

# Medborgardialog

HANDBOK FÖR FÖRTROENDEVALDA I SVALÖVS  
KOMMUNS FULLMÄKTIGEBEREDNINGAR



Foto Maria Pålsson  
Susanne Ahlberg



SVALÖVS KOMMUN

## **Innehåll**

|   |    |
|---|----|
| Dialogmodellen                                    | 3  |
| Bakgrund och syfte                                | 4  |
| Vad vill vi uppnå?                                | 5  |
| Hur är läget idag?                                | 6  |
| Vilka vill vi kommunicera med ?                   | 7  |
| Vad vill vi föra dialog om?                       | 8  |
| Vilka metoder vill vi använda?                    | 10 |
| Hur gick det?                                     | 14 |
| <u>Bilagor:</u>                                   |    |
| Bilaga 1 Några tips                               | 15 |
| Bilaga 2 Definitioner                             | 16 |
| Bilaga 3 Skiss över ett ärendes gång vid dialog   | 17 |
| Bilaga 4 Reflektionsfrågor inför dialog           | 18 |
| Bilaga 5 Reflektionsfrågor efter genomförd dialog | 19 |

--

Antagen av kommunfullmäktige 2010-06-21, § 90

### **Utarbetad av:**

Susanne Ahlberg  
Kvalitetsstrateg

Britta Fremling  
Nämndsekreterare

## Dialogmodellen steg för steg:

### Innehåll

*Vad vill vi uppnå?*



*Hur är läget idag?*



*Vilka vill vi kommunicera med ?*



*Vad vill vi föra dialog om?*



*Vilka metoder vill vi använda?*



*Hur gick det?*



## **Bakgrund och syfte**

Önskan att utveckla demokratin i Svalövs kommun var en viktig drivkraft vid den omorganisation som beslutades 2009. För att möta framtida utmaningar krävs medborgerlig förankring och medverkan.

Avvägningar och prioriteringar sker bäst nära medborgarna. I linje med detta har kommunfullmäktige i Svalövs kommun lagt fast att samtliga beredningar ska prioritera ett systematiskt arbete med att utveckla dialogen med medborgarna. Som stöd för detta arbete har den här handboken om medborgardialog tagits fram.

Syftet med handboken är:

- att ge en för alla Svalövs kommuns förtroendevalda i fullmäktigeberedningarna gemensam bild av medborgardialogen
- att strukturera medborgarkontakterna när det gäller syfte, innehåll och form, vad som bör tas upp i dialogen och vilken form eller metod som är lämplig

## **Beredningarnas uppgift**

Beredningarna är tänkt att ha fokus på de långsiktiga politiska utvecklingsfrågorna, att sätta upp mål och att följa upp så att målen genomförs. Arbetet ska genomföras i nära dialog med medborgarna. Beredningarna har ansvar för att utveckla metoder för medborgardialogen.

Beredningarna ska också fungera som granskare av såväl egen verksamhet som verksamhet som sker i annan regi. Exakt hur arbetet ska bedrivas får utvecklas under hand och med stor öppenhet att prova nya arbetsformer.

## **Vem riktar sig handboken till**

Alla förtroendevalda har ett övergripande ansvar för att medborgarnas vilja och behov kommer till sin rätt. Den här handboken är tänkt för alla Svalövs kommuns förtroendevalda i fullmäktigeberedningarna.

## **Handbokens innehåll**

För att förutsättningarna för medborgardialogen ska bli så goda som möjligt, gäller det att man börjar i rätt ände.

Detta tydliggörs i det här häftet genom att det inleder med mål, nuläge, målgrupp och vad man kan föra dialog om. Därefter följer förslag på metoder man kan använda för dialog med medborgarna och hur uppföljning kan ske.



## Vad vill vi uppnå?

Medborgardialog är, liksom annan kommunikation, i första hand ett medel, ett verktyg, för att nå vissa mål. Innan man planerar sina kommunikationsinsatser, medlen, bör man ha klart för sig vad man vill åstadkomma.

Varför vill vi ha medborgardialog?

Olika svar på detta ger en signal om att det kan finnas olika demokratimål i olika politiska församlingar. Det kan vara olikheter som grundas på skillnader i verklighetssyn, samhällssyn, värderingar, demokratiideal, visioner. Men det går att ha samma mål på olika grunder. Man börjar med mål på en mer övergripande nivå och konkretiserar dessa för att, senare i processen, komma fram till förslag på åtgärder.

### Några övergripande målformuleringar

- Ge förutsättningar för att fatta bra beslut
- Ge medborgarna möjlighet till deltagande och inflytande
- Utveckla rollen som förtroendevald

#### **Ge förutsättningar för att fatta bra beslut**

Man sparar tid och pengar genom att göra ”rätt” från början. Genom dialog mellan medborgare och förtroendevalda skapas både bättre och bredare beslutsunderlag. Invånarna själva, som boende i kommunen och brukare av kommunens verksamheter, har självfallet stora kunskaper om detta att dela med sig av.

Genom dialog kan ett faktaunderlag från förvaltningen i en viss fråga också kompletteras med invånarnas värderingar och uppfattningar om vad som är viktigt och mindre viktigt.

Sammantaget gör en nära dialog med medborgarna att det blir lättare för kommunen att fatta bra beslut.

#### **Ge medborgarna möjlighet till deltagande och inflytande**

En informerad opinion är en viktig utgångspunkt för att kunna föra en konstruktiv och meningsfull dialog. Det går inte att räkna med befolkningens stöd för svåra beslut om medborgarna inte känner till förutsättningarna.

Medborgardialog handlar inte om ”direkt demokrati”. Normalt sett har deltagarna inte någon beslutandemakt. Dialogen ska istället ses som ett komplement till vår representativa demokrati, där valda politiker fattar besluten. Genom dialogen får medborgarna möjlighet att delta och att påverka de förtroendevalda mellan valen.

I dialogen skapas ökad tolerans för andras argument, en fördjupad känsla för den egna boendeplatsen, och bättre kunskap om den demokratiska beslutsprocessen. Dessutom visar erfarenheten att där kommuner bjuder in till dialog föds viljan till mer dialog. Samtal skapar engagemang.

## Utveckla rollen som förtroendevald

Den forskning som görs på samhällsintresse och politiskt engagemang, visar att en mycket stor del av befolkningen är intresserad av samhällsfrågor. Samtidigt vet vi att partiernas medlemsantal minskar, och att ännu färre är aktiva i partipolitiken idag. Forskningen visar också att förtroendet för förtroendevalda minskar. Förtroendevalda måste alltså hitta nya sätt att nå medborgarna och att skapa respekt för sitt uppdrag och sin arbetssituation.

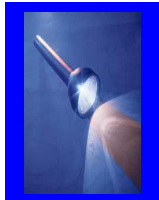
Förtroendevalda vinner på att finna så många arenor för dialog som möjligt med medborgarna. Nya arenor ger nya perspektiv.

Genom personliga möten mellan politiker och medborgare, där politiker möter människor som medmänniskor med gemensamma intressen, behov och bekymmer, får fler medborgare uppleva att politiker är "helt vanliga människor som du och jag". Genom dessa möten kan vi också skapa realistiska förväntningar på vad man kan åstadkomma som förtroendevald.

Som förtroendevald i någon av kommunfullmäktiges beredningar, får man möjlighet att utveckla sin "politikerkompetens" i olika typer av möten med medborgare. Ett sätt att uttrycka detta är att fullmäktigeberedningarna inte bara bereder frågor, utan också bereder politiker.

## Sammanfattning

Om mer välgrundade beslut fattas, medborgarna deltar mer aktivt och rollen som förtroendevald blir mer attraktiv, kommer detta att leda till en livaktigare demokrati och till ett bra lokalsamhälle för våra invånare.



## Hur är läget idag?

Målen och de olika vägvalen behöver kopplas till de förutsättningar som gäller och vad som är realistiskt att förvänta sig. För att få kunskap och inspiration om detta kan man bjuda in experter och forskare eller studera relevant litteratur. Andra gånger kan man nöja sig med egna erfarenheter, bedömningar och reflektioner.

En enkel modell är att göra en lista över möjligheter respektive svårigheter och problem, till exempel utifrån perspektiven omvärldsanalys och nulägesanalys.

## Omvärldsanalys

Vilka är förutsättningarna i omvärlden?

Vad vet vi till exempel om pågående diskussioner, demokratiintresse, samhällsengagemang, förväntningar, tilltro till demokratin, förtroende för politiker?

Vilka möjligheter finns att bygga vidare på och utveckla?

Vilka hinder, risker och problem finns?

## **Nulägesanalys**

Vilken typ av kommunikation och dialog med medborgarna har vi idag inom kommunen, i utskottet/beredningen/nämnden?

Vilka kanaler och aktiviteter finns? Vilka når vi? Hur fungerar det?

Vad bör vi ändra på? Vad bör vi sluta med? Vad bör vi börja med?

Vad är bra? Vad vill vi göra mer av? Vad kan vi utveckla och förbättra?



## **Vilka vill vi kommunicera med?**

Svalövs kommuns förtroendevalda har som folkvalda ett övergripande ansvar att tillvarata helheten och se till att medborgarnas vilja och behov kommer till sin rätt. Allas behov måste tas hänsyn till och inte bara de uppsökande, resursstarka gruppernas behov.

Som förtroendevald ska man företräda även de medborgare som av olika skäl är tysta mellan valen. Därför är det viktigt att våga stå emot starka särintressen, för att släppa fram helhetsbilden av medborgarviljan.

Medborgaren ser i idealfallet frågeställningarna ur ett helhetsperspektiv om vad som är det allmänna bästa. Brukaren, kunden och medarbetaren kan ha delperspektivet som vårdtagare, elev, löntagare, m.m. Ett politiskt organ kommer naturligtvis aldrig att i sin dialog nå ”alla” medborgare hur man än anstränger sig. Men vill man veta vad ”medborgarna” anser och få en spegelbild av hela befolkningens åsikter, krävs att man på många olika sätt når människor som sammantaget motsvarar ett representativt urval av invånarna.

Ju mer man preciserar sina målgrupper, desto bättre kan man målgruppsanpassa sina aktiviteter. Formuleringar och metoder för kommunikationen kan ju uppfattas olika beroende på till exempel ålder, utbildning, språk, religion, kön, kultur, geografi, funktionshinder och arbete.

### **Var finns de aktuella medborgarna?**

När man preciserat – och kanske prioriterat – sina olika målgrupper blir nästa fråga:

Var finns de? Vill de kommunicera med oss?

Vilka är så intresserade, engagerade, motiverade att de vill kommunicera med oss?

På arbetstid eller på fritiden?

Vilka är beredda att föra en verklig fördjupad dialog med oss - och vice versa?

### **Vidareinformatörernas roll**

För att lättare komma i kontakt med den aktuella målgruppen, kan det vara bra att fundera på vilka som kan fungera som vidareinformatörer.

Några viktiga vidareinformatörer är förstas Svalövs kommuns medarbetare. De är många och har stora kontaktytor och ständig kontakt med medborgarna. Det är viktigt att den interna kommunikationen underlättar för medarbetare att fungera som välinformerade representanter och goda ambassadörer för Svalövs kommun och dess verksamhet.

Andra viktiga vidareinformatörer är journalister. Allmänhetens bild av medborgardialogen är för det mesta den som sprids via media. Hur kan dessa involveras så att det skrivs så korrekt som möjligt om de aktuella aktiviteterna?

Tänk på att ansvariga tjänstemän kan hjälpa till med kommunikation och information och att det ska synas att det är Svalövs kommun som är arrangör. Använd kommunens grafiska profil vid annonsering m.m.



### **Vad vill vi föra dialog om?**

Ett politiskt organ som vill föra dialog med sina medborgare har en väldig konkurrens, både i informationsflödet och om människors tid och engagemang. De flesta människor har trots allt mycket annat som man hellre ägnar sin begränsade tid åt.

Att förlita sig på att det alltid finns något att prata om, bara man bjuder in medborgarna eller sig själv till dialog, ger inte ett särskilt engagerat intryck. Kanske kan man som förtroendevald se ett värde i sig att samtala med medborgare, men de flesta medborgare ställer nog inte upp på en dialog för dialogens egen skull.

Det finns alltså anledning att fundera över vad man som politiskt organ vill föra dialog om och som man även förväntar sig att medborgarna – eller vissa av dem – också vill föra dialog om.

Vill man att medborgarna verkligen ska kunna påverka innan ett beslut fattas, så måste man tidigt nå ut och tydligt beskriva förutsättningarna och till exempel hur synpunkter och förslag kommer att tas om hand.

Inför olika aktiviteter behöver man fundera över och planera innehållet i dialogen, förslagsvis utifrån följande aspekter:

- Vad vill vi i vårt beredningsarbete ha reda på av medborgarna?
- Vad vill vi själv föra fram?
- Vad tror vi att medborgarna vill ha av oss?
- Vad tror vi att medborgarna vill säga till oss?

Enkelt sagt, det ska

- Vara viktigt
- På riktigt och
- Ge resultat

### **Mottagarperspektivet**

Som sändare fastnar man lätt i ett sändarperspektiv, det vill säga det man själv tycker är viktigt tror man också att andra tycker är viktigt. Men mottagarna har andra utgångspunkter



och gör andra val och prioriteringar. Det är ingen mening att planera dialoginsatser som ingen bryr sig om eller vill ha – och därför behöver man ständigt friska upp sitt mottagarperspektiv. Att inta mottagarperspektiv innebär att försöka tänka bort sin egen roll. Till exempel: Om jag levde ett liv helt utan anknytning till Svalövs kommun, vad skulle jag då se som viktigt i förskola, ortsplanning, o.s.v.?

En bra tumregel är att aldrig överskatta mottagarens kunskap och aldrig underskatta dennes förstånd.

### **Relevanta frågor eller teknikaliteter/cykelställsfrågor?**

Man får försöka hålla sig på ett övergripande, principiellt plan när man talar med medborgarna. Annars riskerar diskussionen att bara attrahera särintressena. Det är viktigt att hålla sig till det beslutade ämnet och de beslutade formerna för dialogen utifrån de syften man har.

### **Partipolitik i medborgarkontakterna?**

När man kommunicerar med medborgarna som företrädare för ett visst politiskt organ har man både en roll som partiföreträdare och som företrädare för det politiska organet.

I en dialog där förtroendevalda företrädare för Svalövs kommun deltar, ska det inte saknas utrymme för olika politiska åsikter. Dialogen kräver dock en annan typ av förhållningssätt som tar sikte på dialog mellan medborgare och förtroendevalda, inte mellan förtroendevalda. Debatt mellan förtroendevalda riskerar att mynna ut i att dialogen med medborgarna uteblir. Det krävs därför att det i förväg ägnas eftertanke åt de praktiska formerna för dialogen så att inte meningsstrider uppstår i onödan.

Deltagare är inte i första hand intresserade av de politiska meningsskiljaktigheterna, utan de vill diskutera sakfrågorna. Debatt och meningsutbyte bör därför koncentreras till de arenor – kommunfullmäktige, debatter i media, m.fl. – där det är viktigare att det görs klart för väljarna vilka ideologiska skillnader som finns mellan partierna.

### **Ska jag som förtroendevald kunna svara på alla frågor?**

Den grundläggande ansvarsfördelningen i kommunen är den mellan förvaltningen och politiken, där de förtroendevalda ska bestämma VAD som ska göras medan tjänstemannaorganisationen anger HUR detta ska ske på effektivaste sätt. I Svalövs kommun har den politiska organisationen utformats så att fullmäktigeberedningarna har ett särskilt ansvar för de strategiska frågorna i dialog med medborgarna, medan kommunstyrelsen och utskotten ansvarar för att leda och styra verksamheterna.

Rollfördelningen mellan förtroendevalda och tjänstemän kan vara tydlig i teorin, men är det inte alltid i praktiken. Medborgardialog är till exempel både en demokratifråga och en kommunikationsfråga. För att utveckla området krävs både politiska och professionella överväganden.

Ett dilemma för förtroendevalda är att få befolkningen att förstå och acceptera den rollfördelning som finns i kommunen. När medborgarna träffar företrädare för kommunen förväntar de sig att kunna få svar på sina frågor. Det är viktigt att inte avvisa de frågor som medborgare ställer om sådant som inte är politiska frågor. Däremot är det inget konstigt att som förtroendevalda inte kunna svara på alla detaljfrågor som kan komma upp. Be att få återkomma och kontrollera saken efteråt med förvaltningen.

Det ställs vid själva dialogtillfället samtidigt stora krav på återhållsamhet hos medverkande medarbetare/experters för att de inte ska dominera i kraft av sin faktakunskap.



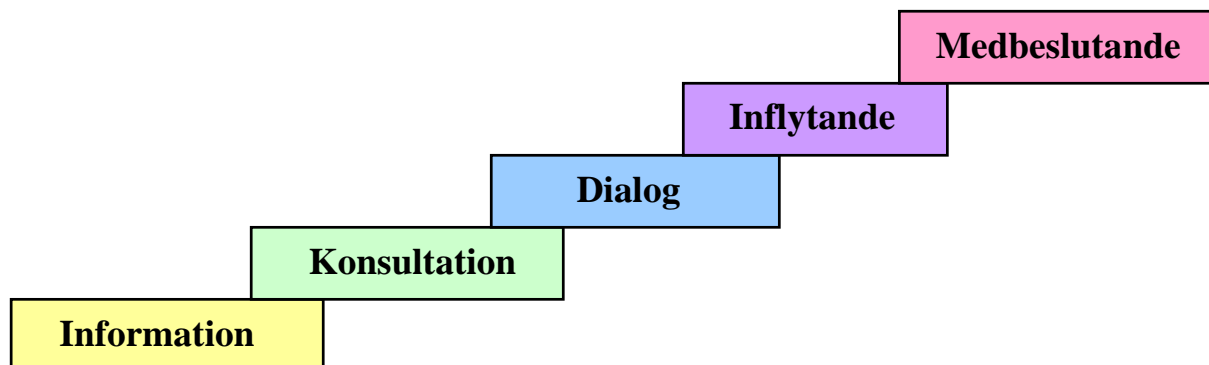
## Vilka metoder vill vi använda?

Det är lätt att tro att metoden man väljer för medborgardialogen är avgörande för kvaliteten. Men inga metoder garanterar bra resultat. Det gäller att välja rätt metod för det syfte man har med medborgardialogen.

Inför dialog måste vi ta ställning till i vilken grad deltagarna ska kunna påverka. Ska medborgarna t.ex. ha möjlighet att styra inriktningen på fortsatt arbete, lämna allmänna synpunkter, värdera olika förslag, prioritera mellan olika åtgärder eller självständigt få fatta beslut utifrån givna ramar? Det är mycket viktigt att vi alltid är tydliga mot dem som deltar om vilka möjligheter till påverkan som finns.

## DELAKTIGHETSTRAPPAN

- olika nivåer för delaktighet



## Information

### **Informationsmöte – Stormöte**

Information till många samtidigt – viktigt tema/ämne

Envägskommunikation – inte ett dialogmöte

#### **När?**

Inleda ett större dialogprojekt – t.ex. om ekonomiska utmaningar i kommunen

Informera om ett redan fattat beslut

#### **Hur?**

Tydlig dagordning

Komplettera med skriftligt information/presentationmaterial

Van mötesledare krävs

## Konsultation

Här utgår man från ett underlag som tagits fram av förvaltningen och godkänts av de förtroendevalda och där medborgarna t.ex. får identifiera och värdera viktiga faktorer i en viss fråga.

### **Fokusgrupp**

Konsultationsmetod – kartläggningsverktyg

Identifiera och värdera viktiga faktorer i en viss fråga/ämne

Enkel och snabb metod – ger mycket information

#### **När?**

Tidigt i en dialogprocess, t.ex.

Vad tycker du är viktigt att prioritera i kommunens budget nästa år?

Om behov av mer kvalitativ information/kunskap, t.ex.

Vad är viktigt för att du skall tycka det är hög kvalitet i förskolan?

#### **Hur?**

Huvudfråga

Bjuda in 6-12 deltagare, minst 2-3 olika fokusgrupper

\*\*

### **Medborgarpanel**

Konsultationsmetod - kartläggningsverktyg

Identifiera och värdera faktorer i en viss fråga. Ger snabb respons från många.

### **När?**

Återkommande

T ex inför prioriteringar mellan satsningar på folkhälsa, kultur m.m.

Också befintlig verksamhet – t ex hur upplevs kommunens verksamheter? Hur upplevs mottagande, service?

### **Hur?**

Bjuda in 60-80 pers ca att delta. Slumpmässigt urval eller öppet för alla som vill.

Panelen får lämna synpunkter på olika frågor och förslag ca 2-4 ggr/år.

Många paneler genomförs huvudsakligen via webben/e-post/sms, med fysiska träffar emellanåt.

## **Dialog**

Medborgarna ges möjlighet att mötas för att föra dialog i olika frågor och ge förslag till förändringar och förbättringar. Utgångspunkten är att alla ska få föra fram sin åsikt och argumentera för sin syn på frågan och man behöver inte komma till konsensus.

### **World café – metoden**

Dialogmetod – få fram idéer och förslag

Uppmuntrar till lärande, att lyssna och utbyta synpunkter

### **När?**

Tidigt i en process

Få fram idéer och förslag, t.ex.

Vilka prioriteringar är viktiga att göra i kommande budget/ar?

Område för en fördjupning, tex.

Hur skall vi omsätta vår fritid - och kulturplan i budgeten?

### **Hur?**

Trevlig lokal med små bord

Moderator

Temat –frågeställningar –tre olika faser

Deltagare: riktade – öppet möte

Dokumentation

\*\*

### **Öppet områdesmöte – medborgarstämma**

Lokal mötesplats

Kan utgöra ett pågående samarbete med lokalsamhället

Diskutera och ha dialog om viktiga frågor

### **När?**

För att ge information

Ta reda på vad man tycker är viktigt i en fråga, tex. om budgetsatsningar för området

Ta reda på frågor som är viktigast för lokalbefolkningen

## **Hur?**

Dagordning/agenda

Inbjudan

Boka in tjänstemän och politiker

Dokumentation

## **Inflytande**

Medborgarna ges möjlighet att delta under en längre tid och är med i en utvecklingsprocess från det vita pappret till färdigt förslag som underlag till politiska beslut.

## **Framtidsverkstad**

Ta fram konkreta idéer och förslag – ofta bildas arbetsgrupper som jobbar vidare med dessa och som ev. förverkligar dem. Enkel och uppskattad metod.

## **När?**

Under en dialogfas

Få konkreta idéer – teman/ämnen genom hög grad av delaktighet och inflytande

## **Hur?**

Inbjudna deltagare (bl.a. som har befogenheter)

Genomförs under minst en dag

Moderatorer

## **Medbeslutande**

Den representativt valda församlingen delegerar ansvar till en arbetsgrupp eller liknande där deltagarna inte är valda utifrån partitillhörighet utan är med som enskilda personer.

## **Medborgarbudget**

Medbeslutandemetod – politisk församling delegerar beslutsmakt till arbetsgrupp invånare eller liknande.

## **När?**

Välja mellan olika alternativ i investeringsbudget, besluta om egna förslag utifrån en given ekonomisk ram.

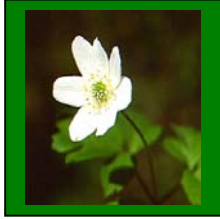
T ex grupp i viss ort för ortsutveckling, skolungdomar för satsningar miljö/trafik/närmiljö/skolmiljö eller liknande

För att sprida engagemang, locka till deltagande, samhällsorienterande

## **Hur?**

Beslutande omröstningar på webbplatsen

Arbetsgrupp av invånare utreder (med hjälp av förvaltning) och fattar beslut



## **Hur gick det?**

Inför medborgardialog behöver man redan från början ställa sig frågan hur resultatet av dialogen ska användas och hur detta ska återrapporteras till deltagarna. Det innebär att det måste finnas rutiner för hur dokumentation och utvärdering ska genomföras vid dialogtillfällena. Det är inte bara det som är nytt som bör följas upp, utan även det som “alltid” har gjorts.

Ska man se effekterna av nya satsningar, krävs att man gör någon slags mätning innan man inleder sina nya aktiviteter, för att därefter upprepa mätningen med jämna mellanrum.

Läs mer om Svalövs kommuns medborgardialog på webben;  
[www.svalov.se](http://www.svalov.se)

### Några tips inför dialog

#### Förberedelser

- Gör det tydligt redan i inbjudan vilka möjligheter till påverkan som finns. Ha aldrig dialog i en fråga som är "låst".
- Hur lockar vi rätt målgrupp?
- Fördela rollerna ni ska ha på mötet i förväg
- Öva på metoden innan inom gruppen
- Använd de nya politikertröjorna

#### På mötet

- Håll tiden!
- Dokumentation är viktigt - skriv minnesanteckningar
- Gör det möjligt för de närvarande att få återkoppling
- Ta ställning till om ni ska avsluta med mingel för andra frågor än de som skrivits i inbjudan

#### Uppföljning

- Bestäm rutiner för att lämna vidare "ärenden" som kommer in till kommunen
  - Återkom så snart som möjligt till dem som så önskar! Ett nej är bättre än inget svar alls.

### Definitioner

- **Medborgare** är i denna handbok, för enkelhets skull, alla invånare i Svalövs kommun oberoende av formellt medborgarskap eller ej.
- **Kommunikation** är processen för människors kontakt med varandra. Den kan delas upp i de två begreppen enkelriktad kommunikation och dubbelriktad kommunikation.
- **Enkelriktad kommunikation** innebär att signaler mellan två parter bara sker i den ena riktningen. Ett exempel är när kommunikationen mellan dig som förtroendevald och en medborgare endast går ut på att du ska ge information eller att du ska få information, inte båda samtidigt.
- **Dubbelriktad kommunikation** innebär att du både ger och får information samtidigt, till exempel i dialog, diskussion eller debatt. Kommunikation kan gå direkt via sändaren till mottagaren, eller indirekt via olika mellanled av sändare (vidareinformatörer). Den kan vara personlig eller opersonlig, det vill säga sändas via olika medier eller kanaler. Information som sänds till många mottagare samtidigt kallas masskommunikation.
- **Dialog** används ofta när man ännu inte har någon uppfattning om var man står i en viss fråga och utmärks av att deltagarna är prestigelösa och väldigt öppna för varandras åsikter och synpunkter. Man prövar förutsättningslöst en fråga och är beredd att ge sig in i det okända. Positionerna är helt öppna.

Dialogen förutsätter ömsesidighet, att deltagarna någorlunda jämbördigt turas om att tala och lyssna. Genom att försöka se varandras perspektiv, genom att ställa frågor och få svar, kan dialogen leda till en ökad förståelse och respekt. Man kan enas om vissa tolkningar av verkligheten och fakta, som man inte behöver vara överens om hur man ska hantera.

Hos de flesta väcker begreppet nog förväntningar om att den som vill föra en dialog vill tala med mig, inte bara till mig, och alltså är beredd att lyssna på och bry sig om det jag har att säga.

- **Diskussion** innebär att man redan har en uppfattning och argumenterar för detta, men kan ändra åsikt om man får höra tillräckligt goda argument.
- **Debatt** handlar om konfrontation och att besegra sin meningsmotståndare. Man är inte beredd att ändra sig. Positionerna är låsta.



### Skiss över ett ärendes gång vid dialog

När beredningarna genomför medborgardialog i en viss fråga, följer ärendet normalt denna skiss:

#### Uppdrag

Kommunfullmäktige ger ett uppdrag till beredningen, t.ex. ”Hur ser kulturkommunen Svalöv ut 2020?”

Uppdraget ska ha ett klart formulerat syfte. Initiativet kan t.ex. komma ur en fullmäktigedebatt, en tidigare dialog, eller som en idé från en beredning.

Fullmäktiges presidium ansvarar för att samordna beredningarnas arbete med dialog. Fullmäktiges presidium har också ett särskilt ansvar för att pröva förslag till dialogfrågor mot t ex övriga beslutade politiska mål, inriktningar m.m. innan fullmäktige tar ställning till om det ska genomföras dialog i det föreslagna ämnet.

#### När? Var? Hur?

Uppdraget utförs av beredningen i nära dialog med medborgarna. Beredningen tar ställning till vilken/vilka metoder som ska användas, vilka som är målgrupp, hur återkoppling till deltagare ska ske o.s.v.

(Se handboken för medborgardialog)

#### Dialogerna genomförs

Beredningen genomför dialogen på det sätt man beslutat.

#### Återkoppling och rapport

Beredningen återkopplar till dem som deltagit. Resultatet från dialogerna sammanställs med hjälp av förvaltningen i en rapport. Rapporten görs tillgänglig för alla bl.a. på kommunens webbplats.

#### Debatt i fullmäktige

Beredningens rapport, d.v.s. redovisningen av uppdraget man fått, överlämnas till kommunfullmäktige. Utifrån rapporten diskuterar fullmäktige den aktuella frågan.

Vad betyder det beredningen sett och hört för hur kommunen/verksamheterna bör se ut framöver?

#### Uppdrag till verksamheterna

Kommunfullmäktige tar efter diskussionen ställning till hur frågan fortsatt ska hanteras. Fullmäktige kan besluta om nya uppdrag, t.ex. vidare utredning av olika förslag, till kommunstyrelsen/verksamheterna. Fullmäktige kan också ge färdiga förslag till åtgärder/förändringar. Innan kommunfullmäktige kan fatta slutliga beslut om åtgärder/förändringar måste kommunstyrelsen och ev. verksamhetsutskott/nämnd yttra sig över förslaget. Ibland kan kommunstyrelsen eller någon annan nämnd/utskott fatta det slutliga beslutet. Om nödvändigt tas frågan upp igen i kommunfullmäktige för avgörande.

#### Politiska beslut verkställs

Förvaltningen genomför de förändringar i verksamheten som kommunfullmäktige, eller något annat politiskt organ, fattat beslut om, till följd av den genomförda dialogen.

## REFLEKTIONSFRÅGOR inför en dialog

”Hur är läget idag?”

När det gäller dialog med medborgarna;

- Vad fungerar bra idag?
- Vad behöver utvecklas?

”Vilka vill vi kommunicera med?”

- Vilka är vår målgrupp?
- Hur kan vi utforma medborgardialog så att vi inte gynnar enbart särintressen?

”Vad vill vi föra dialog om?”

- Vilka frågor är lämpade för dialog i vår beredning?  
Inte lämpade?

”Vilka metoder vill vi använda?”

- Vad ska vi tänka på när vi väljer metod för dialogen?

”Vad vill vi uppnå?”

Framtid

- Vad är syfte och mål för dialogen?
- Hur kan vi samarbeta beredningarna emellan i dialogarbetet?
- Vad förväntar jag mig personligen av förvaltningen?
- Vad kan jag själv bidra med gällande dialogarbetet?

## REFLEKTIONSFRÅGOR efter genomförd dialog

”Vad vill vi uppnå?”

- Var målet och syftet med dialogerna tydligt uttalat för
  - 1) alla i beredningen?
  - 2) alla medborgare som bjöds in?
- Vilket/vilka var målen och syftena med dialogerna?

”Vilka vill vi kommunicera med?”

- Deltog de som vi ville skulle delta?

”Vad vill vi föra dialog om?”

- Lyckades vi prata om det vi skulle på dialogerna?

”Vilka metoder vill vi använda?”

- Var det en bra metod vi använde för att nå vårt mål och syfte?

”Hur gick det?”

- Nådde vi upp till de mål och syften som vi hade satt upp?
- Hur fungerade återkopplingen till deltagarna?
- Vilka slutsatser kan vi dra av resultatet?
- Är jag nöjd med *min* insats?
- Är jag nöjd med *beredningens* insats som helhet?
- Är de *medborgare* som deltog i dialogerna nöjda?



**SVALÖVS KOMMUN**

**Svalövs kommun, 268 80 Svalöv**  
**Tel: 0418 – 47 50 00, Fax 0418 – 47 50 26, E-post: [info@svalov.se](mailto:info@svalov.se)**  
**[www.svalov.se](http://www.svalov.se)**