



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Medborgares och politikers syn på medborgardialog

En skolreform som engagerar

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatuppsats VT-2012

Författare: Petra De Bourg och Amanda Larsson

Handledare: Pål Castell

Abstract

Titel: *En skolreform som engagerar – Medborgares och politikers syn på medborgardialog*

Författare: Petra De Bourg och Amanda Larsson

Nyckelord: Medborgardialog, medborgardelaktighet, skolfrågor, påverka

Syftet med uppsatsen är att få en bild av hur begreppet medborgardialog beskrivs av medborgare och politiker i Angered, och belysa förhållandet mellan dem. Medborgardialogen har där funnits med i en specifik process, nämligen kring stadsdelens skolomorganisation. Metoden vi använt har en fenomenologisk utgångspunkt eftersom vi vill förstå individernas egna upplevelser. För att uppnå detta har vi gjort kvalitativa intervjuer med fyra politiker i Angereds stadsdelsnämnd och tre medborgare boende i stadsdelen. Den insamlade empirin som kom utav dessa intervjuer skapade de teman uppsatsens resultat och analys utgår från. Temana är *Beskrivningar av medborgardialog*, *Var beslutet påverkbart?*, *Lyssnade politikerna?* samt *Fanns det förutsättningar för en medborgardialog?*. Resultatet är analyserat med hjälp av följande teorier: *SKL:s delaktighetstrappa*, Habermas *Kommunikativt handlande* och Antonovskys *KASAM*. Det vi har kommit fram till är sammanfattningsvis att det är viktigt att det finns en tydlig ram för vad man förvänta sig av medborgardialogen och därmed att det finns ett tydligt syfte med den. En viktig faktor i medborgardialogen är att beslutet ska vara påverkbart. Det är även viktigt att politikerna lyssnar och att det finns tillräckligt med tid för medborgardialogen. De dialoger som var i och med skolomorganisationen under hösten 2012 i Angered upplever både politiker och medborgare som otillfredsställande, då många av de viktiga faktorer vi nämnt saknades. En slutsats vi drar av detta är att en utveckling av medborgardialogen är nödvändig om man i framtiden ska kunna dra nytta av dess förtjänster.

Tack!

Vi vill här tacka de personer som ställt upp i arbetet med vår uppsats! Tack till våra informanter som gett av sin tid och delat med sig av sina erfarenheter. Ett tack går också till Klas Forsberg på Stadsledningskontoret i Göteborgs Stad, som förmedlat mycket information och hjälpt oss i vårt kartläggande av medborgardialogbegreppet. Pål Castell, vår handledare, förtjänar trots ”sunkiga kommentarer och dålig handstil” ett stort tack! Han har inspirerat och hjälpt oss hitta en bra struktur för vår uppsats. Slutligen vill vi tacka varandra för ett bra samarbete!

Amanda och Petra

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Avgränsning	3
1.3 Förförståelse	3
2. Bakgrund.....	3
2.1 Medborgardialog i Sverige.....	3
2.2 Medborgardialog i Göteborgs Stad	4
2.3 Stadsdelen Angered och ny skolorganisation	4
3. Metod.....	6
3.1 Metodval	6
3.2 Urval.....	7
3.3 Planering och genomförande av intervju	8
3.3.1 Pilotundersökning.....	8
3.4 Litteratursökning	9
3.5 Kartläggning.....	9
3.6 Analysmetod	9
3.7 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	10
3.8 Etiska överväganden	11
3.9 Studiens begränsning	12
3.10 Forskningsprocess	13
4. Tidigare forskning.....	13

4.1 Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin?.....	13
4.2 Riskkommunikation och medborgarengagemang: vad kan förväntas av dialog?	14
4.3 Kommunikation, medborgarskap och deltagardemokrati: en studie av medborgarutskotten i Helsingborg.....	15
5. Teoretisk referensram	15
5.1 Delaktighetstrappan – Sveriges Kommuner och Landsting.....	16
5.2 Kommunikativt handlande	18
5.3 KASAM – Känsla av sammanhang	19
5.4 Teoretisk sammanfattning.....	19
6. Resultat, analys och reflektioner.....	20
6.1 Beskrivningar av medborgardialog.....	21
6.2 Var beslutet påverkbart?	23
6.3 Lyssnade politikerna?.....	25
6.4 Fanns det förutsättningar för en medborgardialog?	28
7. Diskussion och slutsats	33
7.1 Beskrivningar av medborgardialog.....	33
7.2 Var beslutet påverkbart?	34
7.3 Lyssnade politikerna?.....	34
7.4 Fanns det förutsättningar för en medborgardialog?	35
7.5 Förslag till vidare forskning.....	36
Källförteckning	38
Bilaga 1. Brev till medborgare.....	40
Bilaga 2. Brev till politiker	41

Bilaga 3. Intervjuguide medborgare	42
Bilaga 4. Intervjuguide politiker	43
Bilaga 5. Brev till dig som blir intervjuad	45

1. Inledning

I vår utbildning på socionomprogrammet har vi båda under vår praktikperiod kommit i kontakt med stadsdelen Angered i Göteborg och funnit intresse för hur politiker och medborgare kommunicerar med varandra. Vi ser att medborgardialog är ett vanligt förekommande begrepp och aktuellt när man i dagens samhälle talar om att öka medborgarinflytandet och stärka demokratin. Enligt Sveriges Kommuner och Landstings (SKL, 2009) skrift *11 tankar om medborgardialog* innebär begreppet medborgardialog bland annat att medborgarnas kunskaper och tankar ska tas tillvara och ses som en tillgång för att på ett demokratiskt sätt kunna utforma morgondagens samhälle. För att ge begreppet medborgardialog och denna studie en kontext har vi valt att fokusera på en specifik process, nämligen frågan om den nya skolorganisationen i Angered. Detta är en process som har väckt starka känslor, inte bara hos föräldrar, barn och lärare, utan även bland många andra invånare och politiker i Angered. En stor samhällsdebatt har skapats där många engagerat sig och i denna uppsats benämner vi denna process som ”skolfrågan” eller, mer specifikt, ”skolomorganisationen”.

Enligt SKL stärks det sociala kapitalet både i samhället och hos den enskilde individen genom att människor deltar i olika samhälleliga sammanhang. Att det sociala kapitalet stärks ser vi blivande socionomer som en viktig faktor för likväl individens som samhällets välmående, då detta gör att känslan av tillhörighet och möjlighet att påverka sin situation ökar. Socialt arbete handlar också om att arbeta med människor på olika nivåer; individ, familj, grupp och samhällsnivå. Vi ser att vår studie är relevant för socionomer och andra yrkesgrupper inom olika fält. De beslut som fattas på samhällsnivå sipprar ner till individnivå och påverkar de som arbetar med grupper, familjer och individer.

En faktor som finns närvarande i skolfrågan är stadsdelsreduktionen, vilken ägde rum i januari 2011. Det medförde att två stadsdelar tillsammans bildade det som nu är Angered. I och med stadsdelsreformen har ansvaret för dialogen med medborgarna blivit tydligare (Stadskansliet, 2009). Hösten 2012 kommer det beslutas om principer och ramar för medborgardialogen, vilka sedan ska implementeras i staden och stadsdelsnämnderna. Klas Forsberg, som har kommunstyrelsens uppdrag att leda arbetet med att ta fram förslaget, menar att ett tydligt riktmärke är att medborgardialog ska finnas med som ett komplement till de beslut politikerna fattar. Om det inte finns med ska det redogöras varför man väljer att inte ha någon medborgardialog (intervju Klas Forsberg 2012-03-12).

1.1 Syfte och frågeställningar

Vi vill få en bild av hur begreppet medborgardialog beskrivs av medborgare och politiker, och belysa förhållandet mellan dem. Utifrån detta syfte vill vi fokusera på ett enskilt fall för att få en inblick i vad medborgardialogen gav för resultat.

Vi gick från en tanke att endast skriva abstrakt om medborgardialog, och politikers och medborgares syn på dess förtjänster och vinster. Efter överväganden såg vi fördelarna med att bli mer konkreta i våra frågeställningar och fokusera på en process någonstans där medborgardialog funnits med. Den mest aktuella processen i Angered och i Göteborg stad, där begreppet medborgardialog har förekommit, är skolfrågan. Det är också den som väckt mest debatt, och på grund av det blev vi intresserade av att undersöka den vidare.

Frågeställningar:

1. Vad är betydelsefullt i en medborgardialog för medborgare och politiker i Angered?
2. Hur beskriver politiker och medborgare möjligheten att påverka det tilltänkta beslutet i skolfrågan?
3. Hur beskrivs kommunikationen mellan politiker och medborgare i skolfrågan?
4. Gick det att ha medborgardialog kring skolfrågan?

Med den första frågeställningen vill vi undersöka hur politiker och medborgare ser på begreppet medborgardialog och vad de upplever vara viktiga faktorer för en lyckad sådan. Det inbegrips även tankar kring vad en lyckad medborgardialog i förlängningen bidrar till. Den andra frågeställningen syftar till att redogöra för olika uppfattningar politiker och medborgare har kring möjligheten att påverka det beslutet som låg till grund för skolomorganisationen. Vi vill se om det finns skillnader i beskrivningarna av påverkansgrad och även se hur stor delaktighet medborgarna hade. Frågeställning nummer tre behandlar kommunikationen mellan politiker och medborgare som ägde rum i skolfrågan. Med denna fråga vill vi åter igen fånga de olika personernas beskrivningar och se hur dialogen har gått till i detta fall. Vi frågar oss om medborgarna känner sig lyssnade på och om politikererna haft möjlighet att ta till sig deras åsikter. Den fjärde och sista frågeställningen är utformad för att se om det var lyckat och möjligt att ha medborgardialog kring skolfrågan i Angered. Vi reflekterar kring om de rätta förutsättningarna fanns för att kunna ha en givande medborgardialog i denna skolfråga.

1.2 Avgränsning

Medborgardialogbegreppet är det centrala begreppet i vår studie, dock ser vi att begreppets definition och betydelse har många bottnar och beror på hur det angrips. En tydlig avgränsning gällande vårt urval är att vi vill ha politikers och medborgares berättelser kring vårt ämne och medvetet valt att inte intervjua tjänstemännen, även om de är närvarande i samtalen ändå. Vissa intressanta teman, såsom skillnad på medborgardialog och brukardialog, har inte analyserats i resultatet då vi såg att vi inte kunde göra den analys utan tjänstemännens syn på dessa begrepp.

1.3 Förförståelse

Vi som författare till denna uppsats har under våra socionompraktiker kommit i kontakt med begreppen medborgardialog och medborgardelaktighet. Där föddes det således ett intresse att undersöka vidare vilka kanaler medborgare har möjlighet att påverka sitt lokalsamhälle. Vi har uppfattningen att det i samhället idag finns behov av att medborgare och politiker kan kommunicera med varandra, och har sett att denna kommunikation i vissa fall inte fungerar.

Vidare har vi båda varit i kontakt med och har haft diskussioner med engagerade personer som verkar i Angered. Av dessa har vi fått åsikter kring dialogen mellan politiker, tjänstemän och medborgare. Dessa influenser har möjligtvis påverkat oss, framför allt i valet av uppsatsämne. Tilläggas bör att vi försöker att vara medvetna om dessa influenser, pratar om dem sinsemellan, allt för att så mycket som möjligt kunna vara objektiva i vår undersökning.

2. Bakgrund

2.1 Medborgardialog i Sverige

Enligt SKL (2009) är medborgardialog ett begrepp som kommit att växa under de senaste åren i Sverige. Medborgardialog inbegriper en möjlighet för medborgaren att tillsammans med politiker påverka samhällsutvecklingen. Dialogen blir en del i att stärka demokratin, då invånarnas åsikter och kunskaper blir en av grunderna i beslutsfattandet. Medborgardialogen är tillsammans med de återkommande fria valen och partiengagemang de former genom vilka demokratin främjas i Sverige. SKL har publicerat ett antal rapporter och artiklar om medborgardialog. Bland annat har SKL genomfört ett projekt som heter just ”projekt medborgardialog” (SKL, 2009).

I SKL:s rapport från 2009 står att läsa att svensken generellt sett är en ”protest-medborgare”. Protestmedborgare beskrivs som att så länge de förtroendevalda inte

beslutar om något som berör henne, är hon mindre intresserad och tycker det är skönt att det finns förtroendevalda som sköter de politiska besluten. Beslut som rör henne, exempelvis att barnens skola ska läggas ner, gör att hon blir engagerad och genomför olika demonstrationer. Detta mönster har blivit tydligare i Sverige och därför menar SKL att det krävs en utveckling av medborgardialogen. Det krävs metoder för att hantera denna typ av engagemang och för att kunna ta tillvara på medborgarnas engagemang i sakfrågor. Några konkreta metoder finner vi inte i SKL:s skrifter, men det som framkommer är att nya former för dialog behövs. Metoderna måste enligt SKL anpassas till kommunens typ och storlek.

2.2 Medborgardialog i Göteborgs Stad

I tjänstutlåtandet om förslaget till ny stadsdelsorganisation i Göteborg finner vi följande citat (Stadskansliet, 2009, s.7): ”Nämnderna skall verka för att utifrån respekten för alla människors lika värde och rättigheter stärka medborgarnas delaktighet och engagemang som verkar främjande och förebyggande för en lokalt positiv samhällsutveckling. Detta skall på sikt bidra till ett mer demokratiskt och hållbart Göteborgssamhälle”. Detta citat anser vi påvisar hur viktig och aktuell medborgardialogen är i dagens samhälle, då medborgardialog inbegriper bland annat delaktighet och engagemang. En lokal och positiv samhällsutveckling tycker vi har ett intimt samband med hur skolan organiseras eftersom den är en viktig institution i det lokala samhället. Således är en studie inriktad på medborgardialog i skolprocessen väl motiverad. Begreppet medborgardialog är också något som Göteborgs Stad arbetar med att utveckla och implementera i stadsdelsförvaltningarna och stadsdelsnämnderna. I nuläget håller Stadsledningskontoret, under ledning av tjänsteman Klas Forsberg (intervju 2012-03-12), på att formulera regler, eller snarare principer, kring medborgardialog. Förslag om dessa ska läggas fram till kommunstyrelsen i augusti 2012 och ett färdigt förslag ska finnas i september 2012.

2.3 Stadsdelen Angered och ny skolorganisation

Stadsdelen Angered ligger geografiskt i Göteborgs nordöstra del och har ett invånarantal på cirka 50 000. Stadsdelen var innan januari 2011 uppdelad i stadsdelarna Lärjedalen och Gunnared, vilka slogs ihop i och med den senaste omorganiseringen.

Angered har under hösten 2011 varit i ett medialt blickfång, då förslaget på hur skolan ska komma att omorganiseras väckt reaktioner från medborgarna i stadsdelen. För att få en inblick i denna situation följer nedan en fallbeskrivning.

Fallbeskrivning

Bakgrunden till omorganisationen av Angeredskolor är dels ekonomiska problem och otillräckliga resurser och dels att resultaten haft ett väldigt lågt genom-

snitt. Konkreta exempel på varför en omorganisation är nödvändig är att det finns för mycket lokaler i skolans regi i förhållande till antal elever. Detta beror till stor del på att många elever har valt att lämna den kommunala skolan i Angered för andra skolor i Göteborg. En annan orsak till att en omorganisation krävs, är den nya delen i skollagen som ställer högre krav på att det ska finnas rätt behöriga lärare på alla skolor. För att uppnå detta krav anser politikerna i nuläget att stora enheter (skolor) med ett stort antal lärare gör detta krav lättare att uppfylla (Angered SDF, 2011a).

Detta har hänt:

Juni 2011 – En kartläggning av Angereds skolor görs under våren 2011, och i juni är denna klar och behandlas av Angereds stadsdelsnämnd. Det framkommer att stadsdelen är i behov av en ny skolstruktur, för att få en verksamhet som är pedagogisk och ekonomiskt hållbar samt att avståndet ska vara nära mellan skola och hem (Angered SDF, 2011a). Uppdraget att hitta en ny struktur får stadsdelsförvaltningen av stadsdelsnämnden, där förslaget på den nya organisationen ska tas fram senast i november samma år.

September 2011 – Under denna månad äger 10 olika dialogmöten rum på olika skolor i Angered. Ansvariga för dessa möten är tjänstemän från stadsdelsförvaltningen. Syftet med dessa är att lärare, föräldrar och elever ska ha möjlighet att komma med åsikter kring hur den nya skolan ska utformas. Sammanlagt deltar cirka 500 personer under dessa möten. (Angered SDF, 2011b)

November 2011 – Förslag till en ny skolorganisation i Angered med start hösten 2012 kommer i ett tjänsteutlåtande den 9 november (Angered SDF, 2011a). Förslaget innebär en förändring av årskursfördelningen på skolorna och i två fall nedläggning av skolor. En anledning till nya fördelningen är att varje skola ska få möjlighet att utveckla sina arbetsmetoder. Synpunkterna från de tio dialogmötena har beaktats av stadsdelsförvaltningen i utformandet av förslaget (ibid.).

Det pågår under hösten 2011 stora protester mot förslaget från elever, föräldrar och lärare. Att vissa skolor kommer att stängas i samband med en ny årskursfördelning väcker också starka känslor.

December 2011 – Beslutsfattandet om förslaget av ny skolorganisation skjuts upp i stadsdelsnämnden, då två partier inte är nöjda med förslaget och vill ha längre betänketid.

Januari 2012 – Det ursprungliga förslaget från stadsdelsförvaltningen om en ny skolorganisation röstas igenom i stadsdelsnämnden och ska börja gälla från och med höstterminen 2012 (Angered SDF, 2012).

Dialoger kring skolorganisation

Det fördes protokoll vid de tio dialogmötena och utifrån dem sammanfattar vi i grova drag vad som framkom på mötena. Det som kommit fram under dessa möten är dels en besvikelse över att det inte fanns något färdigt beslut att diskutera

kring, en oro över större klasser och även en rädsla över det geografiska avståndet till skolorna. Föräldrarna tycker också det är viktigt att det finns en nära kontakt mellan föräldrar och skola, att det ska satsas på skolan istället för att skäras ner samt att politikerna borde synas på mötena. Man vill ha duktiga lärare och lärare som finns kvar på skolan länge, för att skapa trygghet bland barnen. Det finns också många åsikter kring att det är viktigt med lugn och ro i skolan, då det idag är mycket stressigt och stökigt på vissa skolor (Angered SDF, 2011b).

I samband med stadsdelens nämndmöten finns det i Angered möjlighet för medborgarna att delta på ett öppet förmöte som startar en timme innan ordinarie nämndmöte. Under hösten har det i samband med kritiken av den nya skolorganisationen kommit många medborgare till dessa möten (Angered SDF, 2012). Tilläggas bör att det även förekommit andra typer av dialogmöten mellan politiker och medborgare, men att det främst är dessa två typer som kommer att behandlas i denna uppsats.

3. Metod

I detta kapitel redogör vi för vårt val av metod, hur vårt urval av informanter gått till och på vilket sätt vi genomfört våra intervjuer. Vi redogör också för litteratursökning och studiens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet samt hur vi valt att genomföra vår analys. I kapitlet finns också en beskrivning av våra etiska överväganden och de begränsningar vi ser med studien.

3.1 Metodval

Vi har för genomförandet av denna studie valt att använda en kvalitativ metod med intervjuer som grund. Skälet till att vi valt en kvalitativ metod är att vi är intresserade av personliga berättelser och upplevelser av ett visst fenomen (Bryman, 2011). Denna metod gör också att vi på bästa möjliga sätt kan svara för studiens syfte och frågeställningar, genom att vi får djupare beskrivningar för att kunna exemplifiera personliga upplevelser. Kvale & Brinkmann (2009) beskriver att kvalitativa intervjuer är en bra metod för att få en bild av personens egenupplevda situation genom dennes egna ord och beskrivningar, utifrån personens kontext och tolkningar. Bryman (2011) ser att denna metod är flexibel då fokus ligger på personliga uppfattningar och hela tiden är det detta som styr arbetets gång, vilket också gör att frågeställningarna är mer öppna än vid en kvantitativ studie. Vi inser att våra resultat inte kan sägas vara generella för de personer som varit en del i processen kring skolfrågan i Angered, då vi endast intervjuat några få personer. Vi tror ändå att resultaten bidrar till kunskap som kan vara av intresse för flera och ge hjälp för att förstå denna situation och även andra liknande situationer i framtiden.

3.2 Urval

Angered är en stadsdel som vi båda känner till och har verkat i på olika sätt. Vi anser att det främst blev ett strategiskt urval då det i stadsdelen fanns en av de mest iögonfallande aktuella politiska frågorna i Göteborg stad sedan det nya stadsdelsreglementet trädde i kraft. Denna fråga var hur skolan skulle omorganiseras, och vi hade fått vetskap om att medborgardialoger förekommit under denna process. Utifrån vårt valda studieämne gjorde vi ytterligare urval, då av vilka informanter som vi ansåg relevanta för studien. När vi kartlade det som har skrivits om medborgardialogbegreppet, fick vi veta att medborgardialog är en dialog mellan politiker och medborgare (SKL, 2009), således såg vi att en intressant studie skulle till om både politiker och medborgare fick bidra till studiens empiri. Det finns en grupp som är närvarande i skoldebatten men som vi valt att inte ha som informanter, och det är tjänstemännen. Argumentet för detta är att dialogen som tjänstemän är involverade i är den så kallade brukardialogen, något som vi kommer nämna senare i arbetet.

De tre medborgare som intervjuades i vår studie är alla föräldrar boende i Angered och med i olika nätverk som har mobiliserats i och med skolomorganisationen i stadsdelen. De har en gemensam nämnare som engagerade i skolfrågan och har på olika sätt varit i kontakt med både politiker och tjänstemän det senaste halvåret. Vi har kontaktat medborgare vars namn figurerat i debattartiklar och i Facebookgruppen ”Rädda Angereds skolor”. Denna kontakt har skett genom e-post och telefon (se bilaga 1). Det var inte svårt att rekrytera medborgarinformanterna. Vi valde att intervjua medborgare som är engagerade i skolfrågan, och i efterhand tror vi det hjälpte oss att få tag på dessa informanter. Deras engagemang gjorde att de ville vara med i vår studie.

De fyra politikerna i studien representerar olika partier i Angereds stadsdelsnämnd på grund av att vi ville ha en spridning mellan olika ideologier. Dock undersöker vi inte skillnader på olika partiers ståndpunkt gällande medborgardialog, utan fokuserar på att belysa de olika synen som finns på begreppet. Politiker har kontaktats genom e-post och telefon (se bilaga 2). Rekryteringen av politikerinformanter var inte svår. De vi kontaktade ville ställa upp, eftersom de ansåg att det var deras ansvar som fritidspolitiker. Vi hade även kontakt med en femte politiker som hade tackat ja till att bli intervjuad, dock blev denna intervju inställd. Den insamlade empirin från de fyra politikerintervjuerna ansåg vi vara tillräcklig och därför bokades denna intervju inte om.

I uppsatsen kommer vi inte inrikta oss på skillnad i upplevelser beroende på kön, ålder, yrke, etiskt ursprung eller bostadsort. Därmed kommer informanterna endast benämnas som ”medborgare” och ”politiker”.

Enligt Bryman (2011) definieras vårt urval av informanter som målinriktat, vilket innebär att istället för att slumpmässigt tillfråga väljer vi strategiskt ut de personer vi tror kommer kunna ge oss relevanta beskrivningar för att kunna svara på våra frågeställningar. Vi kan också beskriva delar av vårt urval bland medborgarna som ett snöbollsurval (Bryman, 2001), vilket innebär att en av de personerna vi intervjuat tipsat oss om en person som vi sedan valt att intervjua.

3.3 Planering och genomförande av intervju

Inför intervjuerna hade vi utformat en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 3 och bilaga 4), vilket innebär att man på förhand har bestämt vilka tema som ska beröras. Frågorna finns också nedskrivna men är formulerade på ett sätt som gör att de är öppna och kan ge beskrivande och personliga svar från informanten (Kvale & Brinkmann, 2009). Då den intervjuade fritt får formulera sig gör detta att vi som forskare kan hitta nya infallsvinklar som sedan kan utvecklas i kommande intervjuer. Den semistrukturerade intervjun möjliggör också en anpassning efter vilken person det är som intervjuas, vilket gör att svaren blir mer omfattande och uttömmande. Det är bra med en viss struktur i intervjuguiden och det har hjälpt oss att hålla en röd tråd och även förhindra att informanten försvinner för mycket från ämnet. Då vi i vår studie intervjuat både medborgare och politiker har frågorna i intervjuguiden varierat något, däremot har vi utgått från samma teman.

Vi tog kontakt med de som valde att ställa upp på intervjun genom e-post och telefon. Vi bestämde tid och plats för intervjuerna vilka genomfördes vid universitetets lokaler, på Angereds stadsdelskontor och även hemma hos en informant. Intervjuerna tog ungefär en timme att genomföra. I början av varje intervju fick varje person ett brev som innehöll information om studien och dess syfte samt kring anonymitet (se bilaga 5).

De personer som valde att ställa upp blev innan intervjun startade tillfrågade om det var okej att spela in intervjuerna. Alla informanter godkände detta, något som underlättat vårt arbete mycket då vi mer kunde koncentrera oss på att lyssna på svaren istället för att anteckna. Trots detta hade en av oss ansvaret att föra stödanteckningar, om utifall inspelningen inte skulle vara användbar. Denna hade också ansvar att hålla koll på tiden. Den andra hade ansvaret för att leda intervjun och ställa frågor. Vi har skiftat roller under de olika intervjuerna, detta för att kunna komplettera varandra och för att kunna se våra olika bilder av intervjusituationen. Efter intervjun satt vi gemensamt ner för att prata kring våra spontana tankar och upplevelser och skrev ner dessa inför genomgången av materialet.

3.3.1 Pilotundersökning

Enligt Bryman (2011) är det bra om man innan intervjuerna genomför en pilotintervju, detta för att se till att frågorna är formulerade på ett bra sätt och ger omfattande svar. Som intervjuare får vi insikt i om intervjuguiden är utformad på ett bra sätt och kan undvika att det under de kommande intervjuerna finns frågor som de medverkande inte vill eller kan svara på (Bryman, 2011). Det ger också oss som intervjuare en möjlighet att testa vårt inspelningsinstrument och se att det fungerar på ett bra sätt. En annan fördel är att vi blir mer vana vid intervjusituationen och också medvetna om hur vi agerar (Kvale & Brinkmann, 2009). I vår studie genomförde vi en pilotundersökning med en politiker från kommunfullmäktige. En anledning till att vi frågade en politiker var för att se hur frågorna kunde uppfattades av just en politiker. Framst ville vi veta hur han som person upplevde frågorna. Vi fick under denna pilotintervju mycket användbar feedback från den intervjuade och insåg också själva att vissa frågor behövde omformuleras. Detta

gav oss mycket hjälp inför de kommande intervjuerna och gjorde att vi kunde känna oss trygga i vår intervjuguide.

3.4 Litteratursökning

En del i vår studie var att hitta tidigare forskning och information som relaterar till vårt valda ämne. För att finna detta använde vi oss av Göteborgs Universitetsbiblioteks hemsida och deras sökfunktioner. De databaser som finns tillgängliga vid universitetsbiblioteket och vi valde att söka i är Swepub, GUP och Pro Quest Social Sciences. Universitetsbibliotekets samlingar, GUNDA och Libris har vi använt för att söka bland publicerade artiklar och avhandlingar. För att hitta material som passar vårt ämne har begrepp vi sökt på exempelvis varit medborgardialog, delaktighet, medborgarinflytande, demokrati och politiker samt kommunikation.

Vi har använt oss av Libris, den gemensamma söktjänsten för Sveriges universitet, högskolor och folkbibliotek, för att söka efter böcker och titlar. Till stor hjälp har också Sveriges Kommuner och Landstings hemsida varit, där vi sökt på begreppen medborgardialog och medborgarinflytande.

3.5 Kartläggning

För att få en uppfattning om hur processen kring den nya skolorganisationen gått till har vi försökt att kartlägga området. Detta har vi gjort genom att läsa offentliga handlingar och protokoll från stadsdelsförvaltningen och stadsdelsnämnden i Angered, granskat innehållet i Facebook-gruppen ”Rädda Angereds skolor”, läst tidningsartiklar och samtalat med boende och verksamma i Angered. Detta har gett oss en bakgrundsbild som varit till stor hjälp i vårt arbete. Vi har även i samband med vår studie fått möjlighet att träffa Klas Forsberg på Göteborgs stadsledningskontor, som arbetar med att ta fram riktlinjer för hur arbetet kring medborgardialog ska gå till i Göteborgs stad.

3.6 Analysmetod

Då vi i vår studie är ute efter att försöka förstå en persons upplevelse av en viss situation, tar vi utgångspunkt i fenomenologin. Thomassen (2007) beskriver att fenomenologin ämnar undersöka hur en viss person upplever ett visst fenomen och hur den beskriver detta. Detta innebär i förlängningen att vi i vår analys håller oss nära vår empiri, vårt insamlade material. Bryman (2011) skriver att detta är ett arbetssätt där de teman som framkommer härstammar från empirin och inte från teorier.

Vi har vid genomgången av vårt material valt att transkribera det mesta av de inspelade intervjuerna men inte sådana delar vi ansett varit irrelevanta för vår studie. Detta då transkribering är en mycket tidskrävande process (Bryman, 2011). Vi har varit noggranna med att inte plocka innehåll ur sitt sammanhang, då det

finns en risk att materialet tolkas fel om det hanteras på fel sätt (Bryman, 2011). Efter att transkribering var slutförd och vi gått igenom materialet i sin helhet påbörjade vi vår tematisering av materialet. Denna tematisering bygger på vad som mest frekvent framkommer i intervjuerna. Vår tematisering mynnar ut i ett övergripande huvudtema som inbegriper begreppet medborgardialog och en mer allmän beskrivning: *Beskrivningar av medborgardialog*. Utifrån detta övergripande tema har vi skapat tre underliggande tema, som har mer fokus på skolfrågan i Angered och den tillhörande dialogen: *Var beslutet påverkbart? Lyssnade politikererna?* och *Fanns det förutsättningar för en medborgardialog?*

Efter att tematiseringen var klar plockade ut vi de citat som vi tyckte var de mest relevanta för varje tema. Enligt Kvale & Brinkmann (2009) ska vi som författare fråga oss hur djupt vi kan analysera vårt insamlade material och huruvida informanterna ska ha inflytande på hur vi har tolkat deras uttalanden. För att minska risken för missförstånd och för att få en bekräftelse på att vi har tolkat informanternas uttalande rätt, har vi haft kontakt med våra informanter under vår analys. De citat vi har med i uppsatsen har blivit godkända av respektive informant.

Utifrån våra teman valde vi ut vår teoretiska referensram och detta är teorier vi tycker är passande för vår analys av materialet och kan hjälpa oss förstå olika dimensioner av materialet. Teorierna gör också att vi kan koppla materialet till socialt arbete på olika sätt och på olika nivåer.

3.7 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Validitet handlar om huruvida forskningen undersöker det man sagt att man ska undersöka. Det görs en bedömning av hur väl de slutsatser forskaren kommer fram till är hållbara och stämmer överens med det insamlade materialet (Bryman, 2011). Vi anser att validiteten, i bemärkelsen att undersöka det vi sagt att vi ska undersöka, är god. Vi har utifrån vårt material dragit slutsatser som är kopplade till vårt syfte och våra frågeställningar. Vidare talar Bryman (2011) om begreppen intern och extern validitet. Intern validitet innebär att en bra överensstämmelse finns mellan de observationer forskaren gör och de teoretiska tankar som utvecklas, vilket kan uppnås då forskaren vid en kvalitativ metod befinner sig relativt länge i en social grupp. Intern validitet anser vi att vi till viss del uppnår då vi haft relativt mycket tid med personerna från den sociala miljön i och med våra intervjuer. Extern validitet handlar om huruvida resultaten kan överföras till andra situationer i sociala miljöer och sägas vara generaliserbara (Bryman, 2011). Vi tror att våra resultat kan vara svåra att generalisera till andra sociala miljöer, då vi anser att den sociala miljön ständigt ändras och beror på vilka personer som är i den. Vårt urval är snävt, vilket gör att den externa validiteten påverkas negativt då det finns chans att ett annat urval kunde gett ett annorlunda material.

Reliabilitet kan också benämnas med tillförlitlighet och handlar om det är möjligt för en annan forskare att göra om samma undersökning och komma fram till samma resultat. En hög reliabilitet gör att tillförlitligheten för resultatet blir mer trovärdigt och visar också att studien är genomförd på ett rätt och bra sätt (Bry-

man, 2011). När det gäller reliabilitet kan vi även här se till begreppen intern och extern. Intern reliabilitet innebär att om det är flera forskare som samarbetar finns en överensstämmelse om hur det man upplever ska tolkas (Bryman, 2011). I vår studie där vi är två som samarbetar har vi varit noga med att vara överens om hur vi ska tolka det vi ser och hör. Vi har haft en tydlig och öppen kommunikation kring detta och kommit fram till gemensamma bedömningar. Detta ökar den interna reliabiliteten i vår studie. Extern reliabilitet innebär i vilken utsträckning vår studie kan upprepas av någon annan, som nämnt ovan. Vid kvalitativ forskning är detta svårt att uppnå, då det aldrig är möjligt att genomgå studien i exakt samma sociala miljö då denna ständigt förändras (Bryman, 2011). Vi anser också att reliabiliteten minskar då den sociala miljö och grupp vi undersökt aldrig kommer kunna vara densamma, eftersom samhället och personerna runt denna grupp förändrats. Det vi kan göra för att öka reliabiliteten är att vara öppna med hur vårt urval och undersökning har gått till, detta ökar chansen för att kunna upprepa vår studie. Vi har låtit respektive informant läsa igenom de citat vi valt att använda från respektive intervju och dessa har blivit godkända. Detta ökar uppsatsens reliabilitet.

Kvale & Brinkmann (2009) menar att man vid kvalitativ forskning snarare än att prata om att resultaten kan generaliseras i allmänhet, hellre ska se till om resultaten kan vara generaliserbara för att kunna överföras till andra relevanta situationer. Ett sätt att generalisera kan då vara en naturalistisk generaliserbarhet. Denna typ av generalisering beskrivs som att se värdet i de personliga erfarenheterna. Vi kan se mönster i flera personliga berättelser och då göra en naturalistisk generalisering som kan överföras till andra relevanta eller liknande situationer. Detta då politikerna i samma stadsdelsnämnd och stadsdelens medborgare som har varit med om liknande upplevelser beskriver företeelser som bildar detta mönster. Detta kan kallas för en slags påståendekunskap och ger förväntningar om hur situationer uppfattas, snarare än fasta förutsägelser (Kvale & Brinkmann, 2011).

3.8 Etiska överväganden

När vi gjort våra etiska överväganden har vi utgått från Vetenskapsrådets skrift *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning* (Vetenskapsrådet, 2002). Där läser vi att forskning är viktigt för både individens och samhällets utveckling. Det så kallade forskningskravet innebär att den forskning som bedrivs ska vara kring väsentliga frågor och hålla en god kvalitet. I skriften står skrivet att det är etiskt korrekt att forska kring sådant som kan stärka människor. En studie kring medborgardialog ser vi kan stärka både medborgare och politiker. Medborgare kan stärkas då medborgardialog utvecklas och chansen till påverkan och inflytande ökar. Politikerna kan stärkas genom att de förhoppningsvis kan använda vår uppsats för att utveckla medborgardialog på olika sätt och i olika former.

Vid bedrivande av forskning är det viktigt att individerna som deltar inte känner sig kränkta eller kommer till skada. Individskyddskravet är det absolut viktigaste när vi i vår studie gör våra etiska överväganden och vi utgår från Vetenskapsrå-

dets (2002) fyra olika krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet vilka vi nedan redogör för.

Informationskravet: De medverkande i studien ska bli informerade om deras roll i forskningen, om studiens syfte och hur den kommer gå till. De ska också veta om vilka villkor som finns för deltagandet, nämligen att det är på helt frivillig basis och att de när som helst kan avbryta sin medverkan. De faktorer i studien som kan komma att påverka den medverkande och dennes vilja att delta ska alltid redovisas. I vår studie har vi försökt säkerställa detta krav genom att vi innan intervjun vara tydliga både muntligt och via ett brev med studiens syfte och tillvägagångssätt, samt kring villkor för deltagande.

Samtyckeskravet: Vid intervjuer, då deltagarna har en aktiv och personlig roll, är det viktigt att få samtycke för deltagandet. Det är deltagaren som avgör hur stor medverkan de ska ha och under hur lång tid. Ett avbrott ska inte leda till att informanten får påtryckningar om att vara kvar i studien. I vår studie har vi till varje deltagare lämnat ett brev för information och samtycke. Vi har poängterat att deltagandet är frivilligt och att de kan dra sig ur. De kan även dra tillbaka och ändra sina uttalanden, då vi ser att det är viktigt med samtycke.

Konfidentialitetskravet: De personliga uppgifterna kring en deltagare ska aldrig finnas tillgängliga för obehöriga och i uppsatsen ska personliga uppgifter och svar vara redovisade på ett sådant sätt att identiteten inte kan röjas. Detta är särskilt viktigt vid etiskt tungt material och om man lovat deltagarna anonymitet. I studien väljer vi att benämna Angereds stadsdel, vilket kan medföra att intervjuade politikers anonymitet riskeras. Vi ser dock att vi strävar efter att uppfylla konfidentialitetskravet, och till så stor del som möjligt avidentifierar våra informanter. Inga namn och inga partitillhörigheter kommer således att publiceras. En motivering vi har till att benämna Angereds stadsdel, är att det ger studien en intressant kontext. Politikerna har kännedom om att studien kommer att handla om Angered och skoldialogen där och har godkänt detta. Vi ser att själva konflikten kring skolan i Angered är känslig, men att vår fokus på dialogen gör att vi försöker lyfta ut dialogbegreppet och analysera hur det har använts. Att benämna informanterna som ”medborgare” och ”politiker” anser vi är ett försök till att säkerställa kravet om konfidentialitet.

Nyttjandekravet: De uppgifter som insamlas om den enskilda individen får inte användas till annat syfte än för forskning. Detta säkerställer vi genom att de uppgifter vi samlat in kring de medverkande personerna bara kommer att användas av oss i vår forskning och inte av någon annan.

3.9 Studiens begränsning

Det vi ser som den främsta begränsningen med vår studie är det faktum att tjänstemännen i Angereds stadsdel inte blivit intervjuade och fått ge sin syn på det som hänt i skolfrågan. Då det är dem som har varit ansvariga för många av dialogerna i

skolfrågan hade det varit intressant att undersöka även deras upplevelser. Dock handlar begreppet medborgardialog om dialogen mellan politiker och medborgare, därav har vi valt att fokusera på dessa grupper.

Vi jämför inte olika partiers åsikter kring medborgardialog och inte heller olika politikernas åsikter i frågan. Detta kan bli problematiskt om åsikterna inte stämmer överens med varandra, och därmed inte bildar en gemensam uppfattning om vad medborgardialogen inbegriper. Vi kan se att det blir en begränsning i vår studie, då vi likställer alla politikerinformanter att ha en gemensam bild.

3.10 Forskningsprocess

Vi har båda lagt ner likvärdigt med tid på arbetet med denna studie och känner att det varit väldigt värdefullt att vara två. Inte bara har vi kunnat diskutera idéer och tankar med varandra, utan också kunnat peppa och uppmuntra varandra. Alla delar är noggrant genomlästa av oss båda och godkända av varandra, även om vi inte skrivit allt tillsammans. Det är svårt för oss att försöka redovisa hur uppdelningen varit, men i grova drag har den sett ut på följande sätt:

Amanda: Inledning, bakgrund, tidigare forskning (till största del), metod, resultat och analys, diskussion och slutsats (till största del).

Petra: Inledning (till största del), bakgrund, tidigare forskning, metod (till största del), teoretisk referensram, resultat och analys och till viss del diskussion och slutsats.

4. Tidigare forskning

Detta kapitel är en redovisning av tidigare forskning kring vårt valda område som vi tycker är relevant och intressant för vår studie. Vi har valt att lyfta fram tre tidigare studier med lite olika inriktningar. Dessa är *Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin* (Karlsson, 2011), *Risikommunikation och medborgarengagemang: vad kan förväntas av dialog?* (Merkelsen, 2011) samt *Kommunikation, medborgarskap och deltagardemokrati* (Svensson, 2008).

4.1 Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin?

I Martin Karlssons (2011) artikel *Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin?* tas det upp vilka vinster dialog och medborgardeltaktighet förväntas ha. Han menar att syftet är att medborgarnas förtroende till politik och poli-

tiker ska stärkas. Övriga förtjänster han ser är att medborgarna aktiveras till att delta i politiska processer, att uteslutna grupper får möjlighet att involveras i samhället samt att kommunen marknadsförs. I kontrast till dessa argument som ger uttryck åt de positiva effekter medborgardialoger förväntas ha, uttrycker Karlsson vidare att forskningsläget fortfarande är svagt när det gäller att förstå medborgardialogers funktion och förtjänster. Framförallt har forskningen dominerats av fallstudier av enskilda projekt som påvisat såväl framgångrika som problemfyllda exempel, men inte lyckats klarlägga några tydliga generella tendenser.

Anledningen till att medborgardialogen ska finnas, anser Karlsson vara att väl genomförda medborgardialoger medför en gynnsam representativ demokrati i de återkommande fria valen. I artikeln uttrycks även att den svenska demokratin grundas i den representativa demokratin, där grunden är de återkommande fria valen. Karlsson menar att demokratin idag finns på fler arenor än de vid de fria valen. Därför beskriver Karlsson att den representativa demokratin är i kris, då valdeltagandet i Sverige sjunker. Vidare menar han att färre medborgare väljer att engagera sig i något parti, och att fler istället engagerar sig i sakfrågor de anser är viktiga för dem (Karlsson, 2011).

4.2 Riskkommunikation och medborgarengagemang: vad kan förväntas av dialog?

Merkelsen (2011) tar i sin artikel (vår översättning) *Riskkommunikation och medborgarengagemang: vad kan förväntas av dialog?* upp en metod kallad ”consensus conference”. Consensus conference är en form av medborgardelaktighet, där medborgare bildar en panel för att medborgarperspektivet i ett visst ämne ska komma fram. Utifrån denna metod diskuterar Merkelsen fenomenet medborgardialog, dess olika syften, utseenden samt effekter. Han menar att medborgardialogen har blivit ett ideal som regeringar strävar efter att ha, men att ideal är en social konstruktion och således även gör medborgardialogen till en social konstruktion som tar uppmärksamheten från underliggande konflikter.

Artikeln tar upp problem som kan uppkomma i och med att medborgare engageras i beslutsprocesser. Ett problem är att dialogen bidrar till en politisk ineffektivitet, vilket är en orsak till varför det existerar ett glapp mellan medborgardialogen och de politiska beslut som fattas. Dialogen vars syfte skulle vara att överbrygga glappet mellan kunskap och expertis, exempelvis tjänstemän, och de intressena som finns hos medborgarna skulle alltså bidra till att ett nytt glapp bildas.

Ett problem Merkelsen ser i metoden Consensus conference, är att medverkande medborgare blir upplysta och insatta i kunskapsläget och forskningen och då inte längre kan likställas med ”den generelle medborgaren”. Merkelsen kallar denna process för ”imperfect representative”. I hans slutsatser skriver Merkelsen (2011 s.642; vår översättning): ”I ljuset av dialogens komplexa natur är ett kort svar på frågan vad man kan förvänta sig av dialogen: ha låga förväntningar”.

4.3 Kommunikation, medborgarskap och deltagardemokrati: en studie av medborgarutskotten i Helsingborg

Svensson (2008) har i sin avhandling *Kommunikation, medborgarskap och deltagardemokrati* studerat så kallade medborgarutskott i Helsingborgs stad. Medborgarutskotten grundades år 2003 och syftet var att skapa dialog mellan politiker och medborgare i de olika geografiskt indelade områdena. Grundpelarna var att samtalen skulle vara demokratiska och ömsesidiga. Man ville med hjälp av medborgarutskotten stimulera den representativa demokratin och skapa diskussioner som gav bra underlag för de beslut politikerna sedan skulle fatta. I sin undersökning har Svensson intervjuat politiker, tjänstemän och kommuninvånare. En politiker uttrycker att medborgare ställer högre krav idag än tidigare och att besluten ifrågasätts på ett annat sätt, jämfört med tidigare då de politiska besluten på ett lättare sätt accepterades. Politikern tror vidare att detta kan bero på att människor i högre grad är utbildade och att samhällets normer tillåter oss att vara mer ifrågasättande.

Svensson (2008) ser i sin studie gällande medborgarutskottets praktik att medborgaren enligt politikerns och tjänstemäns uppfattning bör vara beredd att engagera sig i flera frågor, inte bara de som rör den egna personen. De ska också vara villiga att lyssna på andra och låta samtliga deltagares röster framkomma. Medborgarna framhäver att deras rättigheter är att bli lyssnade på och respekterade, samt att skyldigheten är att vara engagerad. Svensson får i sin studie fram ett väldigt intressant resultat som pekar på att engagemang ses som mer eller mindre bra beroende på vilket område man talar om. Exempelvis är engagemang kring barn och ungdomar något som av politiker upplevs som bra och viktigt, medan när det gäller frågor kring byggnation är engagemanget inte lika välkommet (Svensson, 2008).

Sammanfattning av tidigare forskning

Från denna tidigare forskning tar vi med oss att medborgardialog är ett aktuellt begrepp. Den tidigare forskningen har gett oss en generell bild av dagens medborgare som engagerad i sakfrågor. Hur samhället ser ut påverkar således hur medborgardialogen utformas, men att det finns risker med att använda den på fel sätt. Med vår studie vill vi belysa medborgardialogen ur en specifik fråga och därmed försöka bidra till begreppets utveckling.

5. Teoretisk referensram

I detta kapitel redogör vi för de olika teorierna vi har valt att använda oss av för att analysera vårt insamlade material. Dessa teorier är *SKL:s delaktighetstrappa*, *Habermas teori kommunikativt handlande samt Antonovskys begrepp KASAM*. I slutet av kapitlet sammanfattar vi de olika teorierna och försöker finna kopplingarna mellan dessa samt till begrepp vi nämnt i inledning och bakgrund.

5.1 Delaktighetstrappan – Sveriges Kommuner och Landsting

Sveriges kommuner och landsting har i sitt projekt medborgardialog tagit fram en modell för en delaktighetstrappa. Denna modell utgår från S. Arnsteins (1969) ”ladder of participation” som beskriver olika nivåer av delaktighet. Nedanstående modell är framtagen av SKL (2009) i samband med deras projekt ”medborgardialog” och är anpassad efter vårt samhälle idag med kommuner och fritidspolitiker. Modellen visar olika nivåer av delaktighet och är en hjälp att inför beslutsprocesser se och diskutera vilken nivå av delaktighet man vill ha i en specifik fråga. I detta ingår också att fundera kring vilka metoder som används för att inkludera medborgarna och göra dem delaktiga, samt vikten av att tydligt påpeka för medborgarna på vilka sätt de kan vara delaktiga. Längst ner i trappan finner vi nivån där medborgarna endast är delaktiga genom att få information, medan de högst upp i trappan är medbeslutare och högst delaktiga (SKL, 2009). Detta betyder att politikerna måste klargöra vad deras syfte och mål med medborgardialogen är. SKL (2011) ser en skillnad på vad som är mål och vad som är syfte, då mål är det konkreta mätbara förändringarna man vill uppnå medan syftet är anledningen till medborgardialogen och varför den genomförs. Det finns fyra generella övergripande motiv till varför medborgare skall engageras, vilka är bättre styrning, bättre tjänster, kunskapsbyggande och aktivt medborgarskap. Detta för att uppnå legitimitet och fatta bra beslut i styrningen samt effektivisera och öka kvalitén i tjänsterna. Motiven är även att öka deltagarnas kunskap, medvetenhet och självförtroende samt gynna bättre relationer mellan medborgare och kommunen och bekämpa utanförskap (SKL, 2011).

Vi kommer kort att belysa hur SKL beskriver de olika stegen. Vi utgår från skrifterna *11 tankar kring medborgardialog i styrning* (2009) och *Handbok i utvärdering av medborgardialog* (2011).



Information – För att medborgarna ska kunna vara delaktiga behöver de bli informerade. SKL menar att denna information ska vara lättillgänglig, balanserad och objektiv som hjälper medborgarna att förstå ett problem, vilka alternativ som finns och därmed vilka möjligheter och lösningar som finns. Transparens är viktigt och skapar förtroende, vilket innebär att dels information finns kring sakfrå-

gan samt att medborgarna får veta hur processen kring beslutet har gått till. Även om medborgare inte kan vara med och påverka alla beslut har de rätt att bli informerade om dessa.

Konsultation – På denna nivå av delaktighet har politikerna tagit fram alternativ och förslag som medborgare kan tycka till om. Det innebär att politikerna får respons från medborgarna på vilka analyser och alternativ som de anser är mest lämpliga att genomföra. Trappsteget innefattar även att politiker tar emot och behandlar medborgarnas synpunkter, åsikter och klagomål. Detta betyder inte att de är med och beslutar, utan de rådfrågas.

Dialog – Personer får mötas för att på ett öppet sätt ha en dialog kring en sakfråga, utan att det finns färdiga förslag från politikerna. Det innebär inte att de måste bli eniga i frågan, utan det viktiga här är att samtliga deltagare ska få möjlighet att uttala sina åsikter och tankar, likväl medborgare som politiker. Det är betydelsefullt att deltagarna får en förståelse för varandra och att politikerna förstår och beaktar medborgarnas intressen, kunskaper samt önskemål.

Inflytande – Här finner man deltagande på en mycket djupare nivå, där medborgarna är med i processen under en längre tid. Redan i början av planeringsstadiet, innan det finns ett färdigt förslag, kommer medborgarna in och deltar sedan fram till dess att det finns ett färdigt förslag som är till grund för de politiska besluten. På detta trappsteg vill politiken identifiera behov, utveckla alternativ och arbeta fram förslag och lösningar tillsammans med medborgarna. Man vill även att medborgarna ska finnas med i det förslag till genomförande som blir i slutet på processen. Medborgarnas åsikter och tankar blir alltså en grund till det politiska beslutet.

Medbeslutande – De representativt valda politikerna delegerar på denna nivå ansvaret och beslutsfattandet för en viss fråga till exempelvis en nämnd, styrelse eller annan representativ grupp. De som ingår i denna grupp är inte deltagare på grund av sin partitillhörighet, utan valda utifrån personliga egenskaper och sitt intresse och engagemang.

SKL (2011) beskriver att det är ett viktigt steg i organisationen att engagera medborgare i beslutsprocessen, men att en medborgardialog som är dåligt genomförd å andra sidan riskerar att drabba organisationens rykte och påverka medborgarnas syn på frågan negativt. Det uttrycks även att medborgardialog inte ska genomföras när beslutet inte går att påverka och ingen möjlighet till förändring finns, när dialogen genomförs ”bara för att det borde vara en dialog” utan att det finns ett intresse hos politikerna att ta till vara på de synpunkter som kommer fram. Det ska dessutom inte vara någon medborgardialog för att ett svårt beslut ska kunna skjutas upp och där dialogen inte räknas som en inflytelserik del i beslutsfattandet.

Denna delaktighetstrappa ser vi som användbar i utvecklandet av medborgardialogen, men att skillnaden mellan de olika stegen ibland är otydliga. Vår tolkning är exempelvis att det finns en skillnad mellan konsultation och dialog, där konsultation innefattar färdiga alternativ från politikerna samt inte behöver betyda att medborgare träffas för att ha en dialog. Dialog är för oss då medborgare träffas

andra medborgare samt politiker, där de öppet och utan styrning från politikerna får uttrycka sig fritt. Enligt Klas Forsberg (intervju 2012-03-12) utgår Göteborg stad från SKL:s skrifter i stadens arbete med att utveckla och implementera medborgardialogen.

5.2 Kommunikativt handlande

Jürgen Habermas (1996) har bildat en teori kring *kommunikativt handlande*. Denna teori kan kort sammanfattas i att individer är aktörer som samtalar med varandra i syfte att vilja och kunna förstå världen som är runt omkring dem och även varandra i den. Denna förståelse och kunskap uppkommer genom att det finns väl fungerande samtalsforum där argument som är välgrundade är de som ska betonas. Kommunikativ handling belyser en tanke om hur vi ska kommunicera med varandra och detta ska vara ett samtal som är inriktat mot att nå samförstånd och en gemensam förståelse. Viktigt är också att dialogen är fri från lögn, att ingen känner sig tvingad till att tycka som resten av gruppen och att ingen manipulation ska förekomma.

En handling är enligt Habermas genomförandet av en handlingsplan som framkommer av att man har tolkat en viss situation på ett visst sätt. Att kunna utföra denna handlingsplan innebär att individen klarar av att hantera situationen. Habermas ser individerna i samhället som både talare och lyssnare och i olika sociala grupper har individen olika roller.

Den kommunikativa handlingen inbegriper enligt Habermas två aspekter. Den första är genomförandet av handlingsplanen, hur situationen tolkas och även hur just den valda handlingsplanen kan leda till samförstånd mellan deltagarna. Andra aspekten att fundera över är hur risker kan undvikas. De risker som finns är att inte lyckas komma till gemensam förståelse, att gruppen är oenig samt att missförstånd skapas. Det finns också en risk att den valda handlingsplanen är helt fel och att ingen som helst framgång skapas.

Ett viktigt begrepp i Habermas teori kring kommunikativt handlande är *livsvärld*. Livsvärlden inbegriper de tolkningsramar varje individ har, vilka är uppbyggda av en mängd olika bakgrundsantaganden. Dessa antaganden är i sin tur beroende av kultur, samhället, den sociala omvärlden och även personligheten. Hur jag tolkar världen beror alltså på vilka tolkningsramar jag har, vilket i sin tur beror på vilken kontext jag befinner mig i. Detta betyder att individer tolkar världen på olika sätt och det är enligt Habermas viktigt att människor är medvetna om att den egna tolkningen kommer att bli ifrågasatt. Vidare menar Habermas dock att vår kunskap inte ska vara individuell eller privat, utan den ska vara kollektiv och social för att just kunna nå samförstånd. Därför är en interpersonell kommunikation viktig, alltså en dialog med andra människor om hur jag och mina tankar uppfattas och även hur jag uppfattar andras tankar. Då kan vi hantera det faktum att andra upplever och tolkar världen på ett annat sätt av vad jag själv gör. Detta blir i sin tur också ett uttryck för att försöka förstå varandra, att vilja kommunicera samt att kunna nå överenskommelser (Habermas, 1996).

5.3 KASAM – Känsla av sammanhang

KASAM är en förkortning av begreppet ”känsla av sammanhang”. Aaron Antonovsky (2005) som grundat begreppet har sin utgångspunkt i det salutogena synsättet, ett synsätt som innebär en fokusering på de olika faktorer som främjar och upprätthåller en god hälsa hos människor snarare än att se till de faktorer som bidrar till ohälsa. Antonovsky ställde sig alltså frågan varför det är så många människor i vårt samhälle som trots starka påfrestningar och negativa upplevelser lyckas hålla sig vid god hälsa. I teorin om KASAM finns tre centrala teman, eller tre komponenter som han själv benämner dem. De tre är följande:

Begriplighet: denna komponent handlar om i vilken grad människan upplever att både inre och yttre stimuli är något hon kan hantera och är möjliga att förstå. De stimuli som en individ möter är för den med en stor känsla av begriplighet förutsägbara eller åtminstone vid oväntad uppkomst förklarbara och möjliga att organisera. Detta betyder inte att alla stimuli är positiva för personen, men det går att hantera och begripa dessa.

Hanterbarhet: hanterbarhet inbegriper i vilken utsträckning människan anser att det finns tillgång till resurser som sedan används för att kunna hantera de olika stimuli man ständigt möts av och alla de krav dessa innebär. Resurser kan i detta avseende betyda både de egna resurser man själv kontrollerar och även de resurser som personer i ens närhet kontrollerar. Individen kommer inte uppleva att den är ett offer för omständigheter om hon har en stark känsla av hanterbarhet.

Meningsfullhet: har livet en innebörd rent känslomässigt? Detta handlar den sista komponenten om och innebär också en uppskattning kring huruvida en del problem vi stöter på i livet är värda att lägga ner energi på. Har vi kraften att hänge oss och engagera oss? Gillar personen en utmaning eller ses den endast som en belastning. En person med en hög känsla av meningsfullhet vågar konfrontera utmaningar och kan se att det blir lärorikt och meningsfullt för framtiden, samtidigt som hon kämpar ända till slutet för att kunna känna värdighet.

5.4 Teoretisk sammanfattning

I uppsatsens inledning redogör vi för att medborgardialogbegreppet kretsar kring delaktighet, öka medborgarinflytandet och stärka demokratin. Medborgarnas tankar och åsikter ska tas till vara och ses som en tillgång för att på ett demokratiskt sätt kunna utforma morgondagens samhälle. Delaktighetstrappan visar olika typer av delaktighet, där frågans art avgör vilken nivå av delaktighet som är lämplig i en situation. Att medborgarnas tankar och åsikter bör tas till vara kopplar vi även till att medborgarna ska känna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet i sitt liv, vilket även det kan ses som att utveckla framtidens samhälle och öka det sociala kapitalet. Däri ser vi att Antonovskys (2005) begrepp KASAM hör hemma för att belysa de eventuella konsekvenser en icke-fungerande medborgardialog får för individen och även försöka förstå varför individen engagerar sig. Det kommunika-

tiva handlandet anser vi beskriver hur förhållandet ser ut mellan politiker och medborgarna. Hur väl implementerat medborgardialogbegreppet än kan tänkas vara i en stadsdelsnämnd, når det ingenstans om man inte lyckas kommunicera med medborgarna. Habermas (1996) poängterar det faktum att varje individ har en egen livsvärld och tolkningsram. Eftersom vi i studien har intervjuat politiker och medborgare med olika livsvärldar, har de således uppfattningar som är överensstämmande men även uppfattningar som inte är det när det gäller medborgardialogen i Angered. Vi ser att teorin om kommunikativt handlande i förhållande till delaktighetstrappan ger olika nyanser kring vad dialog innebär. Enligt Habermas strävar dialogen efter att nå ett samförstånd, medan delaktighetstrappans definition av dialog visar att enighet inte är målet.

6. Resultat, analys och reflektioner

Vi har valt att sammanställa resultatet i olika teman och efter varje tema följer en analys som grundas i våra valda teorier. Bilden nedan visar de teman detta kapitel kommer att beröra.



Resultat och analys inleds med avsnittet vi väljer att kalla *beskrivningar av medborgardialog*, där vi lyfter fram hur medborgare och politiker beskriver medborgardialog. I detta avsnitt finns också en redogörelse för hur Göteborgs Stadsledningskontor definierar samma begrepp. Utifrån den allmänna beskrivningen av medborgardialogen har vi hittat tre enligt oss relevanta och intressanta teman som undersöker hur den allmänna beskrivningen stämmer överens med informanternas bild av hur dialogen gick till i skolfrågan i Angered. Dessa tre teman är följande:

Var beslutet påverkbart? Temat belyser ett villkor som både medborgare och politiker är överens om, nämligen att det tilltänkta beslutet ska vara möjligt att påverka. Därför redovisas i denna del upplevelsen av att kunna påverka skolbeslutet.

Lyssnade politikerna? Samtliga informanter ger samma bild av att det är viktigt att politikerna lyssnar i en medborgardialog. Vi redogör för olika upplevelser kring hur medborgares åsikter lyssnas på i skolfrågan.

Fanns det förutsättningar för en medborgardialog? I våra intervjuer framkommer det vilka olika förutsättningar en medborgardialog kräver. Vi ser att vissa fanns, medan andra inte existerade.

6.1 Beskrivningar av medborgardialog

Medborgardialog är en dialog som stadsdelsnämnden och dess politiker ansvarar för medan brukardialogen är en dialogform där ansvaret ligger hos förvaltning och tjänstemän. Det är ett faktum politikerna uttrycker. Dessa definitioner överensstämmer även med den beskrivning Klas Forsberg (intervju 2012-03-12) ger. Våra politikerinformanter ger ett ambivalent intryck angående om vad skoldialogerna var för slags dialoger. Det var tjänstemännen som hade ansvar för den, och därför bör det vara brukardialoger som hållits med föräldrar och skolpersonal. Dock menar en politiker att tjänstemännen även bjöd in övriga medborgare, vilket gör dialogen till en medborgardialog. Eftersom denna fråga är så pass tvetydig och framför allt handlar om relationen till tjänstmän, vilka vi inte har intervjuat, har vi valt att inte belysa den frågan ytterligare, även om i tror att den absolut har påverkat hur processen i skolfrågan förlöpte.

Våra intervjuer visar att vissa villkor måste uppfyllas för att en dialog ska leva upp till namnet dialog. De viktigaste villkoren för en medborgardialog enligt både politiker och medborgare är:

- att politikerna lyssnar och via återkoppling visar medborgarna vad deras åsikter leder till
- att man har en dialog om sådana beslut som är påverkbara, det vill säga vara tydlig med när det är dialog och när det är något annat.

För att detta ska ske på ett tillfredsställande sätt ser vi att det framkommer två förutsättningar som påverkar hur medborgardialogen utfaller. Det ena är tidsaspekten och den andra är det faktum att frågan är en aktuell sakfråga som engagerar många medborgare. Medborgardialogen ska enligt våra informanter in på ett tidigt skede i processen samt att det är viktigt att det finns tid för den, men å andra sidan påvisar vår studie att det måste till en skärningspunkt och ett annalkande beslut för att engagera medborgarna. Dessa två förutsättningar ser vi blir paradoxen i vårt resultat.

Det följande citatet belyser vikten av att politikerna lyssnar på medborgarna.

De flesta var ju ute nånstans. Jag var ute väldigt mycket. Men de flesta var ju ute någonstans det tror jag är jätteviktigt. Och då att man faktiskt lyssnar, det är ju en del av det här dialogandet att det betyder ju inte att politiker ska hålla låda hela tiden utan vi ska faktiskt lyssna. Och verkligen ta till sig det man hör. Och fundera så här, jaha när jag kom hit så tänkte jag så här men nu säger du så. Jaaa, så kan man ju göra. Att man är beredd att faktisk ändra sin åsikt. Att annars är inte dialog värd. Tycker jag (Politiker).

I följande citat reflekterar politikern kring medborgardialogens villkor, att dialogen ska vara i ett tidigt skede och innan politikerna har bestämt sig. Informanten uttrycker i slutet av citatet en gräns mellan vad som är medborgardialog och vad som inte är det. Då det inte finns något utrymme till eller någon vilja att ändra det tilltänkta beslutet är det inte medborgardialog, utan något annat.

Medborgardialog behöver vara, tycker jag, på ett tidigt skede i en fråga som gärna får vara komplicerad. Men då måste man ha gott om tid och man får framför allt absolut inte ha bestämt sig innan, för då är det meningslöst. Och det, människor är kloka, de genomskådar det direkt. Detta är ju vad det har kommit att bli rent formellt. Sen är det ju om, vad är det att ha en dialog. Det är ju faktiskt att samtala om någonting. Så då kan man säga att det vi har mest av här i Angered, det har ju varit alltså möten där det finns möjlighet att ställa frågor och få svar på sina frågor och ge synpunkter. Därmed inte sagt att det ett finns ett stort utrymme att ändra det tilltänkta beslutet. Ehh...så..och då har vi ju haft nånting annat (Politiker).

Klas Forsberg (intervju 2012-03-12) på Stadsledningskontoret i Göteborg berättar för oss att medborgardialog hjälper till att stärka det demokratiska systemet, ger en ökad delaktighet och blir ett bra stöd för den representativa demokratin då man får ett bättre beslutsunderlag. Medborgardialogen ger också en ökad förståelse och en större effektivitet i beslutsfattandet. Genom att göra medborgarna delaktiga vid ett tidigt skede i processerna, vilket enligt Klas Forsberg och stadsledningskontoret är av stor vikt, kan konflikter och protester undvikas då medborgarna under hela processen fått vara med och delge sina åsikter. De principer gällande medborgardialog som hittills tagits fram, men som ännu inte är fastställda i Göteborgs stad, är att det i alla beslutsprocesser inledningsvis ska övervägas om medborgardialog. Om ingen medborgardialog ska genomföras ska det finnas en tydlig plan för information och kommunikation. Rätten för alla medborgare att bli hörda lyfts fram, en tydlig fokus på barn och unga och en bra återkoppling är ytterligare principer som Stadsledningskontoret framhåller.

De villkor för medborgardialog som samtliga informanter nämner är att politikererna lyssnar och att det beslut som är tilltänkt ska gå att påverka. Att politiker lyssnar är ett villkor som även framkommer tydligt i delaktighetstrappan. Det tredje steget i trappan, nivån dialog, handlar om att medborgarnas åsikter och tankar ska få uttryckas fritt och av alla (SKL, 2009). Således ska det alltså finnas politiker som lyssnar och därmed ha möjlighet att beakta medborgares kunskaper. En faktor som vi anser är intimt sammankopplat med att lyssna är att medborgarna får veta hur deras åsikter har tagits till vara. Denna återkoppling är ett villkor medborgarna uttrycker är viktig. Genom att det finns en tydlig återkoppling kan vi se att individernas känsla av sammanhang möjligen kan öka, då begripligheten av situationen blir större och leder till förståelse. Individen har då också en chans att känna större meningsfullhet eftersom man ser att den energi som lagts ner fått resultat, exempelvis fått visshet om att man har blivit lyssnad på. Att bli lyssnad på och få en bra återkoppling leder till en god kommunikation och främjar förhållandet mellan politiker och medborgare. Vår tolkning är att dessa villkor kan kopplas till Habermas (1996) tankar om kommunikativt handlande, där fokus är att i en grupp hitta en förståelse och nå samförstånd mellan varandra.

Att det tilltänkta beslutet ska gå att påverka ser vi att man kan koppla till nivån inflytande i trappan. Desto större delaktighet medborgarna har i en process, ju större chans har medborgarna att påverka. Detta kräver en bra och tydlig kommunikation mellan deltagarna, och i det här fallet en tydlighet om när det är fråga om dialog och när det inte är det. Här kan vi relatera till Habermas tanke om att kommunikation har till syfte att leda till gemensam förståelse för samhället. I vår studie handlar det om att få en gemensam förståelse om hur och när en dialog genomförs.

Politikerna uttrycker att tid är en viktig faktor i dialogen, då det dels handlar om att det ska finnas gott om tid för den samt att dialogen ska finnas i ett tidigt skede. En handling innebär enligt Habermas ett genomförande av en handlingsplan, vilken är skapad av att personen tolkat situationen på ett visst sätt (Habermas, 1996). Personen är i detta fall enligt oss politikerna som uttrycker att tid är viktigt. Således påverkar tiden vilken handlingsplan man väljer att genomföra, exempelvis om det finns tid för dialog eller om politikerna ska informera om beslutet. Hur politikerna tolkar en situation och dess villkor får konsekvenser för hur utgången blir. En annan dimension av tidsaspekten är enligt oss det faktum att politikerna starkt uttrycker att tid behövs för att kunna hantera stora frågor och få en meningsfull dialog. Krav från medborgare och andra i samband med tidsbrist tror vi kan riskera att hanterbarheten minskar hos politikerna. Därmed blir känslan av sammanhang svagare då det inte finns tillräckligt med resurser för att hantera situationen.

6.2 Var beslutet påverkbart?

[...] ska det vara en dialog ska ju motparten vara öppen att ta in det man säger och kanske till och med låta sig påverkas av det man säger, annars är det ju en information. Det är ju en envägskommunikation annars, och det är ju det det visade sig att vara. För det här arbetet med att ta fram ett förslag det pågick ju helt parallellt och påverkades inte ett dugg av vad vi sa. Det är ju helt uppenbart, inga av dom synpunkterna finns ju med i det förslaget sen, inte en enda. Inte någonting (Medborgare).

Medborgarinformanten gör en distinkt skillnad på när det är dialog och när det är information, och menar att det förslaget som senare blev ett beslut inte påverkades av dialogerna. Det som däremot inte har varit tydligt är informationen till medborgarna om vad dialogen skulle leda till och om medborgarna kunde påverka eller inte. Detta menar medborgarna inte har kommunicerats. En av anledningarna till att det brustit i information uttrycks i följande citat, sagt av en politiker.

Då blir det såhär att det här var en synnerligen dålig fråga att försöka driva dialoger kring, i bemärkelsen här kan du påverka. Däremot så behöver man ha en omfattande kommunikation, information. Och där tycker jag att vi har brustit, alltså, vi kunde ha gjort mer. Nu är de ju lite granna en balansgång för de som har jobbat med de här de har ju också, eftersom vi inte hade fattat beslutet så har de ju inte vetat vad de ska informera om (Politiker).

Ovanstående citat belyser politikerns syn på skolfrågan där denna reflekterar kring dialog kontra information. Politikern frågar sig hur mycket dialogerna och de åsikter som där framkom skulle kunna ha påverkat förslaget och beslutet. Det var information och kommunikation politiker och tjänstemän skulle ha fokuserat på istället, men då tjänstemännen inte visste vad beslutet skulle bli hade de ingen konkret information att delge medborgarna vid de så kallade dialogmötena. Därav uppkom en förvirring kring hur mycket de kunde påverka. Informationen har under hela processen enligt medborgarna varit väldigt bristfällig och detta är något som även politikerna framhäver att de har misslyckats med och behöver bli bättre på. Hade informationen varit bättre tror en av de intervjuade politikerna att mycket av konflikterna hade kunnat undvikas och att förtroendet hade varit större för politikerna och deras beslut. Vissa politiker menar att det aldrig var frågan om en dialog där det gick att påverka, medan andra politiker tycker att de skulle varit det.

Kalla det inte för dialog om det inte är en dialog! (Medborgare).

Samtliga informanter framhäver hur viktigt det är att inte kalla det för dialog om det inte är en dialog mellan två eller flera parter. Exempelvis handlar det ibland endast om att ge information till medborgarna, då är det enligt politikerna viktigt att man inte inger falska förhoppningar hos medborgarna om att de ska kunna påverka. Medborgarna uttrycker att det är denna oaktsamma användning av begreppet dialog som gör att förtroendet för politiker har minskat. Medborgarna säger också att de möjligen skulle kunna påverka beslutet mer om det fanns andra former för dialogen, exempelvis att man samlade representanter från skolorna. Då det är svårt att ha en fungerande dialog med så många medborgare, uttrycker en av medborgarna följande:

Man hade kunnat välja ut föräldrarepresentanter från skolor, hellre, och sedan möta dem. Då blir det färre, men alla är representerade och då kan man prata om det i ett mer greppbart forum (Medborgare).

Att ett beslut ska kunna påverkas av det som framkommer ur medborgardialoger, är ett påstående som måste belysas utifrån delaktighetstrappan. Dialog säger enligt oss egentligen ingenting om att medborgarna ska få vara med och bestämma, utan mer att deras åsikter och tankar ska få komma till uttryck. Frågan vi ställer oss här är i vilken utsträckning detta betyder att beslutet påverkas och i relation till vår studie, vilken typ av medborgardelaktighet man ville ha. Teoretiskt sätt borde nivån inflytande vara den politikerna utgår ifrån om det är fråga om dialog och att medborgarna ska kunna påverka beslutet. För att kunna nå översta steget i trappan, medbeslutande, krävs enligt SKL (2009) att politikerna utser en grupp av medborgare som är ett representativt urval för en viss sakfråga. Vi hör att medborgarna i vår studie uttrycker att en sådan grupp skulle varit önskvärd i skolfrågan, på grund av att det fanns en så pass stark vilja att kunna påverka besluten. Vår tolkning är därför att medborgarna på ett sätt skulle vilja vara medbeslutare i denna skolfråga. Det blir en väldigt stor kontrast, i bemärkelsen att kunna påverka, då vissa politiker anser att det i skolfrågan endast handlade om att ge och få information vilket innebär en delaktighet på det nedersta trappsteget. Där finns ingen möjlighet för medborgarna att påverka. Det är just i denna kontrast vi ser att en stor del i konflikten kring skolfrågan har sin grund.

Tydligt är att det finns olika bilder av upplevelsen av hur dialogen i skolfrågan gick till och även tankar kring hur den borde gått till. Att det inte finns en gemensam överensstämmande bild av situationen gör att om vi tolkar det utifrån Habermas (1996) tanke om att genomföra en handlingsplan som leder till samförstånd, har man i detta fall inte lyckats. Politikerna i vår studie har haft olika tolkningsramar gällande hur mycket det tilltänkta beslutet gick att påverka, vilket därför har skapat olika handlingsplaner. Detta är enligt Habermas naturligt då alla individer har olika bakgrundsantaganden. Dock blir det ett stort problem om medlemmarna i gruppen inte samtalar om dessa olika bilder och inte får någon förståelse för varandra. En aspekt av den kommunikativa handlingen är att fundera kring hur risker undviks i samband med genomförandet av handlingsplanen. En av riskerna är att gruppen inte når gemensam förståelse och detta tycker vi är tydligt i denna situation. Enligt Habermas skulle det i förlängningen kunna göra att politikerna i gruppen inte förstår varandra och att ingen utomstående heller kan förstå deras handlingar.

Att det fanns olika uppfattningar om hur mycket medborgarna kunde komma att påverka det tilltänkta beslutet, tror vi inverkar på medborgares och politikernas känsla av sammanhang. Vår tolkning är att medborgarnas förhoppningar om att kunna påverka inte införlivades, vilket medförde att hanterbarheten för situationen minskar. Hur processen förlöpte i skolfrågan var inte förutsägbar för medborgarna och därmed minskade hanterbarheten ytterligare. Politikerna hade olika tolkningar av processen, vilket vi tidigare nämnt. Detta anser vi i sin tur minskar politikernas begriplighet, då möjligheten att förstå det som händer kring situationen blir mindre. Frågan blir således huruvida det är möjligt för medborgarna att kunna förstå processen när politikerna inte kan förmedla en förståelig bild.

6.3 Lyssnade politikerna?

Politikerna vi intervjuat inser vikten av att lyssna på medborgarna när en dialog ska genomföras, detta för att samla in åsikter och tankar från olika håll. En av de intervjuade politikerna ser ett samband mellan att politikerna lyssnar på medborgarna och hur stort förtroendekapital politikerna har gentemot medborgarna.

Jag tror att det viktigaste här det är ju att... Det är förtroendekapitalet, nästan att jag blev lyssnad på, dom tog med min åsikt. För det gör också att man kan utveckla en stadsdel. För har du ett förtroende hos någon så då klart vill ju den vara med i nästa process också och vill vara med mer och mer, och då får man ju med sig medborgarna på sikt (Politiker).

Detta citat ser vi som väldigt intressant i förhållande till att samtliga medborgare vi intervjuat beskriver att de inte har blivit lyssnade på och inte känner något förtroende för sina politiker. Något som också upprör de medborgare vi intervjuat är det faktum att de i rapporten som låg till grund för beslutet känner sig felciterade och att citaten är tagna ut sitt sammanhang. Då föräldrarna som deltog på dialogmötena inte hade ett konkret förslag att tänka kring blir det enligt medborgarna fel att säga att man har lyssnat på deras åsikter och tagit dessa i beaktande. En med-

borgarinformant säger följande om dialogmötena och tillvaratagandet av den information som kom fram.

Då har de ju liksom talat om att då har de lyssnat in och de har fått det att de och de synpunkterna och det ser ut på det här sättet, i stora drag. Och så redovisa vad vi gör med det då. Men de har ju bara samlat in massa information och sen gör de som de vill ändå, det är ju vår upplevelse (Medborgare).

Viktigt att nämna vid detta citat är att det är tjänstemännen som varit ansvariga för dialogen och inte politikerna. Anledningen till att vi ändå väljer att utgå från detta är att det är de nämnda dialoger som enligt politikerna ligger till grund för rapporten och i förlängningen det beslut som fattades. Eftersom politikerna fattar beslutet är det enligt vår uppfattning främst dessa som blir drabbade av ett minskat förtroende från medborgarnas sida. En av de intervjuade medborgarna resonerar kring processen och gången kring skolfrågan, då många känner sig besvikna och utanför, och kommer fram till att demokratin kan ha tagit skada.

Men vem lyssnar? Ingen? Det är det som är så surt. För de som vägrar gå på dialoggruppen, de säger ju bara det: Vi sa ju det, de lyssnar ju inte ändå. Det är dåligt för demokratin, för om man har tänkt sig medborgardialoger i fortsättningen och folk redan nu inte har något förtroende för att politikerna lyssnar, så spelar de ju liksom ingen roll (Medborgare).

En av de intervjuade medborgarna upplever också att folk känner sig lurade och inte lyssnade på, vilket uppfattas som ett förminskade av medborgarna enligt den intervjuade. Att bli inbjuden till en dialog och inte bli lyssnad på kommer enligt två av de intervjuade medborgarna leda till att färre väljer att engagera sig i framtiden, eftersom man inte längre känner något förtroende för politikerna i stadsdelen. Hopplösheten bland medborgarna beskrivs av medborgarinformanterna som stor hos många av de som har varit engagerade i skolfrågan.

Det blir så falskt när man bjuder in någon till dialog och sen inte är beredd att lyssna. Då blir ju folk bara förbannade. Och det märker man ju nu. Det är ilska och frustration både bland lärare och bland föräldrar (Medborgare).

I intervjuerna uttrycks vidare att det finns brist på återkoppling. Medborgarna har inte fått veta vad deras åsikter har bidragit till och om dessa ens har betytt något för det beslut som tagits. Då ingen tydlig återkoppling har skett, vet inte medborgarna om politikerna har lyssnat på deras åsikter eller inte. Detta är ytterligare en bidragande faktor till en känsla av hopplöshet och minskat förtroende.

Dialog är det tredje trappstegen i delaktighetstrappan (SKL, 2009), och definieras där som att personer möts och diskuterar en specifik fråga. Denna diskussion behöver inte leda till att alla parter tycker likadant i slutändan, utan det viktigaste är att alla deltagare har blivit lyssnade på och fått säga sin åsikt. Utifrån de premisserna ser vi att våra medborgarinformanter inte tycker att politikerna i deras stadsdel har lyssnat på vad de som medborgarna har haft att säga. Det vi ska analysera är varför medborgarna har dessa upplevelser och vad det får för konsekvenser för medborgarna själva, för politikerna och för samhället.

Enligt Habermas (1996) teori kring kommunikativt handlande och begreppet livsvärld, inbegrips en medborgares tolkningsram vilken i sin tur konstrueras av olika bakgrundsantaganden. I detta tema är det fokus på att lyssna och känna sig lyssnad på, och vi anser att när våra medborgarinformeranter upplever att de inte har blivit lyssnade på gör de därigenom en jämförelse med deras tidigare upplevelser. Vår tro är att de har upplevelser av att ha blivit lyssnade på och vet hur det känns och att detta finns med i individens bakgrundsantaganden. Där finns även tidigare erfarenheter av att inte blivit lyssnad på samt deras tankar kring politiken.

Vi frågar oss också vad som händer med KASAM när individen inte känner sig lyssnad på. Att känna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet främjar och upprätthåller god hälsa enligt Antonovsky (2005). De medborgare vi har intervjuat har valt att engagera sig och haft kraft att konfrontera den utmaning hon ser när hon märker att hennes barns skola ska omorganiseras. Det betyder enligt Antonovsky att hon har hög KASAM, och hon känner att hennes engagemang är meningsfullt. När hon däremot i sitt engagemang känner att hon inte blir lyssnad på och att hennes engagemang inte leder till någon förändring, leder det till att hennes känsla av hanterbarhet minskar tror vi. Hon har inte haft de resurser som har krävts för situationen, och en känsla av maktlöshet kan infinna sig. Om denna analys stämmer, minskar därmed hennes känsla av sammanhang och hon får ingen energi till att engagera sig ytterligare. Med detta sagt blir det här en fråga om vilken typ av samhälle som skapas, om detta bidrar till minskat medborgarengagemang i samhällsfrågor.

I och med skolfrågan mobiliserades en grupp medborgare, där de delade med sig av sina erfarenheter, tankar och åsikter kring vad som hänt och vad som kommer och hända. I vår studie ser vi att medborgarnas tolkningsramar liknar varandra och är ett tydligt exempel på att kunskap är social och kollektiv (Habermas, 1996). Därför kan de kollektivt uttrycka ett missnöje av att inte bli lyssnad på, och det blir både ett personligt och kollektivt missnöje. Vi vill göra en koppling mellan det kollektiva missnöjet och individens känsla av hanterbarhet. Att ett missnöje blir kollektivt tror vi kan göra att individens känsla av hanterbarhet ökar, då gruppen har resurser som individen saknar och hennes risk att bli offer för omständigheterna minskar (Antonovsky, 2005). Vi frågade oss tidigare vad det var för typ av samhälle som skapas när medborgarna inte känner meningsfullhet i deras engagemang. En mobiliserad grupp som är enig om att politikerna inte lyssnar tror vi bidrar till att två läger uppstår och att dessa blir varandras motståndare.

Att individer är aktörer som samtalar med varandra i syfte att vilja och kunna förstå världen och varandra, är centralt i Habermas teori om kommunikativt handlande. Vi ser att detta gör medborgarna och politikerna till både talare och lyssnare, och samtalet fungerar inte på ett tillfredsställande sätt om parterna inte lyssnar på varandra. I vårt material framkommer att politiker och medborgare är överrens om att det är viktigt att lyssna på varandra. Trots det har parterna inte mötts på ett konstruktivt sätt och därför inte kunnat förstå varandra och sett att de på många plan är överrens. Habermas menar att människors olika livsvärldar gör att samma situationer uppfattas, tolkas och upplevs på olika sätt. Detta är mycket tydligt i skolfrågan, just på grund av att politikernas och medborgares olika livsvärldar inte har fått chans att mötas och diskuteras.

Den dialog som behöver finnas för att medborgare och politiker ska få reda på hur man själv uppfattas och hur man uppfattar den andra parten, blir lidande om det inte finns någon tydlig återkoppling. Eftersom återkopplingen har brustit, har detta medfört att politiker och medborgare har svårt att hantera det faktum att andra upplever och tolkar världen på ett annat sätt än de själva. En typ av återkoppling som skedde, var att medborgarna citerades i förslaget till en ny skolomorganisation som politikerna i sin tur fattade beslut om att genomföra. När medborgarna upplever att de har blivit felciterade, och att dessa citat blir ett slags bevis på att man har lyssnat på medborgarna, ser de att de närmast har blivit lurade. Enligt Habermas (1996) är det viktigt att dialogen är fri från lögn för att den ska bli lyckad. Politikerna har enligt oss aldrig haft för avsikt att lura medborgarna, men bristen på återkoppling gör att medborgarna fick den känslan.

Att det brister gällande återkoppling och klargörande från politikerna hur och om medborgarnas åsikter har påverkat beslutet, menar vi är ett tecken på att handlingsplanen inte ledde till samförstånd mellan deltagarna (Habermas, 1996). Gruppen, i vårt fall medborgare och politiker, har inte kommit till någon gemensam förståelse utan är fortsatt oenig. I enlighet med det vi har fått fram i våra intervjuer, tror vi att handlingsplanen misslyckades främst på grund av bristen på kommunikation.

6.4 Fanns det förutsättningar för en medborgardialog?

Att fritidspolitiker agerar utifrån vissa förutsättningar kommer fram tydligt i våra intervjuer. Gällande deras förutsättningar att hålla i medborgardialoger kring skolfrågan koncentreras resultaten till två dilemman; tidsaspekten och att frågan är en sakfråga. Paradoxen är att frågan både är ett tacksamt ämne att ha en dialog kring samtidigt som den är alldeles för komplex att ha en dialog om.

Förutsättningar som fanns:

Skolfrågan är en sakfråga. I våra intervjuer blir det tydligt att fritidspolitiker omöjligt har tid eller vilja att helt sätta sig in i denna sakfråga, utan tar hjälp av tjänstemän (och medborgare) för att kunna fatta beslut. Denna sakfråga visade sig väcka engagemang hos medborgare i Angered, och därmed en vilja hos dem att få fram sina åsikter och en vilja att ha dialog med politiker. Därmed ser vi att skolan på ett sätt är ett tacksamt ämne att ha dialog om.

Intresset för den typen av möte kan du styra jättelätt genom att hota att lägga ner något, för då mobiliseras det något form av motstånd... Fanns det ingen brännpunkt då har folk fullt sjå med jobbet, skolan, familj, fritid, laga mat, städa, resa... (Politiker).

Föregående citat belyser att politiker engagerar medborgarna när man hotar om nedläggning eller liknande. Detta medförde i skolfrågan att politikerna fick många inputs från medborgarna som tyckte, tänkte och ansåg. Våra medborgarinforman-

ter är tydliga bevis för sådant engagemang och det framkommer i våra intervjuer att frågor som berör ens barn engagerar föräldrar och anhöriga.

Förutsättningar som inte fanns:

De intervjuade politikerna är eniga om att medborgardialogen behöver utvecklas. Nya former för dialog behöver skapas som gör att medborgarna blir och vill vara delaktiga i fler frågor, samt för att underlätta för politikerna i deras ansvar för dialogen. Nedanstående citat påvisar detta.

Så det finns ju inga kan man säga, man kan nästan dra slutsatsen att det finns inga goda förutsättningar för fritidspolitiker att upprätthålla nån slags rimlig medborgardialog helt enkelt. Utan alla gör så gott dom kan då. Men jag tror ju, med hjälp av en struktur så kan man ändå underlätta för det här med hjälp från förvaltningen. Då tror jag ändå att man kan underlätta för dom förtroendevalda att ha en bra medborgardialog (Politiker).

En av förutsättningarna för medborgardialogen är enligt samtliga intervjuade politiker att det ska finnas tid för den. Svårigheten ligger i att politikerna i stadsdelsnämnderna har ett fritidsuppdrag, vilket både medborgare och politiker ser som problematiskt gällande att ha tid att sätta sig in i sakfrågor. Det finns helt enkelt inte den tid som ibland skulle behövas för dialoger. Samtliga informanter beskriver att det är viktigt att dra en gräns för vad man hinner och bör ha en dialog kring, detta för att öka tydligheten och trovärdigheten. Medborgarna ser en problematik i att politikerna fattar beslut i skolfrågan och en av de intervjuade uttrycker det såhär.

Det här är fritidspolitiker som bestämmer, jag vill inte vara sån, men alltså de har ju ingen tid att sätta sig in i frågan på riktigt. Och här var det ju flera hundra föräldrar som verkligen satt och grottade och letade och kollade liksom och kom fram till att det stämmer inte det som de säger (Medborgare).

En annan aspekt i frågan om förutsättningar är det faktum att politikerna pratar utifrån en politisk bakgrund och en helhetssyn, medan de medborgarna vi intervjuat inte har ett direkt politiskt intresse utan är intresserad av sakfrågan. Detta leder till att politikernas värnande om helhetsbilden i beslutsfattandet blir svår att diskutera då medborgarna har så starkt intresse i en viss fråga. Ovanstående citat visar att många föräldrar under processen om att besluta om en ny skolorganisation har varit mycket insatta och läst många dokument och skrifter, för att påvisa olika aspekter av hur skolan ska fungera. Politikerna i sin tur ser som sagt att utifrån ett helhetstänk är det beslutade förslaget det allra bästa och kommer leda till en mer fungerande organisation och bättre resultat. Dock är det förutsättningarna för att kunna skapa en fungerande dialog som inte är de rätta, kan vi se i våra intervjuer. Det finns helt enkelt delade meningar om hur dialogen har gått till och vilka förutsättningar medborgare har att vara med och påverka. Varken politiker eller medborgare tycker att medborgare ska vara med och fatta de politiska besluten, exempelvis kring lokaler. En av de intervjuade politikerna säger följande:

Jag kan inte begära av föräldrar att tala om för mig vilka skolor som ska stängas. Jag tycker att det är ett otillständigt krav att ställa på dem. De har fan inte

valt att bli politiker. De är föräldrar och ska så vara! ... Vi behöver när vi gör förändring ha med människor, men vi kan inte begära att de ska vara med och fatta besluten. Och då är det ändå så att då måste vi kliva in som politiker och fatta dem här typen av beslut och då måste vi, ja, step ut to the cause. Vi kan inte bara fatta de enkla besluten (Politiker).

Vi väljer även att framhäva ett citat från en av de intervjuade medborgarna som deltog på ett av de tio dialogmöten som hölls. Detta citat stämmer överens med det samtliga medborgare sagt.

Vi får sitta här och komma med idéer, men det klart dom sa ju på mötet att dom ska spara 40 miljoner, hur ska vi göra det? Då är man ju liksom helt oförberedd man har ju inte tänkt igenom det här. Nu kan jag se att det är ju en helt orimlig fråga att ställa till föräldrar överhuvudtaget. Det är ju inte vår sak som förälder att räkna ut hur man ska göra det (Medborgare).

Vi är medvetna om att det var tjänsmännen som hade ansvar för det nämnda dialogmötet, därför vill vi problematisera det faktum att politiker och medborgare i vissa fall verkar ha olika tankar om förutsättningarna för dialogmötena och vilken möjlighet det fanns att påverka. Medborgarna känner att de under dessa möten blivit ombedda att fundera kring och fatta politiska beslut och att frågan var låst kring budget. Samtliga politiker berättar för oss att det aldrig är upp till medborgare att fatta beslut och resonera kring sådana frågor, utan medborgarnas åsikter ska vara inriktade på saker som mer direkt handlar om hur skolan ska se ut för deras barn.

Medborgarna beskriver svårigheten i att göra sin röst hörd i dagens samhälle, vilket i sin tur leder till att engagemanget dör. Förutsättningar för en lyckad dialog är enligt medborgarna att bli lyssnad på, vilket de inte upplever sig vara i dagsläget. De intervjuade politikerna beskriver samtliga svårigheten i att ha ett ansvar för helheten samtidigt som medborgarna argumenterar och engagerar sig i en specifik sakfråga. När det handlar om skolan är det enligt politikerna förståeligt men problematiskt för beslutsfattandet att frågan blir så pass personlig för medborgarna. I intervjuerna ser vi att det finns en ömsesidig misstänksamhet mot varandra. Politikernas beskrivning av medborgare som oförmögna att se helhetsbilden i jämförelse med medborgarnas beskrivning av politiker som ickekunniga i sakfrågan gör att förtroende för varandra minskar.

Politikerna uttrycker en rädsla i att förtroendet är skadat och att detta kan komma att minska engagemanget och trovärdigheten i fortsättningen. En svårighet är att få folk med sig gällande beslutet. Politikerna upplever det vara svårt att hitta en balans för när besluten ska fattas och vid vilket tidpunkt i processen detta ska ske. En politikerinformant uttrycker följande när vi frågar om beslutsfattandet kring skolan.

...för fattar man inget beslut alls så är man inte ansvarsfull. Och fattar man ett beslut som man tycker är dåligt är man ju inte heller ansvarsfull (Politiker).

Det framkommer av våra intervjuer att sakfrågan om skolan engagerar en stor grupp människor. Vi ser att den mobilisering som varit i Angered kring skolfrågan

varit väldigt omfattande, samt att vissa har synts och hörts mer än andra. Medborgarna anser vidare att politikerna inte tagit till vara på det engagemang som funnits bland så många människor. De hade gärna haft mer att säga till om och en möjlighet att kunna påverka beslutet. Politikerna fick enligt medborgarna mycket tankar och åsikter från medborgarna, vilka de inte har tagit tillvara på. Här tycker vi oss åter igen kunna se att politikerna enligt SKL:s delaktighetstrappa (2009) befinner sig vid nivån information, medan medborgarna upplever att de blivit lovade dialog och inflytande. Detta ser vi bidrar till att förtroendet för politikerna minskar. Att förtroendet skadas tror vi minskar individens KASAM då hanterbarheten, begripligheten och meningsfullheten blir mindre. Att individen inte kan hantera eller begripa de yttre intrycken och påfrestningarna i samband med att hennes engagemang inte leder till varken resultat eller meningsfullhet, tror vi kommer leda till att känslan av sammanhang minskar. I kontrast till det vi tidigare nämnt angående att det kollektiva missnöjet kan gynna mobiliseringen reflekterar vi här kring det motsatta: Att mobiliseringen i samhället inte blir lika stor och kraftig, då den enskilde individen inte har kraft att engagera sig eftersom att känslan av sammanhang minskat. Hade det däremot funnits en hanterbar, begriplig och meningsfull form av medborgardialog ser vi att individen blivit stärkt. Personen orkar då i större utsträckning engagera sig och detta främjar mobiliseringen och medborgarnas vilja att fortsättningsvis engagera sig sakfrågor.

Det syns tydligt i vårt material att det krävs nya former för medborgardialog för att kunna utveckla den. Medborgardialogen innebär enligt SKL (2009) en växelverkan mellan politikerna och medborgarna, då krävs det en struktur som underlättar för båda grupper att uttrycka sina åsikter och också ta till sig vad den andra säger. Här tycker vi att det finns en koppling till Habermas teori om kommunikativ handling och begreppet livsvärld (Habermas, 1996). För att medborgardialogen ska kunna utvecklas tror vi det är av stor vikt att deltagarna förstår varandra och att det finns en öppenhet kring hur personerna tolkar en viss situation. Individens livsvärld består av en mängd tolkningsramar, vilka utgår från olika bakgrundsantaganden. Dessa beror i sin tur på vilken kontext personen kommer ifrån och det samhälle, kultur och normer som där råder. Eftersom dessa kan variera stort beroende på person är det viktigt att det finns en öppenhet kring detta. För oss är det tydligt att i processen kring skolfrågan har det inte funnits en ömsesidig förståelse mellan politiker och medborgare. Vi frågar oss om det från någon av grupperna har funnits en vilja att förstå och lyssna på den andra, då man själv tycker sig ha tolkat situationen på rätt sätt. Enligt Habermas (1996) är interpersonell kommunikation viktig, där den egna tolkningen kan komma att bli ifrågasatt. Är personen inte beredd att bli ifrågasatt och ändra sitt tankesätt finns det ingen möjlighet att kunna nå samförstånd eller förståelse. Detta gör att vi funderar kring hur frågan om skolan var en möjlig fråga att ha dialog kring. Var politikerna benägna att ändra sina tolkningar? Var medborgarna benägna att ändra sina tolkningar?

En förutsättning som både medborgare och politiker upplever som viktig för att kunna genomföra en lyckad dialog är att det finns gott om tid. Det handlar dels om att det finns gott om tid för dialogen att äga rum och också om huruvida politikerna har tid att föra denna tidskrävande dialog. Antonovsky (2005) ser hanterbarhet som en komponent för känslan av sammanhang. Hanterbarhet inbegriper

de resurser personen har för att kunna hantera stimuli och dess krav. Vi vill här tolka tid som en resurs och då se till den tid jag själv besitter, samt den tid de personerna i min närhet har. Vi reflekterar kring politikernas situation och deras upplevelser av att tidsutrymmet påverkar inställningen till medborgardialog. Är tidsutrymmet inte tillräckligt för att kunna hantera en situation, är det då rimligt att föra en medborgardialog? Politikerna måste känna att de klarar av att hantera all input och stimuli som kommer från medborgarna och kunna ta det till sig för att dialogen ska bli konstruktiv. Vi frågar oss också om det känns meningsfullt för politiker att genomföra medborgardialoger då medborgarna mestadels engagerar sig när de är missnöjda. Hur blir förhållandet mellan politiker och medborgare då politikerna lägger ner energi på medborgardialoger när denna inte är givande och ömsesidig, och då man kanske inte känner sig uppskattad? Detta tror vi i sin tur kan minska känslan av sammanhang för politikerna.

En annan dimension angående tidsaspekten som förutsättning för en fungerande dialog, är om det finns tid att nå samförstånd. Begreppet samförstånd återfinns i Habermas (1996) teori om kommunikativt handlande. I skolfrågan ser vi att inget samförstånd har uppnåtts. Hade det varit möjligt att nå samförstånd och förståelse om processen hade givits mer tid och de olika handlingsplanerna hade kunnat kommuniceras och förklarats för varandra på ett bättre sätt? Vi ser i vårt material att många anser att beslutet är förhastat och att processen möjligen hade behövt mer tid. I kontrast till detta vill vi ändå säga att det möjligtvis inte alltid handlar om tid, utan ibland om en vilja och möjlighet att kunna förstå och ha förtroende för varandra. Kopplat till Habermas tanke kring att ens tankar måste kunna bli ifrågasatta för att nå förståelse, ser vi att både politiker och medborgare har en lång väg att gå för att kunna möta varandra på ett så ömsesidigt sätt som möjligt.

Delaktighetstrappan är ett bevis på att politikerna är de som har helhetsperspektivet, och att de med hjälp av de olika nivåerna av delaktighet vill få input från medborgarna i olika sakfrågor (SKL, 2009). I våra intervjuer uttrycks förhållandet mellan politiker och medborgarna som problematiskt, då deras olika intressen motverkar varandra istället för att berika. Detta tror vi till viss del beror på att politikerna i Angereds stadsdelsnämnd verkar utifrån att de är just politiker, vilket gör att de har bakgrundsantaganden och tolkningsramar som påverkar detta. Medborgarna i sin tur handlar utifrån sina begreppsramar. Samtliga medborgarinformeranter i vår studie är föräldrar och agerar och har åsikter utifrån det. I vårt material framkommer det också att politiker och medborgare ibland tänker relativt lika kring vad exempelvis begreppen dialog, delaktighet och inflytande innebär. Det är i praktiken det uppstår problem och missförstånd, då de olika grupperna inte är överens om vilken nivå av delaktighet det handlar om.

Något vi också vill lyfta fram är det faktum att de medborgare vi intervjuat känner att de vid tillfällena i processen kring skolfrågan blivit ombedda att fatta politiska beslut, exempelvis rörande lokaler och budget. Politikerna hävdar i sin tur att det aldrig är meningen att föräldrar ska behöva tänka och besluta kring sådana frågor. Vi tror att detta är ett bevis på att det fanns en begränsning i hur mycket politikerna själva kunde påverka situationen, utan tog hjälp av andras expertis och ram och regelverk. Med det i åtanke blev det olyckligt att medborgarna fick en upplevelse av att medborgardelaktigheten i skolfrågan blev att välja om de ville ha kvar loka-

ler eller lärare. Vi undrar hur det påverkar individens känsla av sammanhang. Samtliga medborgare är överens om att det inte är deras sak att tycka till om, då man dels inte har kunskap och inte heller har det ansvaret. Vi tror att det är svårt för individen att hantera de stimuli som kommer av att de ombeds tycka till om politiska frågor. Sammanfattningsvis tror vi alltså att känslan av sammanhang blir lägre hos en individ som tvingas ta ställning till beslut de inte har kunskap om. Vi ser i materialet att det är viktigt att det vid genomförandet av en medborgardialog ska vara kring öppna frågor där medborgarna får tänka fritt och inte vara för starkt bundna vid vissa ramar. Det måste, återigen, finnas en tydlighet i vad medborgarna kan påverka och på vilket sätt.

7. Diskussion och slutsats

Vårt resultat visar att medborgarna på ett sätt var delaktiga i processen från förslag till beslut, men att de inte hade möjlighet att påverka det. Utifrån vårt syfte har vi fått en bild av politikernas och medborgares beskrivningar av medborgardialog. De beskrivningar vi fick formade vårt resultatkapitel och gav oss intressanta uppslag och tankar kring vad som har hänt i skolfrågan i Angered. Förhållandet mellan politiker och medborgare är i fokus under hela resultatavsnittet och belyses främst utifrån hur de har kommunicerat med varandra och hur förutsättningarna som fanns påverkade relationen. Förhållandet mellan politiker och medborgare anser vi har försvagats på grund av att medborgardialogen inte var tydlig och missförstånd uppstod. Vi ser en risk med detta, att det ska leda till att medborgarna får ett minskat förtroende för politikerna i stadsdelen, och att politikerna i sin tur inte får förtroende för medborgarna. Med detta menar vi att medborgarna inte litar på politikernas kapacitet att skapa bra beslut utifrån medborgardelaktighet, och att politikerna i sin tur inte litar på medborgarnas förmåga att tänka utifrån helhetsperspektiv. Detta tror vi missgynnar samhällsutvecklingen och medborgardialogens framtid. Vi ska i detta kapitel diskutera detta utifrån tidigare forskning och teoretiska ingångar.

7.1 Beskrivningar av medborgardialog

I vårt resultat finner vi vad som är betydelsefullt i en dialog, vilka är följande villkor och förutsättningar:

- Att medborgarna kan påverka det tilltänkta beslutet
- Att politikerna lyssnar
- Att det kommuniceras när det är dialog och när det inte är det
- Att det sker återkoppling
- Att den finns tidigt i processen
- Att det finns tid för den

Dessa ovanstående påståenden håller samtliga informanter med om och stämmer även överens med den teori och tidigare forskning som finns angående medbor-

gardialogbegreppets definition. Senare i vårt resultat finner vi det som blir intressant att diskutera – hur väl dessa ord omsätts till praktiken. Karlsson (2011) skriver i sin vetenskapliga artikel att det i dagsläget saknas forskning på området gällande medborgardialogens funktion och förtjänster, och vi ser att det möjligen är just den skillnaden mellan teori och praktik som inte är lätt att forska kring. Då det finns tydliga bilder av vad som är betydelsefullt i en dialog, borde det vara nog förutsättningar för att dessa ska kunna bli verkliga i praktiken. I vår teoretiska referensram finner vi även där ord om att medborgare ska bli delaktiga och få inflytande. Vi ser att Göteborgs stads arbete med att utveckla medborgardialogen verkligen är på sin plats för att underlätta glappet mellan vision och verklighet. Vår tro är dock att det är svårt att få en komplett manual för hur medborgardialogen ska gå till, utan att det ändå kommer bli en fråga om att anpassa efter fråga och typ av beslut.

7.2 Var beslutet påverkbart?

Hur politiker och medborgare beskriver medborgares chans att påverka det tilltänkta beslutet, är en central fråga i vår uppsats. Sammanfattningsvis blir vår bild av resultatet, att medborgarna inte kunde påverka det beslut som fattades kring skolorganisationen i januari 2012. Detta på grund av att förutsättningarna för det inte fanns. Samtliga medborgare menar att de på förhand trodde att de kunde påverka, men att de efterhand märkte att det inte gick. Detta faktum är det som är mest tragiskt i processen anser vi. Att medborgardialog är en möjlighet för medborgare att tillsammans med politiker att påverka samhällsutvecklingen, är något Sveriges kommuner och landsting (2009) uttrycker. Om det nu inte gick att påverka, var det då ens en medborgardialog? Vi ser att denna otydlighet kom utav att det brast i kommunikation och information från politikerna om vad syftet med dialogen var och ett tydligt ställningstagande om förslaget var påverkbart eller inte. Som det nu var i inledningen av processen, såg medborgarna i Angered att det fanns möjlighet att kunna påverka beslutet. När medborgarna insåg att det inte gick att påverka, skapades ett missnöje för det beslut som fattades och främst den process som ledde fram till beslutet. Avsaknaden av en gemensam tolkningsram, och brist på förståelse för varandras livsvärldar gjorde att medborgare och politiker inte nådde samförstånd.

7.3 Lyssnade politikerna?

Medborgarna i vår studie har alla känslor av att inte ha blivit lyssnade på. Detta föder ytterligare frågor kring varför medborgarna har dessa upplevelser. I enlighet med Svensson (2008) ser vi ett tydligt mönster att medborgarna ser det som sin rättighet att bli lyssnade på och en skyldighet att engagera sig och forma sitt lokalsamhälle. Vi tror att politikerna troligen lyssnade på medborgarna utifrån förutsättningar som fritidspolitiker, men att detta inte blev tillräckligt i denna situation. Att beslutet inte gick att påverka, anser vi bidrar till att medborgarna har en känsla

av att inte ha blivit lyssnade på. Politikerna kunde således inte lyssna på ett för medborgarna tillfredsställande sätt. Medborgarens upplevelse av att inte bli lyssnad på, tror vi kan bidra till en minskad KASAM samt att upplevelsen av att inte kunna påverka möjligen ger en känsla av maktlöshet. Att medborgare mobiliserade i och med ett kollektivt missnöje kring skolfrågan ser vi kan öka deras chanser att bli lyssnade på då de är flera.

Vi drar slutsatsen att kommunikationen mellan politikerna och medborgarna i skolfrågan inte har fungerat på ett önskvärt sätt. Det är något både vi och våra informanter ser. Detta medför att de olika perspektiven på situationen inte har kunnat diskuteras på ett bra sätt, därför har inget samförstånd uppnåtts.

7.4 Fanns det förutsättningar för en medborgardialog?

Vi är kluvna i frågan om det går att ha medborgardialog kring skolfrågan. Skolfrågan benämns i vår uppsats som en sakfråga vilken engagerar många medborgare. I Angered kan vi dra slutsatsen att frågan engagerar just för att medborgarna var missnöjda med det beslut som politikerna skulle fatta kring omorganisationen av skolorna i stadsdelen. Där ser vi kopplingen till begreppet *protestmedborgare* som vi tidigare nämnt. Att kalla den dialog som ägde rum för en medborgardialog, tror vi är riskabelt. Detta då vi ser att de rätta förutsättningarna i detta fall inte fanns. Beslutet gick inte att påverka, tid för dialog samt bra forum saknades. När medborgardialogbegreppet används på detta felaktiga sätt, tror vi det medför att förtroendet för den formen av medborgardelaktighet riskerar att skadas. Vi tror att en tydlig planering och bra struktur behövs för att medborgardialogen ska fungera och därmed bli en erkänd form som medborgarna och politikerna har förtroende för. Vi tänker vidare, att vår studie är ett exempel på att det blir komplicerat när beslut om skolan sker på stadsdelsnämndnivå. Medborgarna kräver att de som beslutar om skolan har en stor insikt om skolan, något som inte kan begäras av fritidspolitiker. Politiker kanske helt enkelt ser det som sin plikt att föra dialog i skolfrågan. Vi ser att det i denna diskussion blir svårt för politikerna att handla på ett sätt som alla är tillfreds med.

Vi tror att många medborgare tycker och tänker kring skolfrågor eftersom de flesta någon gång har gått i skolan. Detta ser vi tydligt i den process vi har studerat. De positiva aspekter med att ha många medborgare som tycker och tänker kring en sakfråga, försvinner i och med att politikerna i stadsdelen inte innehar de resurser som krävs för att ta till vara på dessa. Svenssons avhandling (2008) passar också in i denna diskussion eftersom hans forskning påvisar att medborgarna idag ställer högre krav och i större utsträckning ifrågasätter politiska beslut än tidigare. Enligt Svensson beror detta på att medborgare idag är mer utbildade, samt att de rådande normerna tillåter oss att vara mer ifrågasättande. Detta speciellt när det gäller frågor rörande barn eller sjukvård. Vår slutsats blir att de medborgare vi har intervjuat anser att de i skolfrågan ibland har mer kunskap och är mer insatta jämfört med politikerna. När de dessutom anser att deras kunskap inte tas till vara, påverkas deras förtroende till politiken negativt.

Vi ser likheter mellan vår studie och det som Merkelsen (2011) påvisar, då medborgardialog kan visa sig skapa problem såsom politisk ineffektivitet: att det bildas ett glapp mellan medborgardialogen och det politiska beslutet, då syftet egentligen var att bygga bro mellan expertis och den gemene medborgaren. Vi frågar oss därför om politiken vill ha medborgardialog då det riskerar att resultera i en kollision med ett redan tilltänkt förslag eller i strid med budgeten. Om detta stämmer, ser vi att det inte är konstigt att medborgardialog finns i sådana frågor som egentligen inte skulle ha medborgardialog.

Slutkommentarer

Sammanfattningsvis leder vår studie till vidare funderingar och tankar kring vad det är för samhälle vi vill ha. Vi har kommit till insikt om att förhållandet mellan politiker och medborgare är centralt på alla nivåer, vilket är värdefullt då vi som blivande socionomer möter människor i olika sammanhang. Det har betydelse för individen, att få en känsla av att just jag som medborgare är viktig och det jag tycker och tänker är viktigt. Att jag vill engagera mig är ett tecken på att jag känner mening med det. På gruppnivå ser vi att mobiliseringen av medborgare i Angered kring skolfrågan är ett exempel på hur mening skapas i ett kollektiv, och att individen ser att det jag upplever är även något andra upplever. Utifrån det påverkar relationen mellan politiker och medborgare således även samhällsutvecklingen. Frågan vi ställer oss är hur det kan skapas ett samhälle där medborgare vill engagera sig. Vi tror att medborgardialogen kan vara en möjlig väg till ett sådant samhälle. För att det ska lyckas krävs ett tydligt syfte med dialogen där alla parter är medvetna om ramarna och vilken grad av delaktighet det är fråga om.

Slutkommentarer vi har är att medborgardialog blir kontraproduktivt om den inte utförs på rätt sätt. Vi anser att det bör finnas respekt för medborgardialogen och att begreppet inte ska användas hur som helst. En gemensam plattform ger därför en bra utgångspunkt för att kunna utveckla medborgardialogen och i framtiden kunna stärka medborgarinflytandet.

7.5 Förslag till vidare forskning

Det framkommer tydligt i vår studie att *medborgardialog* är ett nytt begrepp som ännu inte har en tydlig innebörd i samhället. Vi tycker att det vore väldigt intressant att i framtiden göra utvärderingar och forskning kring hur medborgardialog används och vad man uppnår genom medborgardialog. Detta blir extra intressant eftersom Stadsledningskontoret i Göteborg håller på att arbeta fram riktlinjer för medborgardialog. Vad som händer med dessa riktlinjer och vilka erfarenheter som skaffas skulle vi gärna se forskning kring i framtiden. Hur omsätter man teori till praktik?

Det finns sen tidigare forskning kring tjänstemännens roll i rummet mellan medborgare och politiker. Studier kring hur tjänstemännen ser på begreppet medborgardialog och hur det påverkar relationen mellan dessa tre grupper vore intressant. Då medborgardialog enligt definition ska ske mellan medborgare och politiker

krävs det enligt oss en tydligare bild av vilka dialoger tjänstemännen ska ansvara för, de så kallade brukardialogerna. Relationen mellan brukardialog och medborgardialog ser vi är en intressant fråga att studera vidare kring. Detta skulle också kunna förhindra missförstånd och att förtroendet minskar.

Källförteckning

Angered stadsdelsförvaltning (2011a). Tjänsteutlåtande sektor utbildning: *Förslag till ny skolorganisation i Angered hösten 2012*. Diarienummer: N131-0576/11.

Angered stadsdelsförvaltning (2011b). *Protokoll från föräldradyaloger i: Bergum, Bläsebo, Eriksbo, Gårdsten, Hammarkullen, Hjällbo, Lövgärdet och Rannebergen*. Sektor Utbildning.

Angered stadsdelsförvaltning (2012). *Politikernas beslut i SDN Angered: snabbreferat från stadsdelsnämndens möte 24 januari 2012*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://goteborg.se> / Angered stadsdelsförvaltning / Förskola och utbildning [2012-03-12].

Antonovsky, A (2005). *Hälsans mysterium*. 2. utg. Stockholm: Natur och kultur

Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Habermas, J (1996). *Kommunikativt handlande: texter om språk, rationalitet och samhälle*. 2. uppl. Göteborg: Daidalos

Karlsson, M (2011). "Kan medborgardialoger stärka den representativa demokratin?". I Hellberg, A-S, Karlsson, M, Larsson, H, Lundberg, E & Persson, M (red.): *Perspektiv på offentlig verksamhet i utveckling: Tolv kapitel om demokrati, styrning och effektivitet*, Örebro: Örebro University.

Kvale, S & Brinkmann, S (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Merkelsen, H (2011). "Risk communication and citizen engagement: what to expect from dialogue". *Journal of risk research*. Volume 15. Issue 5. p631-645

Stadskansliet Göteborgs Stad (2009). Tjänsteutlåtande enheten för Välfärd och utbildning: *Förslag till ny SDN-organisation*. Diarienummer: 0776/09

Svensson, J (2008). *Kommunikation, medborgarskap och deltagardemokrati: en studie av medborgarutskotten i Helsingborg*. Diss. Lund: Lunds universitet

Sveriges Kommuner och Landsting (2009). *11 tankar om medborgardialog i styrning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://skl.se> / Publikationer Medborgardialog [2012-02-09]

Sveriges Kommuner och landsting (2011). *Projekt medborgardialog: Handbok i utvärdering av medborgardialog* [Elektronisk] Tillgänglig: <http://skl.se> / Publikationer Medborgardialog [2012-02-09]

Thomassen, M (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning* [Elektronisk]
http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf [2012-04-14]

Intervju

Forsberg, Klas. Stadsledningskontoret Göteborg Stad. 2012-03-12

Bilaga 1. Brev till medborgare

Studie kring medborgardialog

Hej!

Vi heter Petra och Amanda och går sjätte terminen på Socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Denna termin är det dags för oss att skriva vår C-uppsats och vi har valt att inrikta oss på ämnet medborgardialog.

I studien har vi som mål att intervjua både politiker och medborgare från Angered, detta för att få en inblick i medborgardialogens funktion och vinster. Vi vill också rikta fokus mot en specifik process där medborgardialoger ingått, därför vill vi inrikta oss på förslaget om omorganisation inom skolan i Angered det senaste året. Detta för att göra uppsatsen mer konkret och finna tydliga exempel på möjligheter respektive svårigheter med medborgardialog.

Ditt namn har figurerat i facebook-gruppen ”Rädda Angereds skolor”, och vad vi har förstått har du deltagit på något/några av de dialoger som varit mellan medborgare och politiker. Därför skulle vi vilja intervjua just dig, och undrar således om du är intresserad av att ställa upp i vår studie.

Vid intresse svara på detta mail och lämna då gärna ett telefonnummer.

Har ni frågor, tveka inte att höra av er till oss!

Petra De Bourg : gusdebpe@student.gu.se tel: 0702-87 01 75.

Amanda Larsson: gusamala@student.gu.se tel: 0706-89 85 16.

Du är också välkommen att ställa frågor angående undersökningen till vår handledare Pål Castell.

pal.castell@gu.se , tel: 0702-42 37 83.

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar

Petra och Amanda

Bilaga 2. Brev till politiker

Studie kring medborgardialog

Hej!

Vi heter Petra och Amanda och går sjätte terminen på Socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Denna termin är det dags för oss att skriva vår C-uppsats och vi har valt att inrikta oss på ämnet medborgardialog. Då vi vill få djupare kunskap om ett visst område i Göteborg och har sett att det i Angered finns initiativ till medborgardialog, tycker vi att det är en intressant stadsdel att undersöka närmare.

I studien har vi som mål att intervjua både politiker och medborgare från Angered, detta för att få en inblick i medborgardialogens funktion och vinster. Vi vill också rikta fokus mot en specifik process där medborgardialoger ingått, därför vill vi inrikta oss på förslaget om omorganisation inom skolan i Angered det senaste året. Detta för att göra uppsatsen mer konkret och finna tydliga exempel på möjligheter respektive svårigheter med medborgardialog.

För att se om du är intresserad av att ställa upp för en intervju och eventuellt bestämma tid för denna, kommer vi om några dagar höra av oss till dig på telefon (de nummer vi hittat på hemsidan www.goteborg.se).

Har ni frågor, tveka inte att höra av er till oss!

Petra De Bourg : gusdebpe@student.gu.se tel: 0702-87 01 75.

Amanda Larsson: gusamala@student.gu.se tel: 0706-89 85 16.

Ni är också välkomna att ställa frågor angående undersökningen till vår handledare Pål Castell.

pal.castell@gu.se tel: 0702-42 37 83.

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar

Petra och Amanda

Bilaga 3. Intervjuguide medborgare

Medborgarprofil

På vilket/vilka sätt anser du dig delta politiskt i din stadsdel?

Hur engagerad är du i politiska debatter som rör ditt lokalsamhälle?

På vilka sätt upplever du att du kan påverka de politiska beslut som tas i Angered?

Hur får man som medborgare uppmärksamhet från politikerna?

Röstade du i det senaste kommunvalet?

Medborgardialog – skolfrågan Angered

Vad anser du att begreppet ”medborgardialog” innebär?

Har du deltagit i något som du skulle beskriva som medborgardialog?

Beskriv din upplevelse av det.

Vilka förväntningar hade du på medborgardialogen?

Kan du ge exempel då du och andra medborgare i lokalsamhället har blivit inbjudna till dialog?

Vem anser du bär ansvaret för kommunikationen mellan politiker och medborgare?

Berätta vilka politiker och tjänstemän du har kommit i kontakt med.

Hur ser du på deras roll och ansvar i medborgardialogen?

Vem har makten?

Vilka möjligheter ser du med medborgardialog? Vad kan man uppnå?
Vilka svårigheter ser du med medborgardialog? Vilka risker finns det?

Vilka vägar tror du att du har störst chans att påverka frågor som rör lokalsamhället?

Bilaga 4. Intervjuguide politiker

Beskriv dig själv.

Bor du här i Angered?

Hur länge har du varit politiskt aktiv i Angered?

Hur länge har du suttit med i stadsdelsnämnden?

Medborgardialog – allmänt

Beskriv begreppet

Vad innebär begreppet medborgardialog för dig?

Hur skapas medborgardialog i Angered? När kommer medborgarna in i processen?

Vilka olika kanaler finns det för medborgarna att komma med synpunkter?

Vilken typ av delaktighet får man?

Vad anser du är viktiga faktorer när det gäller er dialog med medborgarna?

Hur ser du på förhållandet mellan medborgardialog och den representativa demokratin?

Har nämnden haft diskussioner kring hur man ska arbeta med medborgardialog?

Vad har framkommit av dessa?

Möjligheter/Svårigheter

Vilka möjligheter ser du med medborgardialog? Vad kan man uppnå?

Har nämnden möjlighet att genomföra förslag som kommer från medborgarna?

Vilka svårigheter ser du med medborgardialog? Vilka risker finns det?

Vilka möjligheter respektive svårigheter finns det för medborgarna att delta i politiska frågor i Angered i dagsläget?

Finns det verksamhetsområden där du tycker att medborgarnas delaktighet och inflytande kan stärkas?

Former av dialog som finns

Kan du ge exempel då medborgardialog har genomförts?

Vilken roll och vilket ansvar har tjänstemännen i medborgardialogen enligt dig?

Vem bär ansvaret för kommunikationen mellan politiker och medborgare?

Uppföljning

Hur följer ni upp medborgardialogen?

Hur får medborgarna vad deras åsikter leder till

Medborgarens delaktighet och inflytande

Medborgardialog – skolfrågan Angered

Vad anser du var tanken med de medborgardialoger som ägde rum?

Vad ville ni få ut av dem?

Hur har resultatet från medborgardialogen tagits till vara i beslutsfattandet?

Vilka förväntningar tror du medborgarna hade på medborgardialogen?

Vad tycker du fungerade bra i medborgardialogen gällande skolorganisationen?
Om ni skulle gjort annorlunda gällande medborgardialogen, vad skulle ni gjort då anser du?

Tycker du att resultatet från medborgardialogerna i denna fråga kan anses vara representativt? Finns det något ni skulle kunna göra för att öka graden?

Vad tycker du fungerade mindre bra i medborgardialogen gällande skolorganisationen?

Vilka möjligheter respektive svårigheter finns det för medborgarna att delta i skolfrågan i dagsläget?

Vad tycker du om beslutet gällande skolorganisationen?

Bilaga 5. Brev till dig som blir intervjuad

Brev till dig som blir intervjuad

Hej!

Tack för att du vill medverka i denna studie. Studiens syfte är att undersöka begreppet medborgardialog och dess förankring bland politiker och invånare i Angered.

Vi vill genom detta brev försäkra dig om att du kommer vara anonym, ditt namn och övriga uppgifter kommer ej vara synliga. Stadsdelen Angered kommer att benämnas i studien, detta då det är skolfrågan i Angered vi har fokus på. Du kan när som helst under studien ändra dina svar eller avbryta din medverkan. Om du ger ditt samtycke kommer intervjun att spelas in, detta för att underlätta vårt kommande arbete och också för att eventuella citat ska återges korrekt. Vid användning av citat kommer vi innan publicering kontakta dig för att säkerställa att vår tolkning är korrekt.

Forskningen leds av Petra De Bourg och Amanda Larsson. Vi är studenter på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet på Institutionen för socialt arbete och denna termin skriver vi vår kandidatuppsats.Handledaren för uppsatsen är Pål Castell.

Hör gärna av dig vid eventuella frågor och synpunkter.

Petra De Bourg

Amanda Larsson

E-post: gusdebpe@student.gu.se

E-post: gusamala@student.gu.se

Tel: 0702-870175

Tel: 0706-89 85 16.

Handledare Pål Castell: pal.castell@gu.se