



Turun kaupunki

# Kuulemisesta kuuntelemiseen

Opas vaikuttajien perehdytykseen



**TURKU**

SITRA

# Sisältö

<b>1. Vaikuttajaryhmän rooli</b> .....	3
1.1 Keitä edustetaan .....	3
1.2 Miksi ja miten edustetaan .....	3
1.3 Vaikuttajaryhmän sijoittuminen kaupungin organisaatiossa .....	3
1.4 Vaikuttajaryhmien välinen yhteistyö .....	4
<b>2. Jäsenen rooli</b> .....	5
2.1 Mitä jäseneltä odotetaan .....	5
2.2 Sitoutuminen edellyttää motivaatiota .....	5
2.3 Osana ryhmää .....	5
<b>3. Käytännön asiat</b> .....	6
3.1 Kokouskäytännöt .....	6
3.2 Asialistan syntyminen .....	7
3.3 Sisäisen ja ulkoisen viestinnän väylät .....	7
3.4 Muut työkalut neuvostotoimintaan .....	9

Teksti: Noora Wallin Kuvat: Turun kaupunki



# Vaikuttajaryhmän jäsenelle

Onneksi olkoon, sinut on valittu edustamaan oman ryhmäsi asioita! Vaikuttajaryhmätyöskentely on tärkeä osa turkulaista osallisuutta. Jotta työskentely vaikuttajaryhmässä sujuisi mutkattomasti, tutustu tässä oppaassa esiteltyihin työskentelymenetelmiin sekä siihen, mitä sinulta ryhmän jäsenenä odotetaan.

## 1. Vaikuttajaryhmän rooli

### 1.1 Keitä edustetaan

Ryhmä edustaa **tasapuolisesti** kaikkia Turun alueella asuvia taustaryhmien jäseniä sekä yksittäisiä henkilöitä. Tästä syystä päätöksiä tehtäessä ja lausuntoja annettaessa on pyrittävä pohtimaan mahdollisimman monen ihmisen tarpeita ja etuja.

Ryhmän työskentelyn punaisena lankana toimivat jokaisen ryhmän omat toimintasäännön määrittelemät tehtävät ja tavoitteet. Niiden avulla on mahdollista varmistaa työskentely kaikkien edustettavien ihmisten hyödyksi. Omien kohde-ryhmien lisäksi on hyvä pyrkiä ottamaan huomioon kaikkien kuntalaisten etu ja hyvinvointi.

### 1.2 Miksi ja miten edustetaan

Edustettaessa suurempaa joukkoa ihmisiä ovat **näkyvyys** ja **viestintä** keskeisessä asemassa. Tällöin tieto ryhmän toiminnasta välittyy niin virkamiehille, päättäjille kuin yksittäisille ihmisillekin. Kun tiedotus on aktiivista, osaavat ihmiset käyttää ryhmää vaikuttamisen kanavanaan, samalla kun virkamiehet voivat kysyä mielipiteitä ja ehdotuksia jo asioiden suunnitteluvaiheessa. Ryhmän tarkoitus on siis toimia **demokratian kanavana** sekä **asiantuntijana**.

Ryhmän toiminnan tehon varmistamiseksi kannattaa tutustua tarkasti **Turku 2029 -strategiaan**.

Edustajan keskeisiä tehtäviä ovat muun muassa:

- Ajaa ja valvoo edustamansa ryhmän asioita
- Seurata tekemiensä aloitteiden etenemistä
- Seurata kaupungin hallinnon päätöksentekoa edustamansa ryhmän näkökulmasta

### 1.3 Vaikuttajaryhmän sijoittuminen kaupungin organisaatiossa

Ryhmällä ei välttämättä ole virallista sijaintia kaupungin organisaatiossa. Se ei kuitenkaan tarkoita, etteikö ryhmän toiminta olisi merkittävää kaupungin **toiminnan kehittämisessä**. Kun ryhmä tekee aloitteita, antaa lausuntoja ja seuraa tehtäviä päätöksiä, se tuottaa päätöksentekijöille tärkeää tietoa nykyisistä ja tulevista tarpeista. Tietojen avulla on helpompi tehdä päätöksiä ja suunnitelmia, jotka hyödyttävät edustettavan ryhmän etuja. Tästä syystä neuvoston ja kaupungin välinen aktiivinen yhteydenpito on tärkeää.

### 1.4 Vaikuttajaryhmien välinen yhteistyö

Turun kaupungissa toimii useita vaikuttajaryhmiä, kuten vanhusneuvosto, vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto, lasten parlamentti, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunta sekä uutena tulokkaan monikulttuurisuusneuvosto. Jokaisella ryhmällä on omat tehtävänsä ja tavoitteensa yhä paremman ja osallistavamman Turun luomisessa. Kaikilla ryhmillä päämäärä on silti sama: kuntalaisten **hyvinvoinnin** varmistaminen. Tästä syystä ryhmien välinen yhteistyö nousee aikaisempaa suurempaan rooliin.

# Osallistu päätöksentekoon!

**Yhteistyötä** ryhmien välillä voidaan tehdä monin tavoin: järjestämällä puheenjohtajistolle ja sihteeristölle yhteisiä kokouksia, käsittelemällä yhteisiä aiheita, yhteisillä tempauksilla sekä hyvien käytäntöjen jakamisella muille ryhmille. Yhteistyön ideoinnissa vain mielikuvitus on rajana!

Suurin arvo ryhmien välisellä yhteistyöllä on muiden **vaikuttajaryhmien tuki**. Ryhmien toiminta on erilaista kuin esimerkiksi lautakuntien toiminta, sillä niillä ei ole samankaltaista päätäntävaltaa. Vaikuttavuutta haetaan siis muiden väylien, kuten lausuntojen ja aloitteiden, kautta.

Lausunnoissa ja aloitteissa muiden ryhmien tuki on todella arvokasta, sillä he voivat omalta osaltaan auttaa asioiden edistämässä. Toiset ryhmät voivat esimerkiksi nostaa samaa asiaa esiin omista taustaryhmissään, tulla mukaan aloitteen tekijäksi tai vaikka neuvoa, mitä vaikutusväyliä kannattaa hyödyntää. Johdonmukaisen ja suunnitelmallisen asioiden ajamisen avulla voidaan tehdä oma tavoite näkyväksi ja luoda painetta muutokselle.

## 2. Jäsenen rooli

### 2.1 Mitä jäseneltä odotetaan

Ryhmän jäsenenä sinulta odotetaan **sitoutumista** ja **aktiivista** otetta neuvoston toimintaan. Vastuun kantaminen ja oman panoksen antaminen asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi ovat onnistuneen toiminnan edellytyksiä. Tästä syystä kannattaa punnita ennen toimintaan ryhtymistä oman sitoutumisen tasoa – kuinka paljon olet valmis käyttämään aikaasi?

Oman panoksensa antamisen lisäksi tärkeää on ylläpitää **hyvää ilmapiiriä** ryhmän sisällä. Kun toimit avoimesti, helpotat myös muiden ryhmän jäsenten työskentelyä. Hyvän ilmapiirin vallitessa ryhmän hiljaisemmatkin äänet uskaltavat tulla esille!

### 2.2 Sitoutuminen edellyttää motivaatiota

Lyhyesti määriteltynä sitoutuminen työhön tarkoittaa, että olet motivoitunut ja tahdot tehdä omaa työtäsi. Haluat olla aktiivisesti yhteisösi toimintaan osallistuva jäsen, joka haluaa kehittää yhteisöään.

Yhteisössä vallitsevalla avoimella ja **sallivalla ilmapiirillä** on erittäin suuri merkitys työhön sitoutumisessa. Jos ryhmän ilmapiiri on avoin, positiivinen ja yksilöä huomioiva, siellä on hyvä toimia. Ihminen voi toimia omana itsenään ja kokea itsensä **merkitykselliseksi**. Kun tähän yhdistetään vielä toimiva palautteen antaminen, on tilanne ideaalinen sitoutumisen kannalta.

## ” Sitoutuminen työhön tarkoittaa sitä, että olet motivoitunut ja tahdot tehdä omaa työtäsi.

Vaikuttajaryhmien kaltaisissa yhteisöissä on ymmärrettävä, että jokainen tarvitsee palautetta kehittyäkseen työssään. Jokaisen yhteisön jäsenen, niin puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan kuin jäsentenkin, on ymmärrettävä, että **palautetta** – myönteistä ja kriittistä – tulee antaa sekä kannustukseksi että tueksi. Rakentava ja oikein annettu palaute on selkeä viesti siitä, että jäsen on näkyvä ja hänen tekemä työnsä on merkityksellistä. Tämä lisää luottamusta omaan työhön. Tietenkin on muistettava, että jokaisen on kyettävä myös vastaanottamaan palautetta. (Lehtinen, 2014).

### 2.3 Osana ryhmää

Hyvä ryhmän jäsen muun muassa:

- asennoituu ryhmähenkisesti
- hyväksyy ryhmän muut jäsenet
- pitää ryhmän tavoitteen mielessään
- hyväksyy itsensä ryhmän jäsenenä
- viestii avoimesti
- ilmaisee itseään selkeästi
- osaa kuunnella aktiivisesti
- työskentelee johdonmukaisesti

(Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu)

## 3. Käytännön asiat

### 3.1 Kokouskäytännöt

#### Ennen kokousta

Kokouksen valmistelu vaikuttaa kokouksen onnistumiseen ja kokouksessa viihtymiseen. Valmisteluvaiheeseen kuuluu seuraavia asioita:

- Kokouksesta tiedottaminen
- Kokousasiakirjojen valmistelu
- Kokouskutsun lähettäminen
- Asialistan laatiminen
- Päätettäviksi tulevien asioiden taustoittaminen
- Erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen pohtiminen
- Kokoustilan varaaminen
- Tarvittavien esitys- ja havaintovälineiden (esim. fläppitaulu, datatykki) varaaminen
- Mahdollisen tarjoilun järjestäminen
- Aikataulun suunnitteleminen (tauot tarvittaessa)

Vastuu kokouksen valmistelusta on kokouksen koollekutsujalla. Valmistelua hoitavat käytännössä useat henkilöt: puheenjohtaja, sihteeri, päätettäväksi tulevaa asiaa eniten tunteva ja taloussihteeri.

#### Kokouksen kulku

Kokous etenee yleensä seuraavasti:

- Kokouksen avaaminen
- Toimihenkilöiden valitseminen kokouksen järjestäytymisessä
- Laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen
- Menettelytavoista sopiminen, esimerkiksi puheenvuorojen pyytämistapa, puheenvuorojen kesto ja ehdotusten tekotapa
- Asialistan hyväksyminen
- Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen
- Ilmoitusasioiden tiedottaminen kokouksen osanottajille

- Päätösasioiden käsittely ja puheenvuorot: Kokouksen varsinaiset asiat käsitellään kukin omana kohtanaan. Puheenjohtaja johtaa asian käsittelyä asian käsittelyn kaavan mukaan. Päätökset kirjataan pöytäkirjaan.
- Muiden asioiden käsittely: juuri ennen kokousta tai sen aikana esiin tulleet valmistelemattomat asiat
- Kokouksen päättäminen

Kokouksen asialista voidaan hyväksyä joko esitetyllä tavalla tai sitä voidaan muuttaa kokouksen päätöksellä.

## ” Päätökset tehdään valmistelun ja mahdollisten ehdotusten ja keskustelun pohjalta.

Ilmoitusasiat tuodaan esille kokouksen alkupuolella, koska jotkut ilmoitusluonteiset asiat saattavat vaatia kokouksen kannanottoa (yhdistyksen kokoukset) tai päätöstä (hallituksen kokoukset). Kokouksen toimenpiteitä vaativat asiat siirretään käsiteltäväksi kohtaan 'Muut asiat'.

Kokouksen tärkeimmät tavoitteet ovat yhteisymmärryksen luominen päätösasioista ja päätösten hyvä ja selkeä muotoilu. Päätökset tehdään valmistelun ja mahdollisten ehdotusten ja keskustelun pohjalta. Silloin, kun kokouksen päätösasiasta ei keskustelemalla päästä kaikkia tyydyttävään yhteisymmärrykseen, turvaudutaan äänestykseen (asiakysymykset) tai vaaliin (henkilökysymykset).



Kun esityslistalla olevat asiat on käsitelty, kokouksen puheenjohtaja päättää kokouksen.

(Ok-opintokeskus)

### 3.2 Asialistan syntyminen

Olipa kyseessä minkäläinen kokous tahansa, kokouksen osallistujien on tiedettävä kokouksessa käsiteltävät asiat etukäteen. Yksinkertaisimmillaan käsiteltävät asiat on kerrottu otsikkotasoisella asialistalla.

Asialista koostuu seuraavista asioista:

1. Kokouksen avaus
2. Päätösvaltaisuuden toteaminen
3. Puheenjohtajan, sihteerin, pöytäkirjan tarkastajien, ääntenlaskijoiden valinta
4. Esityslistan hyväksyminen
5. Ilmoitusasiat
6. Muut esille tulevat asiat
7. Kokouksen päättäminen

Esityslistaa käytetään, kun asioita on valmisteltu pidemmälle. Esityslistassa on selostettu käsiteltävän asian taustaa ja siinä on päätösehdotus, joka voi sisältää jo yksilöidyn päätösehdotuksen tai selostuksen, mistä asioista pitää päättää ilman

esitystä päätöksen sisällöstä. Esityslistalla voi olla käsiteltäviä asioita myös ilman taustoitusta. Esimerkiksi käsiteltävänä asiana on yhdistyksen virkistysmatka. Päätösehdotus esityslistalla voi olla: ”Esitys: Päätetään virkistysmatkan ajankohdasta, kohteesta ja matkan organisoijasta.”

(Ok-opintokeskus).

### 3.3 Sisäisen ja ulkoisen viestinnän väylät

Tehokas viestintä tavoittaa erilaiset yleisöt erilaisin keinoin. Viesti saavuttaa kohteensa paremmin, kun kieli on helppoa seurata ja ymmärtää ja tarjolla on erilaisia kielivaihtoehtoja. Esimerkiksi verkkosivustojen tulee olla käytettävissä myös pistekirjoitusta tai äänisyntetisaattoreita käyttäville. Sivustot ja painetut materiaalit tulisi tehdä visuaalisesti selkeiksi: niissä tulisi käyttää riittävän suurta kirjasinta sekä kontrastia taustan ja kirjaimen välillä. (Kulttuurilla kaikille, 2014)

Erilaiset esitystavat

- Käytä viestinnässä vaihtelevia esitystapoja, niin ääneen kuin näköönkin perustuvia; tarkista verkkosivustosi esteettömyys, käytä sähköpostilistoja.



- Käytä riittävän suurta kirjasinkokoa, helposti luettavia fontteja, selkeää taittoa, pistekirjoitusta, videoita/DVD-nauhoituksia tekstityksin ja viittomakielisinä.
- Selvitä, miten viestisi tavoittaa kohderyhmäsi parhaiten.

**Sisäisellä viestinnällä** tarkoitetaan kaikkea **tiedonkulkua** ja **vuorovaikutusta**, joka tapahtuu organisaation tai yhteisön jäsenten tai ryhmien välillä. Siihen voidaan laskea mukaan sekä virallinen että epävirallinen viestintä, joilla molemmilla on osansa viestintäympäristön luomisessa. Sisäinen viestintä on laajempi käsite kuin sisäinen tiedottaminen.

Onnistunut sisäinen viestintä tehostaa koko organisaation toimintaa ja vaikuttaa ulkoiseen viestintään. Sisäinen ja ulkoinen viestintä kulkevat käsi

kädessä, joten viestintäsuunnitelmaa tehtäessä niitä onkin hyvä kuljettaa rinnakkain.

**Ulkoinen viestintä** on vaikuttajaryhmien työskentelyssä oltava tehokasta ja suunnitelmallista. Tehokas vaikuttajaryhmätyöskentely edellyttää aktiivista tiedottamista edustamilleen tahoille, päättäjille, sidosryhmille sekä kaikille kuntalaisille. Kun tiedot ryhmän toiminnasta ovat **kaikille avoimia** ja helposti saatavilla, ryhmä on helpommin lähestyttävissä. On tärkeä myös välittää aktiivisesti viestiä vaikuttajaryhmän ja edustamasi tahon välillä niin, että viestintä on mutkatonta molempiin suuntiin.

**Erlaisia viestintäkanavia** ovat muun muassa paikallislehdet, radio, sosiaalinen media, nettisivut ja mainonta. Kannatta huomioida, että eri ryhmät suosivat eri viestintäkanavia. Tämä

Vuosikello	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
Tapahtumaviestintä		Avoin seminaari, lähettää kutsut, ilmoitukset ja media-tiedotteet						Ilmoitus lehteen 28.3 tilaisuudesta				
					Sidosryhmille tiedote kevätkauden toiminnasta				Sidosryhmille tiedote syksyn suunnittelusta		Sidosryhmien pikkujoulujen suunnittelu	
			Yhteiskokous muiden vaikuttajaryhmien kanssa, lähetä kutsut						Yhteiskokous muiden vaikuttajaryhmien kanssa, lähetä kutsut			
Muu viestintä	Tammikuun kokous	Helmikuun kokous	Maaliskuun kokous	Huhtikuun kokous	Toukokuun kokous				Syyskuun kokous	Lokakuun kokous	Marraskuun kokous	Joulukuun kokous
	Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys				Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys	Nettisivujen päivitys



# Paikalla- palautepalvelussa tehdään parempaa Turkua.



tulee ottaa huomioon tiedotettaessa esimerkiksi tapahtumista. Helpoin tapa varmistaa onnistunut viestintä on laatia viestintäsuunnitelma sekä vuosikello, jossa eri toimenpiteet aikataulutetaan vuoden ajalle. Viereisen sivun vuosikello on esimerkki, jossa erilaisille viestittäville asioille voi laatia kuukausittaisen suunnitelman. Tämän avulla on helppo muistaa viestiä esimerkiksi eri tapahtumista riittävän ajoissa ja päättää, mitä viestintäväyliä käyttää. (Tulostettava vuosikello esitteen lopussa.)

### 3.4 Muut työkalut neuvostotoimintaan

Vaiuttajaryhmätoimintaa on mahdollista harjoittaa monien eri kanavien kautta, monilla eri tasoilla. Keskeistä on tehokas ja suunnitelmallinen viestintä. Seuraavassa esitellään keskeisimpiä työkaluja, jotka helpottava edunvalvontatyötä.

### Palaute

Palautteen anto eri toimijoille on nopea keino kertoa ehdotukset ja toiveet asianomaiselle. Palautteen kautta voidaan antaa niin kehuja, kommentteja, ehdotuksia kuin moitteitakin. Tärkeintä palautteen antamisessa on asiallisuus, palautteen selkeys ja rakentavuus. Palautetta annettaessa on tärkeää olla sekoittamatta palautetta aloitteeseen. Palaute keskittyy aloitetta yksityiskohtaisempiin asioihin, kuten urheilukentän kuntoon, pyörätuliramppien hankintaan ynnä muuhun. Monilla toimijoilla on valmiita palautteenannon väyliä. Esimerkiksi Turussa voi antaa palautetta kaupungin toiminnasta, palveluista ja päätöksenteosta osoitteessa [www.turku.fi/paikalla](http://www.turku.fi/paikalla). Paikalla-palvelun kautta annettuun palautteeseen on mahdollisuus saada vastaus noin viikon kuluessa.

# Yhteistyössä on vain mielikuvitus rajana!

## Aloite

Kuntalaisaloite on suoran vaikuttamisen väline. Sen avulla kuntalainen voi nostaa esiin jonkin ajankohtaisen asian tai ongelman sekä herättää päättäjiä kiinnittämään siihen huomiota. Aloitteessa esitetään yleensä parannusta johonkin asiaan ja pyritään usein edistämään jonkin laajemman ryhmän etua. Kuntalaisaloitetta ei tule sekoittaa palautteeseen tai hakemukseen.

Kuntalaisaloite toimitetaan kuntaan joko sähköisesti, kirjeitse tai henkilökohtaisesti. Sähköisesti aloitteen voi toimittaa joko sähköpostitse tai Kuntalaisaloite.fi-palvelussa.

Kuntalaisaloite on yleensä muodoltaan toimintaehdotus, jossa esitetään parannusta johonkin asiaan. Kuntalaisaloite koostuu aloitteen otsikosta ja sisällöstä. Otsikon tulee kuvata aloitteen sisältöä. Sisältö kertoo aloitteen ehdotuksen sekä perustelut. Jos aloitteessa on useampi osallistuja, liitetään mukaan tiedot osallistujista. Vastuutahot voivat halutessaan liittää aloitteeseen aiheeseen liittyvää lisätietoa, kuten linkkejä, osallistujien ja kunnan käyttöön. Ne liitetään Kuntalaisaloite.fi-palvelussa kohtaan lisätiedot.

## Tapahtumat ja tilaisuudet

Erilaiset tapahtumat ja tilaisuudet ovat oivallisia paikkoja tehdä omaa toimintaa näkyväksi. Samalla on mahdollista jakaa tietoa ajettavista asioista ja nostaa omat tavoitteet yleiseen keskusteluun. Vaikuttajaryhmyöskentely ei ole salatiedettä,

vaan tiedon ollessa kaikkien saatavilla saavat myös ajettavat asiat enemmän yleistä huomiota.

Tapahtumia ja tilaisuuksia järjestettäessä ei voi liikaa korostaa markkinoinnin merkitystä. Kun markkinointi tavoittaa kohdeyleisönsä, on todennäköisempää saada aikaan onnistuneita tilaisuuksia.

## Vaikuttajaryhmien yhteistyö

Vaikuttajaryhmien keskinäinen yhteistyö on merkittävä työkalu ryhmien työskentelyssä. Muilta ryhmiltä voi pyytää niin sanottua vipuvoimaa asioiden läpi viennissä, sekä oppia heiltä hyviä käytäntöjä. Yhteistyössä on vain mielikuvitus rajana!

## Esitykset ja lausunnot

Vaikuttajaryhmät ovat omien alojensa kokemusasiantuntijoita, mikä tarkoittaa, että virkamiehet ja lautakunnat voivat kääntyä ryhmien puoleen ja pyytää lausuntoa. Vanhusneuvostolla on vankka kokemus ikäihmisten tarpeista, monikulttuurisuusneuvostolla kotoutumisesta vieraaseen kulttuuriin ja nuorilla taas nuorten toiveista ja tarpeista. Ryhmien kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen on keskeistä uusien palvelujen suunniteltaessa.

## Taustaryhmien aktivointi

Vaikuttajaryhmät ovat osallisuuden ilosanoman lähettäjiä. Siksi onkin tärkeää aktivoida omia taustaryhmiä ja yksittäisiä ihmisiä.

Vuosikello	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
Tapalhtuma- viestintä												
Sidos- ryhmä- viestintä												
Muu viestintä												

Lataa esite ja tulosta tämän sivun vuosisuunnitelma ryhmällesi.



**TURKU**

Asiakkuudet ja osallisuus -vastuualue  
[osallisuus@turku.fi](mailto:osallisuus@turku.fi)  
[www.turku.fi/osallistu](http://www.turku.fi/osallistu)

Kehittämispäällikkö Sari Kinnunen  
Osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskala  
[etunimi.sukunimi@turku.fi](mailto:etunimi.sukunimi@turku.fi)