

Handbok för medborgardialog



Innehåll

Inledning	3
Riktlinje för medborgardialog	3
Medborgardialog som verktyg	3
Hur bygger man en dialogprocess?	4
1. Före dialogen – planering och förberedelse.....	4
Hur skapar man ett dialogtillfälle?	4
Vem leder processen?.....	4
Arbetsfördelning.....	5
Vad har vi för förutsättningar?	5
Syfte och mål	6
Målgrupp - vilka ska delta i medborgardialogen?	7
Val av metod	7
Dialogguiden.....	7
Vad kräver projektet?.....	8
Kom ihåg GDPR.....	8
Intern information.....	8
Konflikthantering.....	9
Makt.....	10
2. Genomförande av dialogen – att skapa tillit och tydlighet.....	10
Förväntningar på medborgardialog.....	10
Val av plats.....	11
Tillit	12
Sammanfatta mötet.....	13
3. Efter medborgardialogen – följa upp och återkoppla.....	13
Återkoppla och följ upp	13
Intern uppföljning	13

Inledning

Vad roligt att du ska jobba med medborgardialog! Vi vet att det kan vara utmanande att arbeta med medborgardialoger, men också väldigt spännande. För att göra din resa lite lättare har Enköpings kommun tagit fram den här handledningen som du kan använda som stöd genom hela processen.

Handledningen går igenom olika moment som du kan ställas inför i ditt arbete med medborgardialog och är ett komplement till Sveriges kommuner och regioners (SKR) e-utbildning i medborgardialog. För att ha nytta av handboken bör du gå SKR:s utbildning. Det är en kort e-utbildning som är gratis och kan göras när som helst.

Riktlinje för medborgardialog

Enköpings kommun har en riktlinje kring medborgardialog som bland annat svarar på:

- vad medborgardialog är,
- varför det är viktigt,
- när vi ska använda oss av medborgardialogen som verktyg och
- hur vi gör det.

Det är en bra idé att läsa igenom riktlinjen innan du påbörjar planeringsarbetet av medborgardialogen. Genom att göra det får du en bra grundförståelse för Enköpings kommuns värdegrund kring medborgardialogarbetet. Du hittar riktlinjen för medborgardialog på kommunens intranät.

Medborgardialog som verktyg

Det är lätt att tänka att en medborgardialog behöver vara ett stort och komplicerat projekt, så är det inte. Projektet kan vara stort och röra komplicerade frågor som exempelvis trygghet och säkerhet eller miljö och klimat. Det kan också vara långa processer som rör samhällsbyggnad eller infekterade frågor som kräver tid att reda ut. Medborgardialoger kan också vara mindre och mer snabbstyrda projekt som att prata med en förskoleklass om skolmaten eller att söka upp folk på stan för att prata om parkeringsmöjligheter.

När en förtroendevald eller en tjänsteperson identifierar ett behov av att genomföra en medborgardialog kan man starta upp en process. Det finns då flera saker man behöver fundera på:

- Kan en dialog ske **var** som helst?

- Kan en dialog ske **hur** som helst?
- Kan en dialog ske **när** som helst?
- Kan **vem** som helst delta?

Svaret är ja, men utifrån en strategisk synvinkel är det viktigt att fundera på hur du bygger upp din medborgardialogprocess. Det görs genom att arbeta fram en plan med tydligt syfte och mål som kan vägleda andra delar av projektet.

Hur bygger man en dialogprocess?

En medborgardialogprocess kan enkelt delas upp i tre delar: inför medborgardialogen, under medborgardialogen och efter medborgardialogen. Alla tre moment är lika viktiga och det är särskilt viktigt att projektet når hela vägen in i mål. Vid längre medborgardialogprojekt som består av flera delar bör en trestegsplan göras både för hela projektet men också för delprojekten/de olika träffarna.

- Innan dialogen formuleras bland annat syfte, mål och målgrupp. Det är också här den strategiska planeringen kring dialogtillfället sker, det gäller exempelvis val av plats, delaktighetsgrad och processdesign.
- Del två är dialogtillfället, det är här magin i mötet mellan aktörerna sker. Med en bra planering inför det här tillfället ökar möjligheten för att nå det mål som är satt.
- Den tredje och sista delen är det som sker efter dialogtillfället. Då tar vi hand om det underlag vi har fått in och återkopplar både internt och externt.

1. Före dialogen – planering och förberedelse

Hur skapar man ett dialogtillfälle?

Hur ett tillfälle för medborgardialog ska designas beror på många olika saker. Främst beror det på vilka som ska delta i medborgardialogen eftersom det är din uppgift som projektledare att skapa bra förutsättningar för medborgardialogen.

Vem leder processen?

Som projektledare för en medborgardialog är du tillsammans med dina kollegor ansvarig för att driva processen från start till mål. Det är viktigt att besluta vem eller vilka som är ansvariga för processen. Längs med vägen kan du ta hjälp av andra sakkunniga för att fylla ut eventuella kompetensglapp.

Det är därför viktigt att så fort syftet och målet med medborgardialogen är satt också fundera på vilka andra kompetenser gruppen behöver för att nå hela vägen i mål.

Arbetsfördelning

Utformningen och syftet med medborgardialogen påverkar vilka personer som behöver ingå i projektgruppen. Det är också viktigt att tidigt boka upp alla personer som behöver vara delaktiga vid dialogtillfället för att det inte ska uppstå ett glapp när dialogen genomförs. Några exempel på roller som nästan alltid behöver fyllas är:

- En **projektledare** behöver alltid vara på plats för att driva processen från start ända in i mål.
- **Förtroendevalda** behöver nästan alltid vara tillgängliga för att svara för politikens roll i frågan, antingen på plats vid dialogtillfället eller via annat forum.
- **Sakkunniga** tjänstepersoner eller andra experter från andra företag eller organisationer som bidrar med särskild kompetens inom det område som medborgardialogen berör.
- Ta i ett tidigt skede kontakt med en **kommunikatör** som kan stötta dig i val av målgrupp och kommunikationsinsatser.
- Vem ska agera **samtalsledare** under medborgardialogen? Den personen blir ansiktet utåt och kan vara en intern person från kommunen eller vid vissa frågor en extern person som inte enbart representerar kommunen. En extern samtalsledare kan vara värdefull i exempelvis medborgardialoger som redan vid start har aktörer med låg tillit/förväntan eller i frågor som är känsliga.
- Ibland finns ett behov av en tolk för språk och/eller tecken och skrift för att genomföra medborgardialogen på bästa sätt.
- Lokalen behöver vara fullt tillgänglighetsanpassad så att alla har möjlighet att delta utifrån olika variationsnedsättningar, exempelvis allergier, astma, synnedsättning, hörselnedsättning eller rullstolsanpassning.

Vad har vi för förutsättningar?

Våra förutsättningar avgör bland annat var på delaktighetstrappan vi väljer att placera projektet. Det är upp till den som beslutar om att genomföra medborgardialogen att också vara tydliga med vilka förutsättningar som finns. Ofta använder vi oss av flera steg för att nå ut med rätt information vid rätt tid och plats. De olika nivåerna av delaktighetstrappan ser du nedan.

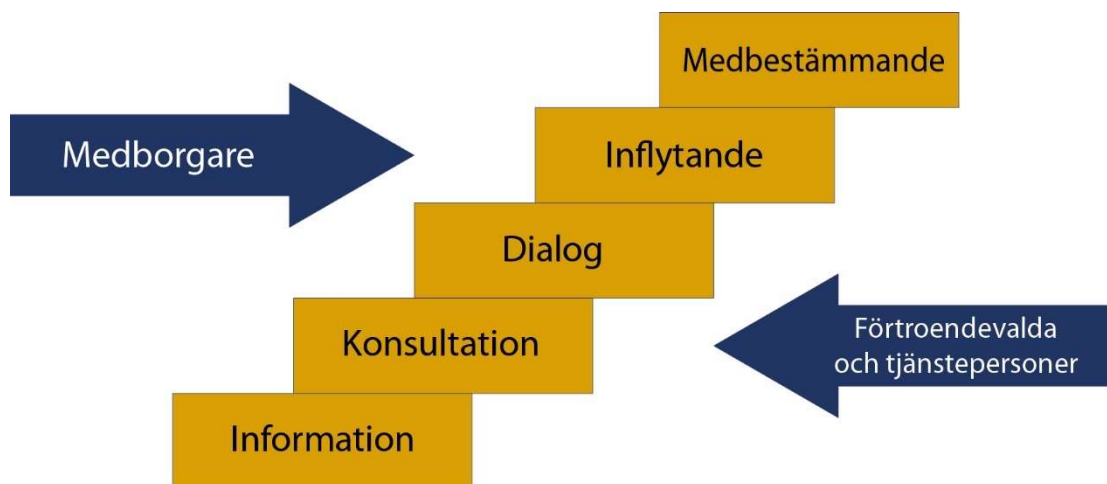


Bild 1. Delaktighetstrappa

När vi startar upp ett projekt är det viktigt att ta reda på vilka förutsättningar och ramar vi har att förhålla oss till. Det avgör nämligen hur vi kan genomföra medborgardialogen på bästa sätt för att ta projektet i mål. Frågor som kan vara bra att ställa till den som gett dig uppdraget:

- Vad har vi för tid avsatt till att arbeta med projektet?
- Vad har vi för budget att röra oss med?

Kom också ihåg att:

- Vid känsliga frågor är det viktigt att ta sig tid att föra dialog med de som känner sig berörda. Att genomföra medborgardialoger tar tid men det kan ta ännu längre tid att hantera konflikter som uppstår när medborgarna inte får vara delaktiga.
- Se människors engagemang som potential och ta tillvara på det. Att engagera många olika röster och perspektiv är viktigt för att hitta bra lösningar och stärker arbetet.

Syfte och mål

Du behöver i ett tidigt skede bestämma syftet med projektet och kan ta hjälp av frågorna nedan:

- Var på delaktighetstrappan bör projektet ligga?
- När vi målet med ett kort projekt eller kräver det en längre process?
- Är syftet att vi ska enas kring frågan eller bara ta in åsikter för att lära oss mer?

- Ett tydligt mål hänger nära ihop med syftet. Fundera noga på vad du vill ha ut av medborgardialogen. Målet kan exempelvis vara att:
- Sprida kunskap.
- Dela med sig av hur det går i olika processer.
- Ta emot åsikter kring ett ämne eller område.
- Lyssna in medborgarna och deras tankar om Enköping.
- För stöd när du ska ta fram syfte och mål kan du prata med dina kollegor eller din förvaltningskommunikatör.

Målgrupp - vilka ska delta i medborgardialogen?

Det är viktigt att nå ut till den målgrupp som medborgardialogen är tänkt att samtala med.

Val av kanal för att nå ut till din målgrupp är särskilt viktigt när du vill nå en lite klurigare grupp. Det kan exempelvis vara personer som är berörda av frågan men som inte är aktiva i kommunen och därför inte letar upp information själva.

För att få stöd i att identifiera målgruppen eller val av kanal kan du kontakta din förvaltningskommunikatör.

Val av metod

Ofta kräver medborgardialoger flera olika metoder beroende på var i processen dialogen befinner sig. Bland annat avgör syfte, mål och målgrupp vilken strategisk metod som är bäst att välja. Vid längre processer kan vi använda oss av olika metoder vid olika tillfällen för att driva processen i rätt riktning. Vi kan exempelvis arbeta med tillitsbyggande, kunskapsvidgande och skapande metoder.

Dialogguiden

På SKR's webbplats finns en lista med ett stort urval av metoder med instruktioner om när de passar att använda. Där kan du bland annat göra ett urval utifrån vilken målgrupp du har, nivå på delaktighetstrappan, antal deltagare, syfte och medborgardialogens tidsomfattning. När du väljer dina förutsättningar får du förslag på metoder som kan passa ditt projekt.

Gå in på SKR:s webbplats skr.se och sök efter dialogguiden.

Vad kräver projektet?

Utifrån förutsättningar, syfte och mål funderar vi också på vad som krävs för att nå dessa. Ibland räcker det med att ses vid ett tillfälle för att få informera och diskutera kring ett ämne. Ibland kräver medborgardialogen en längre process.

- Vid längre projekt delas medborgardialogen ofta upp i flera delmoment/träffar. Då behöver varje delmoment ett uttalat syfte/mål samt processdesign för att nå dit, både på just den träffen men också för att nå det slutgiltiga målet.
- Det är viktigt att utvärdera längs med vägen för att se till att vi är på rätt väg för att uppfylla alla mål som är satta. Ibland ser det inte ut som att projektet är på rätt väg. Då är det viktigt att utvärdera om resultatet kommer nås med den metod som är framtagen.
- Ibland kräver längre projekt också flexibilitet och mod att ändra planen längs vägen om du ser att syftet med dialogen inte är på väg att uppfyllas.
- Genom att vara påläst och lyhörd för processen och deltagarna kan du ta välgrundade beslut.

Kom ihåg GDPR

När vi genomför medborgardialoger samlar vi nästan alltid in olika typer av personuppgifter. Det kan handla om känsliga uppgifter när personer svarar på enkäter eller som dyker upp i andra dialogforum. Det kan också vara i form av annan typ av dokumentation av dialogen som fotografier eller videomaterial. Det är därför viktigt att i förväg fundera på vilka typer av uppgifter som kan tänkas gå under lagen om GDPR. Detta eftersom det kan påverka hur vi kan sammanfatta och återkoppla, både externt och internt. Exempelvis kan fritextalternativ vid enkäter göra att känsliga uppgifter skickas in som försvårar arbetet med att sammanfatta enkäten.

Läs mer om GDPR på kommunens webbplats: enkoping.se.

Intern information

Meddela kommunikationsavdelningen på KLF om att dialogen ska ske. Ta fram följande information och förslag om punkterna nedan:

- syfte,
- mål,
- kontaktperson,

- tidsplan,
- eventuell koppling till övriga projekt i kommunen,
- förslag på tidpunkt,
- koppling till kommunens långsiktiga plan och
- koppling till FN:s globala mål.

När du har gjort det kan du stämma av och bolla med din förvaltningskommunikatör. Den här informationen är viktigt för att skapa en översikt av projektet. Det är viktigt för att få en översyn om vilka medborgardialoger som pågår inom kommunen och för att vi internt ska kunna ta del av varandras resultat. Ibland kan våra intressen över förvaltningarna gå ihop och då kan vi initiera ett samarbete kring frågan istället för att jobba med samma sak på flera ställen samtidigt. Det är också viktigt att säkerställa att tänkt datum och tid inte krockar med något annat som gör att det blir svårt att delta för både arrangörer och deltagare.

Konflikthantering

Ordet konflikt är ofta förknippat med oenighet och bråk, men kan också vara när olika intressen möts. Konflikter kan dessutom vara både konstruktiva och destruktiva beroende på bland annat historien bakom och forumet som dialogen förs i. För att föra en konstruktiv dialog är det viktigt att:

- Frågan tas upp vid rätt tidpunkt. Att inte lyfta frågor i tid leder till ökat missnöje och ökar intensiteten på konflikten.
- Ta in en neutral samtalsledare utan relation till någon av de deltagande parterna (om det redan är en väldigt infekterad konflikt). Det kan vara hjälpsamt för att skapa bättre och mer förtroendeingivande dialoger.
- Att rätt personer finns på plats för att svara på frågor. När ett beslut har tagits måste förtroendevalda, chefer eller sakkunniga som har tagit beslutet vara tillgängliga.
- Låta grupper med olika åsikter och beröringspunkter om ämnet mötas. Det skapar ofta nya perspektiv och berikar i sin tur dialogen och ger ett bättre resultat och grund för beslutsfattande. Var därför inte rädd för att samla folk med olika intressen och åsikter, men se till att skapa rätt förutsättningar så alla får komma till tals under rätt omständigheter.
- Öppna för att skapa förståelse för varandra. Det är när vi samlar mångfald och delar med oss som gemensamma visioner om framtiden kan formas.

Makt

Maktperspektivet är viktigt att fundera kring tidigt i processen. Vetskapen om hur maktperspektivet ser ut bland de aktörer som är delaktiga i processen är en viktig del i att designa en framgångsrik medborgardialog.

2. Genomförande av dialogen – att skapa tillit och tydlighet

Förväntningar på medborgardialog

Vid varje medborgardialog har varje deltagare och arrangör sin bild av vad de vill ha ut av medborgardialogen. Det är därför viktigt att vara tydlig med våra förväntningar men också fråga deltagarna vad de förväntar sig av dialogen. Som arrangör kan vi exempelvis vara tydliga redan i inbjudan med vad syftet med dialogen är, vilken del som är påverkingsbar och vad vi hoppas få ut av den samt vad medborgardialogen ska resultera i.

När vi möts för att genomföra dialogen kan vi upprepa det en gång till och ställa frågan till deltagarna. Det är också bra att ta upp förväntningarna i slutet av mötet för att se hur alla upplevde dialogen så att vi kan bli ännu bättre framåt.

Tips att ta med kring förväntningar:

- Prata om förväntningar innan frågan tas upp.
- Sätt tidigt regler som gäller i rummet. Det kan exempelvis vara att visa respekt genom att lyssna när andra talar. Det kan låta banalt men är effektivt eftersom man alltid kan hänvisa till den regeln om exempelvis hätska diskussioner uppstår.
- Lova hellre lite mindre och överlevera än tvärtom. Att medborgarna får mer tillbaka är tillitsbyggande medan motsatsen skapar missnöje.

Exempel på förväntningar som kan uppstå från deltagare:

- Att bli involverad och delta i beslutsprocesser som rör dem.
- Att få vara medbestämmande och samskapande i sin kommun.
- Få en möjlighet att göra sin röst hörd.
- Få svar på frågor kring projekt som pågår i kommunen.

Val av plats

Val av plats kan antingen hjälpa eller stjälpa processen. Det är klokt att strategiskt fundera på vad som är bäst för just ditt syfte. Fundera över var din målgrupp vill mötas, är det digitalt eller fysiskt? Ibland kanske du behöver erbjuda båda alternativen för att öka representationen och få ut mesta möjliga av medborgardialogen.

Den som är på "hemmaplan" kan känna större trygghet än de som kommer utifrån. Om det då är en grupp som behöver lyftas fram lite extra för att känna sig hörda kan det vara klokt att mötas där. Ibland kan en deltagande aktör behöva lyftas upp extra på grund av maktförhållanden eller annat, då kan det vara intressant att välja en plats som stärker den aktören lite extra.

Ett exempel kan vara att vid ett möte mellan politiker och ungdomar välja att ses på en skola eller en ungdomsgård för att skapa en trygghet för ungdomarna.

Att tänka på när du ska boka lokal:

- När vi designar rummet för medborgardialog finns det många olika sätt att göra det på. Fundera på vad du behöver ha ut av mötet mellan människor.
- Om ni ska diskutera eller genomföra workshopaktiviteter i grupp behöver rummet förberedas för det genom att möblera i smågrupper med ett bord som räcker till aktiviteten.
- Behöver du en samtalsledare vid varje bord som kan hjälpa till att driva diskussionen eller räcker det att varje bord utser sin sekreterare?
- Planerar du ett informationstillfälle räcker det kanske med att ställa upp stolar för deltagarna att sitta på.
- Om du vill blanda grupperna så inte alla sitter tillsammans kan det vara bra att göra en bordsplacering redan innan så att deltagarna kan sätta sig på rätt plats direkt.
- Behöver du utrymme för deltagarna att röra på sig? Väggar att klistra lappar på? Väggar att sätta upp information på?
- Utred noga vilka behov du har tidigt för att kunna boka rätt lokal.
- Lokalen behöver vara tillgänglighetsanpassad för deltagare med olika behov.

Tillit

För att få ut så mycket som möjligt av medborgardialogen är det viktigt att skapa en trygg miljö:

- Det är viktigt att förhålla sig så neutral som möjligt inför uppgiften. Att vara neutral innebär i sammanhanget att öppna upp för alla deltagare som känner sig berörda och att med öppenhet ta till sig av de insikter och åsikter som kommer fram under dialogprocessen. Det innebär också att skapa rätt förutsättningar vid exempelvis val av plats för mötet.
- Det är klokt att skapa en förförståelse för de olika grupperna som deltar i medborgardialogen. Det underlättar när diskussion uppstår och när du tillsammans med samtalsledaren behöver stötta dialogen för att underlätta stämningen och se till att alla röster får komma till tals. Det gör det också lättare att föra diskussionen framåt eftersom du har förkunskap och då kan vara behjälplig i att alla får framföra sin åsikt.
- Var påläst och noga med att inte välja sida, det skapar förtroende. Bemöt frågor med fakta snarare än tyckande. Det är särskilt viktigt i medborgardialoger där en eller flera aktörer känner låga förväntningar och/eller låg tillit till att deras synpunkter kommer höras. För att dialogen ska vara framgångsrik är det viktigt att både deltagare och arbetsgruppen känner sig trygga i att föra fram sina åsikter. Om inte det utrymmet skapas kan det leda till ytterligare eskalering av missnöje eller konflikt.

Det är också bra att tänka på följande:

- Om det är ett längre projekt med flera träffar kan det vara bra att ägna första tillfället åt att lära känna varandra och skapa en vi-känsla i gruppen.
- Det finns en rad olika övningar att genomföra för att sänka anspänningen inför medborgardialogen och skapa ett tryggt rum där deltagarna känner sig trygga i att framföra sin åsikt.
- Om medborgardialogen bara består av en träff är det bra att använda en så kallad icebreaker för att komma igång med dagen och hjälpa deltagarna att släppa anspänningen. Det kan exempelvis vara värderingsövningar, lära känna-övningar eller att "mingla" och vid varje nytt möte säga något positivt till den personen.
- Är dialogen i behov av förförståelse som du bara kan få genom att träffa de olika parterna individuellt först för att sedan ta med sig det här in i gruppen? Då kan du fundera på om du behöver träffa någon aktör/person tidigare.

Sammanfatta mötet

Avsluta med att sammanfatta dagen och berätta vad som händer nu – är vi överens eller tycker vi olika. Båda är OK men kan presenteras på olika sätt med olika uppföljande åtgärder.

- Be om att få återkomma med en uppföljande enkät om hur deltagare (alla inkl. ansvariga) upplevde möjligheten.
- Sammanfattning kan användas till uppstart om det finns ett "nästa tillfälle".
- Säkerställ att minnesanteckningar förs under mötet som sedan kan skickas ut till deltagarna så att eventuella missförstånd kan rättas till och tillägg kan göras om någon eller några personer inte håller med om det som har bestämts.
-

3. Efter medborgardialogen – följa upp och återkoppla

Återkoppla och följ upp

Återkoppling är otroligt viktigt. Om vi missar det här steget i medborgardialogen skadar vi medborgarnas förtroende för kommunen. Ta hjälp av en förvaltningskommunikatör för att nå ut. Tänk på det här:

- Sammanfatta medborgardialogen för både internt underlag och extern återkoppling.
- Hur ska vi återkoppla till både deltagare och andra berörda när resultatet är klart?
- Vem ska återkoppla resultatet till beslutsfattare? Är det deltagarna själva som ska utse representanter som får presentera resultatet?
- Berätta hur och när återkoppling kommer ske. Var ärlig och transparent.
- Följ upp och visa hur resultatet har använts.
- Vilka utmaningar kan du se för att genomföra det här?

Intern uppföljning

- Utvärdera hur processen gick. Vad fungerade bra och vad kan göras bättre? Hade vi allt vi behövde sett till resurser eller saknade vi något, exempelvis i form av ekonomiska resurser eller kompetens?

- Meddela resultatet och den tillgängliga rapporten till de kollegor på din och andra förvaltningar som du tror kan nyttja resultatet.