller att inte göra det alls, riskerar att skada trovärdigheten och medborgarnas tillit till Göteborgs Stads verksamheter.

Återkoppling till medborgare kan göras i flera olika steg:

- Gör alltid en snabb första återkoppling till de som deltog i dialogen. Återkopplingen bör innehålla en sammanfattning av resultatet av dialogen och vad som kommer hända i nästa steg.
- Gör en återkoppling längre fram när dialogresultaten har börjat visa effekt i kommunen. Detta kan i vissa fall vara flera år efter att dialogen ägde rum.

Kom ihåg att det även är viktigt att göra en återkoppling till politiken, särskilt om ni gör en medborgardialog där beslutsfattandet påverkas av dialogresultatet.

Det är inte ovanligt att andra frågor eller teman kommer upp under samtalet som inte berör den direkta dialogfrågan. Tänk på att allt som framkommit behöver omhändertas och återkopplas kring på något sätt.

Utvärdera

Utvärderingen är viktig för att se om ni uppnådde syftet, skapa ett lärande och kunna genomföra ännu bättre dialoger i framtiden.

Det är bra att utvärdera dialogen både mellan er som arrangerade dialogen och med de som deltog i dialogen. Direkt efter att dialogen har avslutats kan ni be deltagarna att exempelvis fylla i en kortfattad enkät, göra en runda i gruppen eller kort stämma av med några deltagare.



Checklista: återkoppla

- ✓ Ta fram en plan för hur resultatet ska återkopplas till politikerna
- ✓ Ta fram en plan för hur resultatet ska återkopplas till de som deltog på dialogen
- ✓ Vilka förkunskaper har de som nås av återkopplingen? Behöver vi inkludera information om exempelvis kommunens organisation eller om dialogens ämne?
- ✓ Återkoppla resultatet till de målgrupper som är intresserade och berörda
- ✓ Vilka platser, tider och kanaler passar bäst för att nå de olika målgrupperna?
- ✓ Vill vi återkoppla till fler medborgare eller andra målgrupper än de som deltog under dialogen?
- ✓ Har vi ansträngt oss för att nå de personer som inte är aktiva?
- ✓ Kan informationen ges på annat sätt än skriftligen, exempelvis genom utställning, film eller muntligen?
- ✓ Tänk över bilder och språk ur ett normkritiskt perspektiv

Exempel på frågor att ställa till dem som deltog i dialogen:

- Ålder?
- Kön?
- Hur fick du information om dialogen?
- Var informationen lätt att ta till sig?
- Deltog du aktivt i samtalet?
- Upplever du att du fick möjlighet att framföra dina synpunkter?
- Vet du hur du kommer att få återkoppling?
- Vad var bra med dialogen?
- Vad var mindre bra?



Spara/arkivera materialet

Fundera över var och hur material från medborgardialogen ska arkiveras och säkerställ att inga personuppgifter finns med i materialet utifrån GDPR.

Materialet innehåller oftast många intressanta synpunkter och kunskap som kan användas vid andra tillfällen och av andra yrkesgrupper. Fundera gärna över om det finns andra inom Göteborgs Stad eller externa aktörer som kan ha nytta av materialet.



Checklista: utvärdera

- ✓ Nådde vi syftet med dialogen?
- ✓ Hade vi ett tillräckligt tydligt mål med dialogen?
- ✓ Var vi tydliga med vad medborgarna kunde påverka?
- ✓ Fungerade samordningen inom staden eller med andra aktörer som vi samarbetade med?
- ✓ Deltog de målgrupper som vi ville nå? Hur många deltog?
- ✓ Gjorde vi extra ansträngningar för att nå de personer som berörs av frågan men som vanligtvis inte är aktiva?
- ✓ Har vi på ett bra sätt återkopplat resultatet till de målgrupper som är intresserade och berörda?

Demokrati och medborgarservice

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: demokratimedborgarservice@demokratimedborgarservice.goteborg.se