

LÄHIMMÄISPALVELUN YÖVUORO  
Kirkon Palvelevan puhelimen päivystäjien jaksaminen päivystystyössä  
pääkaupunkiseudulla syksyllä 2012



Ulla Hakkola

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin

virkakelpoisuus



*"Elämä on meri, meri kauhistaa, kun se vaahtopäinä vyöryy, raivoaa.  
Mistä turvan löytää mieli levoton? Kuka auttaa voisi, yö kun synkkä on?"*

Georg Kiviste 1934. Suom. Anna-Maija Raittila. Virsikirjaan 1986. Virsi 482:1.

(Kannen ja tämän sivun valokuvat: Ulla Hakkola.)

## TIIVISTELMÄ

Hakkola, Ulla. Lähimmäispalvelun yövuoro. Kirkon Palvelevan puhelimen päivystäjien jaksaminen päivystystyössä pääkaupunkiseudulla syksyllä 2012. 75 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, kevät 2013. Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalitiön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonian virkakelpoisuus.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Palvelevan puhelimen päivystäjien työtyytyväisyyttä ja työssä jaksamista pääkaupunkiseudulla. Tutkimuksessa haluttiin selvittää erikseen päivystystyötä tekevien seurakuntien työntekijöiden ja vapaaehtoisten maallikkopäivystäjien näkökulmat.

Aineisto kerättiin lokakuussa 2012 sähköisellä strukturoidulla kyselylomakkeella, joka sisälsi myös avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastasi 89 seurakuntien työntekijää, mikä oli noin 20 % pääkaupunkiseudun seurakuntien hengellisentyöntekijöistä ja 26 vapaaehtoispäivystäjää, mikä oli 34 % pääkaupunkiseudun vapaaehtoispäivystäjistä. Tutkimus on pääasiassa kvantitatiivinen tutkimus, mutta avoimien kysymysten kohdalla on käytetty myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää.

Seurakuntien työntekijöiltä tuli kahdenlaista palautetta. Toiset kokivat päivystämisen Palvelevassa puhelimesta tarpeellisenä ja mielekkäänä työnä ja toiset olivat turhautuneita päivystystyöhön. Työmuoto sai osakseen kritiikkiä ja työmuodon olemassaolo kyseenalaistettiin usean seurakunnan työntekijän vastauksissa. Monet seurakuntien työntekijät eivät olleet motivoituneita lievittämään soittajien yksinäisyyttä puhelimesta yöaikaan. Vapaaehtoiset maallikkopäivystäjät olivat pääasiassa motivoituneita ja kokivat työn mielekkäänä vapaaehtoistyönä.

Tuloksista voi vetää johtopäätöksen että Palvelevan puhelimen päivystystyö sopii hyvin motivoituneelle ja koulutetulle vapaaehtoiselle. Vapaaehtoisten työpanos Palvelevan puhelimen työssä on korvaamaton. Seurakuntien työntekijöitä ei tulisi velvoittaa päivystystyöhön vaan heille se tulisi olla vapaaehtoinen työtehtävä. Palvelevan puhelimen päivystämiseen osallistuvalla seurakunnan työntekijällä tulisi järjestää myös riittävästi lepoa ennen ja jälkeen päivystysvuoron.

Asiasanat: kriisipuhelin, lähimmäispalvelu, sielunhoito, työmotivaatio, työtyytyväisyys, vapaaehtoistyö

## ABSTRACT

Hakkola, Ulla. Job satisfaction survey results of the workers of the Crisis Phone Line in the Evangelical Lutheran Church in Finland in the metropolitan area in autumn 2012. 75 p., 3 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, spring 2013. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services and diaconate eligibility.

The aim of the study was to clarify the job satisfaction of the workers who are on call on the Crisis Phone Line in the Evangelical Lutheran Church in Finland in the metropolitan area. In this study it was wanted to clarify separately the job satisfaction of the employees of the parishes and the job satisfaction of the voluntary workers.

The data was collected in October 2012 by sending questionnaires to the employees of the parishes in the metropolitan area and to the voluntary workers in the metropolitan area. 89 employees of the parishes, which was about 20 % of the employees and 26 voluntary workers which was 34 % of the voluntaries, answered the survey. This study is mainly a quantitative survey and partially also a qualitative research because in the questionnaire there were also open questions.

Part of the employees of the parishes experienced that the on-call work is necessary, but many of the employees of the parishes were often frustrated and burdened with being on call on the Crisis Phone Line. The work form was criticized by the employees of the parishes. Many employees of the parishes were not become motivated to relieve the loneliness of the customers at night. In contrast the voluntaries were motivated to do the work. They found that being on call on the Crisis Phone Line is a meaningful form of voluntary work.

The conclusion is that it would be better that mainly the voluntary workers would be on call on the Crisis Phone Line also in the metropolitan area. The voluntary contribution at the work is priceless. Being on call on the Crisis Phone Line should be a voluntary work task for the employees of the parishes, because they have so much other work to do. If an employee of a parish participates the work, enough rest must be obtained before and after the work task.

Keywords: emergency phone, care, job satisfaction, motivation, volunteering

## SISÄLTÖ

1 KOHTAAMISIA YÖSSÄ.....	7
2 KIRKON PALVELEVA PUHELIN .....	9
2.1 Puhelinpalvelutoiminnan historiaa.....	9
2.2 Suomen ev.lut. kirkon Palveleva puhelin tänään.....	10
2.3 Palvelevan puhelimen ylläpitäminen pääkaupunkiseudulla.....	11
2.4 Palvelevan puhelimen asiakkaat 2000-luvulla .....	12
2.5 Palvelevan puhelimen periaatteita ja taustajärjestöt .....	13
2.6 Kirkon kriisipuhelin .....	16
3 IHMISEN AUTTAMINEN PUHELINKESKUSTELUN AVULLA .....	18
3.1 Auttava keskustelu ja kuuntelu .....	18
3.2 Kriisissä olevan soittajan kohtaaminen.....	19
3.3 Vakio-, pilailu-, seksi- ja mykkäsoittajat .....	20
4 MOTIVAATIOSTA, TYÖTYTYVÄISYYDESTÄ JA VAPAAEHTOISTYÖSTÄ 23	
4.1 Työmotivaatio ja työtyytyväisyys.....	23
4.2 Vapaaehtoistyön lähtökohtia ja motiiveja .....	24
5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA PALVELEVASTA PUHELIMESTA .....	26
6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
6.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	29
6.2 Tutkimuksen kohderyhmä.....	29
6.3 Tutkimusmenetelmät.....	30
6.4 Aineiston keruu.....	31
6.5 Aineiston analysointi.....	32
7 PALVELEVAN PUHELIMEN PÄIVYSTÄJIEN TYÖTYTYVÄISYYS PÄÄ- KAUPUNKISEUDULLA SYKSYLLÄ 2012 .....	34
7.1 Naisten ja miesten kokemukset päivystystyöstä.....	34
7.2 Seurakuntien työntekijöiden työtyytyväisyys .....	34
7.2.1 Päivystystyöhön motivoivia asioita.....	37
7.2.2 Turhautumisen syytä .....	38
7.2.3 Kuormittavia asioita .....	39
7.2.4 Työvuorojärjestelyjen toimivuus ja oikeudenmukaisuus .....	41
7.2.5 Palvelevan puhelimen perus- ja täydennyskoulutus sekä työnohjaus....	42
7.3 Seurakuntien työntekijöiden kriittinen näkökulma.....	44

7.4 Kehittämissuhteita seurakuntien työntekijöiltä.....	46
7.4.1 Päivystyspaikka ja tilastointilomake .....	46
7.4.2 Työvuorojärjestelyt ja pitkän vuoron pituus.....	46
7.4.3 "Turhat" puhelut pois palvelevasta puhelimesta .....	47
7.4.4 Ehdotuksia täydennyskoulutuksen aiheiksi .....	48
7.5 Vapaaehtoisten päivystäjien työtyytyväisyys.....	48
7.5.1 Päivystystyö motivoi .....	51
7.5.2 Turhauttavia ja kuormittavia asioita.....	53
7.5.3 Työvuorojärjestelyt .....	54
7.5.4 Työnohjaus, perus- ja täydennyskoulutus.....	55
7.5.5 Vapaaehtoispäivystäjien kehittämisehdotuksia ja hyviä käytäntöjä .....	58
8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA.....	59
8.1 Seurakuntien työntekijöiden tilanne .....	59
8.2 Innokkaat ja motivoituneet vapaaehtoiset .....	60
8.3 Onko Palveleva puhelin tarpeellinen työmuoto tänä päivänä?.....	61
8.4 Tutkimusprosessin kulku ja tutkimuksen luotettavuus .....	62
8.5. Tutkimustyön tekemisen merkitys omalle ammatilliselle kasvulle.....	64
8.6 Kirjoittajan loppusanat .....	64
LÄHTEET .....	66
LIITTEET.....	69
Liite 1: Työtyytyväisyyskyselyn kyselykaavake.....	69
Liite 2: Kyselyyn osallistuneiden ehdotukset täydennyskoulutuksen aiheiksi .....	73
Liite 3: Palvelevan puhelimen tilastointilomake .....	75

## 1 KOHTAAMISIA YÖSSÄ

Suomen evankelisluterilaisen kirkon Palveleva puhelin on tehnyt sielunhoitotyötä jo vuodesta 1964 lähtien. Palvelevan puhelimen työ, sen asiakkaat, päivystäjät ja jopa puhelintekniikkakin ovat muuttuneet paljon vuosien aikana. Palveleva puhelin on toiminut aina aikansa yhteiskunnallisten ongelmien ja kysymysten tulkkina. Se on ollut eräänlainen ikkuna suomalaiseen yhteiskuntaan – erityisesti yhteiskunnan epäkohtiin ja ongelmiin. Palvelevassa puhelimesta päivystäjät kohtaavat asioita ja ongelmia, joita ei uskoisi olevan olemassakaan. Päivystäminen tällaisessa sielunhoitopuhelimesta on vaativa tehtävä. Siksi on tärkeää aika ajoin selvittää ja kartoittaa Palvelevassa puhelimesta päivystävien työntekijöiden ja vapaaehtoisten jaksamista tässä puhelinsielunhoitotyössä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Palvelevan puhelimen päivystäjien työtyytyväisyyttä ja usein yksinäisessäkin puhelinpäivystystyössä jaksamista pääkaupunkiseudulla. Aineisto tutkimusta varten kerättiin syksyllä 2012. Kyselyyn osallistui kaikkiaan 115 päivystäjää, joista 89 oli seurakuntien työntekijöitä ja loput 26 vapaaehtoisia päivystäjiä. Pääkaupunkiseudulla päivystysvuoro osuu seurakunnan työntekijälle tavallisesti yhdestä kahteen kertaan vuodessa. Vapaaehtoispäivystäjä puolestaan sitoutuu päivystämään noin kerran kuukaudessa.

Tässä tutkimuksessa on selvitetty erikseen seurakuntien työntekijöiden ja vapaaehtoispäivystäjien työtyytyväisyyttä ja samalla on ollut mahdollista vertailla näiden kahden ryhmän vastauksia keskenään. Seurakunnan työntekijät ja vapaaehtoispäivystäjät ovat keskenään erilaiset ryhmät ja heidän tilanteensa ja työmotivaationsa on jo lähtökohtaisesti erilainen. Seurakunnan työntekijöille päivystystyö on pakollinen työtehtävä, kun taas vapaaehtoispäivystäjille kysymys on mielenkiintoisesta vapaaehtoistyöstä, jossa voi käyttää omia lahjojaan lähimmäisen palvelemiseksi.

Tässä työssä on ensin teoriaosuus (luvut 2–5). Teoriaosuudessa avaan työssä esiin tulevat käsitteet, kuten Palveleva puhelin (luku 2), puhelinsielunhoito (luku 3), työtyytyväisyys, työmotivaatio ja vapaaehtoistyö (luku 4) sekä esittelen myös aikaisempia tutkimuksia Palvelevasta puhelimesta (luku 5). Luvussa kuusi kuvaan tutkimusasetelman, tutkimusongelmat ja tutkimusprosessin kulun. Luvussa seitsemän esittelen tutkimuksen

tulokset ja luvussa kahdeksan on yhteenvedoa, johtopäätöksiä ja pohdintaa. Tutkimustulokset olen kirjoittanut melko tarkasti ja yksityiskohtaisesti, koska tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada päivystäjien ääni ja mielipiteet kuuluviin.

**Mihin voi ottaa yhteyttä?**  
Palvelevan puhelimen numero on kaikkialla Suomessa **01019-0071** suomenkielisille ja **01019-0072** ruotsinkielisille. Suuntanumeroa ei tarvita. Suomen ulkopuolelta soittaessa numerot ovat +358 1019-0071 ja +358 1019-0072.  
Palveleva netti toimii osoitteessa [evl.fi/palvelevanetti](http://evl.fi/palvelevanetti).

**Milloin vastataan?**  
Palveleva puhelin on avoinna joka päivä, myös viikonloppuisin ja juhlapäivinä. Suomenkielinen päivystys on koko maassa **su-to klo 18-01, pe ja la klo 18-03**. Ruotsinkielinen päivystys on joka ilta **klo 20-24**.  
Palvelevaan nettiin voi lähettää viestin milloin tahansa. Viesteihin vastataan viiden päivän kuluessa.

**Mitä maksaa?**  
Soitto Palvelevaan puhelimeen maksaa lankapuhelimesta paikallispuhelumaksun verran. Matkapuhelimesta soittaessa laskutusperusteena on oman operaattorin puheluhinnat.  
Palveleva puhelin ja netti eivät laskuta palveluistaan.

...

**Lenkinä kansainvälisessä auttajien ketjussa**  
Palveleva puhelin ja Palveleva netti kuuluvat puhelin- ja verkkoyhteistyön kansainväliseen IFOTES-liittoon, jonka jäsenmaat ovat sitoutuneet nimettömyyteen, luottamuksellisuuteen ja asiakkaan kunnioittamiseen. Palveleva puhelin ja Palveleva netti ovat sitoutuneet noudattamaan myös Suomessa laadittuja vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiä periaatteita. »

Yllä olevaa esitettä julkaisee: Kirkkohallitus / Palveleva puhelin.



## 2 KIRKON PALVELEVA PUHELIN

### 2.1 Puhelinpalvelutoiminnan historiaa

Vuonna 1953 Lontoolainen anglikaanipappi Chad Varah oli laittanut lehteen ilmoituksen, jossa hän kehotti itsemurhaa harkitsevia soittamaan omaan puhelinnumeroonsa. Tämä lehti-ilmoitus julkaistiin 2.11.1953. Ilmoituksella oli yllättävät seuraukset. Apua hakevia tuli pastori Chad Varahin puheille niin paljon, että hänellä oli vaikeaa selvittää tehtävästään. Heidän lisäksi ilmoittautui myös henkilöitä, jotka olivat halukkaita auttamaan toisia. Myös heille löytyi tehtäviä. Asiakkaat joutuivat nimittäin istumaan pitkään odotushuoneessa odottaen pastori Varahin puheille pääsyä. Varah antoi vapaaehtoisille tehtäväksi huolehtia odottajien viihtyisyydestä. Odotushuoneessa syntyi monia merkittäviä keskusteluja, jotka auttoivat asiakkaita. Niinpä jotkut Varahia odottaneet asiakkaat kokivat jo saaneensa avun ja lähtivät pois. Vapaaehtoisilla oli suuri merkitys jo toiminnan alusta lähtien. Tällä tavalla syntyi järjestö, jolle lehdistö antoi nimen "The Samaritans", Samarialaiset. Tätä pidetään puhelinpalvelutoiminnan alkamisajankohtana. Toiminta levisi pian myös muualle Eurooppaan. (Sorri 1984, 9, 27.)

Suomen puhelinpalvelun merkittävä edelläkävijä oli ylioppilaiden järjestämä kokeilu-toiminta 1959. Ajatus hätäpuhelimien perustamisesta syntyi opiskelijoiden tarpeesta tempaista jollakin huomiota herättävällä tavalla. Samalla haluttiin tehdä jotakin ihmisten auttamiseksi. Hätäpuhelimelle annettiin eräänlainen välittäjän tehtävä. Päivystäjän tarkoitus oli kuunnella ja sitten ongelmasta riippuen ohjata soittaja saamaan apua toiselta henkilöltä. Yhteistyöhön hankittiin iso joukko pappeja, naisteologeja ja lääkäreitä. Myös poliisi oli toiminnassa mukana alusta lähtien. Hätäpuhelin päivysti klo 21—06 ja päivystäjinä toimivat Nylands Nationin ylioppilaat. He antoivat puhelimelle nimen "Trösten", suomeksi "Lohdutus". Soittajan ei tarvinnut kertoa nimeään. Tärkeänä pidettiin että soittajalle tarjottiin mahdollisuus keskusteluun toisen ihmisen kanssa. Moni soittaja halusi purkaa hätäänsä vain puhelimessa eikä tarvinnut jatkokeskusteluja. Toiminta muodostui noin kolmen kuukauden mittaiseksi ja sinä aikana Trösten otti vastaan yli 200 puhelua. Eniten soittajilla oli tarvetta keskustella pappien ja naisteologiensa kanssa. "Trösten" paljasti puhelinsielunhoidon tarpeen. Ihmisillä oli sielunhoitoon liittyviä odotuksia seurakuntaa kohtaan. (Sorri 1984, 10—11.)

Helsingin seurakunnat tekivät tammikuussa 1964 päätöksen sielunhoidollisen puhelinpalvelun aloittamisesta. Sitä olivat edeltäneet perusteelliset keskustelut ja monivaiheinen käsittelyprosessi Helsingin seurakuntien hallintoelimissä. Puhelinliikenne oli tuolloin automatisoitunut ja puhelintiheys oli kasvanut riittävän suureksi. Vuonna 1964 Helsingissä oli 156.003 puhelinliittymää. Toiminta alkoi 1.10.1964. Palveleva puhelin levisi nopeasti; ensin suurimpiin kaupunkeihin ja sitten vähitellen koko maahan. Kaikkialla toiminnasta ottivat vastuun evankelis-luterilaiset seurakunnat. Palvelevan puhelimen toiminta määriteltiin heti alusta "henkiseksi diakoniaksi." Asiakaslähtöistä näkökulmaa pidettiin tärkeänä. Tämä oli siihen aikaan vielä melko uudenlaista sielunhoitoa. (Samulin, 2007, 11.)

Palvelevan puhelimen syntyaikoina 1960-luvun alussa Suomen kirkossa oli vielä vallalla kerygmaattinen sielunhoidon perinne. Sielunhoito käsitettiin Jumalan sanan saarnana yksityiselle ihmiselle. Siinä sielunhoitaja on opettajana ja hoidettava on vastaanottajana. Kerygmaattisen sielunhoidon perinteen rinnalle oli kuitenkin tulossa diakoninen ajattelu, jossa lähdetään liikkeelle ihmisen elämäntilanteesta ja hänen tarpeistaan. (Samulin 2007, 10; Kettunen 1998, 48.)

## 2.2 Suomen ev.lut. kirkon Palveleva puhelin tänään

Suomen ev.lut. kirkon ylläpitämä Palveleva puhelin tarjoaa mahdollisuuden purkaa mieltä painavia asioita anonyymisti toisen ihmisen kanssa, joka pyrkii ottamaan soittajan asiat vakavasti ja pyrkii kuuntelemaan ja ymmärtämään. Palvelevaa puhelinta on sanottu myös evankelis-luterilaisen kirkon rippituoliksi, jonne kuka tahansa voi soittaa nimettömänä. Soittajalle ei tarjota valmiita vastauksia, vaan keskustelukumppani tukee soittajaa löytämään itse itselleen sopivia ratkaisuja. Päivystäjä ei ole ammattiauttaja, vaan ihminen, joka omaan elämäkokemuksensa nojautuen auttaa soittajaa kuuntelemalla ja keskustelemalla. Päivystäjät ovat huolellisesti valittuja ja koulutettuja maallikoita tai kirkon työntekijöitä. Keskustelu tapahtuu nimettömänä ja on luottamuksellista. Päivystäjät ovat sitoutuneet vaitiolovelvollisuuteen. Palvelevan puhelimen numero on kaikkialla Suomessa 01019–0071 suomenkielisille ja 01019–0072 ruotsinkielisille. Päivystysajat ovat koko Suomessa sunnuntaista torstaihin kello 18—01 ja perjantaista lau-

antaihin kello 18—03. Soitto Palvelevaan puhelimeen maksaa lankapuhelimesta paikallispuhelimaksun verran ja matkapuhelimesta soitettaessa laskutusperusteena on oman operaattorin puheluhinnat. (Suomen ev.lut. kirkko i.a.a.; Samulin 2007, 10.)

Palvelevan puhelimen työ on kirkon diakonia- ja sielunhoitotyötä. Se perustuu Kirkkolain neljännen luvun ensimmäiseen pykälään ja kirkkojärjestyksen neljännen luvun kolmanteen pykälään.

Toteuttaakseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii jumalanpalvelusten pitämisestä, kasteen ja ehtoollisen toimittamisesta sekä muista kirkollisista toimituksista, kristillisestä kasvatuksesta ja opetuksesta, **sielunhoidosta, diakoniasta** ja lähetystyöstä sekä muista kristilliseen sanomaan perustuvista julistus- ja palvelutehtävistä. (Kirkkolaki 1993, 4.luku, 1.§)

Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Toiminnasta määrätään tarkemmin kirkkoneuvoston tai seurakuntaneuvoston hyväksymässä diakoniatyön johtosäännössä. (Kirkkojärjestys 1991, 4.luku, 3.§.)

## 2. 3 Palvelevan puhelimen ylläpitäminen pääkaupunkiseudulla

Pääkaupungin seurakunnat ovat ottaneet päivystysvastuun erityisesti iltayön tunneista. Varsinkin vanhemmille päivystäjille ajankohta voi olla väsyttävämpi kuin alkuillan tunnit. Pääkaupunkiseudun evankelisluterilaiset seurakunnat päivystävät klo 21—03 välisenä aikana. Lyhyt vuoro alkaa klo 21 ja päättyy klo 24. Vapaaehtoiset päivystäjät ja seurakunnan lyhyt vuoro päivystävät kerrallaan siis kolme tuntia klo 21—24. Pitkä vuoro päivystää klo 21—01 sunnuntai-illasta torstai-iltaan ja klo 21—03 perjantai- ja lauantai-iltoina. Pitkästä vuorosta vastaavat pääasiassa seurakunnan työntekijät. Juhlapyhinä ja lauantaisin pitkässä vuorossa voi päivystää myös vapaaehtoinen päivystäjä. Pääkaupunkiseudulla Palvelevassa puhelimesta päivystää joka ilta kaksi seurakunnan työntekijää, joista toinen tekee pitkää vuoroa. Lisäksi päivystämässä on myös yhdestä kahteen vapaaehtoista päivystäjää joka ilta. Joskus voi olla mukana myös harjoittelijoita, jotka ovat joko seurakunnan diakoniatyön harjoittelijoita tai Palvelevan puhelimen vapaaehtoistyöhön koulutettavia harjoittelijoita. (Raija Narvila, henkilökohtainen tiedonanto 7.2.2012; Katri Paukkunen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012.)

Keväällä 2012 pääkaupunkiseudulla Palvelevan puhelimen vapaaehtoisten päivystäjien listoilla oli 77 päivystäjää. Vapaaehtoiset päivystäjät on jaettu kuuteen työnohjausryhmään. Ryhmät kokoontuvat kerran kuussa koulutetun työnohjaajan johdolla. Työnohjaukseen osallistuminen on vapaaehtoispäivystäjille pakollista. Vapaaehtoinen sitoutuu päivystämään kerran kuussa, mikäli mahdollista. Vapaaehtoistyön luonteeseen kuuluu kuitenkin mahdollisuus pitää toiminnasta taukoa ja palata työhön taas myöhemmin itselle sopivana ajankohtana. Työnohjauksen lisäksi Palvelevan puhelimen vapaaehtoisille päivystäjille järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta ja virkistystoimintaa. He eivät saa työstään rahallista korvausta, mutta taksimatka päivystyspaikalta kotiin yöllä korvataan ja omaa autoa käyttävät saavat kilometrikorvauksen seurakunnalta. (Raija Narvila, henkilökohtainen tiedonanto 7.2.2012; Katri Paukkunen, henkilökohtainen tiedonanto 2.4.2012).

Seurakuntien työntekijöiden päivystysvuorot jakautuvat kolmen kaupungin (Helsinki, Espoo ja Vantaa) kesken suhteutettuna asukasluvuun. Keväällä 2012 Helsingin seurakunnille tuli 57 % vuoroista, Espoon seurakunnille 24 % ja Vantaan seurakunnille 19 %. Yksittäisen seurakunnan vuoromäärä jakautuu kyseisen seurakunnan hengellisen työntekijöiden lukumäärän mukaisesti. Molemmat luvut tarkistetaan kolmen vuoden välein. Espoossa vuoroja jakavat viisi seurakuntaa sekä Espoon seurakuntayhtymän yhteinen seurakuntatyö. Vantaalla vuoroja jakavat kuusi seurakuntaa sekä Vantaan seurakuntayhtymän yhteinen seurakuntatyö. Helsingissä vuoroja jakavat 18 seurakuntaa sekä Helsingin seurakuntayhtymän yhteinen seurakuntatyö. (Katri Paukkunen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012.)

#### 2.4 Palvelevan puhelimen asiakkaat 2000-luvulla

Suomen ev.lut. kirkon nettisivuilta löytyy tilastot, jotka kertovat yleisesti puhelinkeskustelun sisällöistä koko maassa tietyn vuoden aikana. Tilastoista näkyy että esimerkiksi vuonna 2011 soittajista 49 % oli miehiä ja 51 % naisia. 46 % soittajista oli 45—64 -vuotiaita ja 78 % yksineläviä. Eniten puhelinkeskusteluissa oli käsitelty yksinäisyyttä, toiseksi eniten perimmäisiä kysymyksiä ja kolmanneksi eniten yhteyden oton syynä oli ollut psyykinen sairaus. Tämä kertoo jotakin yleisluonteista siitä, millaisten asioiden

kanssa Palvelevan puhelimen päivystäjät joutuvat tekemisiin. (Suomen ev.lut. kirkko i.a.b.)

Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen vuoden 2012 tilastoista selviää mm. että soittajista 51 % on ollut miehiä ja 49 % naisia. Suurin ikäryhmä soittajista on ollut 45—64 -vuotiaat. 47 % soittajista on asunut yksin ja 30 % on ollut eläkeläisiä. 16 %:lla on ollut meneillään psykiatrinen hoito. 43 % soittajista on ollut toistuvais- eli ns. vakiosoittajia. Soittojen kokonaismäärä, jotka on Pääkaupunkiseudun palvelevassa puhelimesta otettu vastaan on 10.063 kpl. Tämä tilasto perustuu päivystäjien täyttämiin tilastointilomakkeisiin (liite 3). (Helsingin seurakuntayhtymä 2013.)

Syksyllä 2007 Kirkon Palvelevassa puhelimesta otettiin käyttöön uusi tekniikka, joka mahdollisti Palvelemaan puhelimeen tulevan puhelun vastaan ottamisen missä tahansa Suomen päivystyspisteistä. Ennen tätä uudistusta puhelut ohjautuivat paikallisesti paikkakunnan lähimpään päivystyspisteeseen. Ennen uudistusta Palvelevassa puhelimesta tapasi enemmän tuttuja vakiosoittajia. Vakiosoittajatkin olivat puolestaan tottuneet tuttuihin päivystäjiin ja Palvelevassa puhelimesta oli syntynyt puhelintuttavuuksia, mikä ei kuulu Palvelevan puhelimen periaatteisiin. Ennen uudistusta puhelut jakautuivat myös epätasaisesti. Hiljaisiin maaseudun päivystyspisteisiin ei välttämättä tullut lainkaan puheluita jonakin iltana ja isojen kaupunkien päivystyspisteissä linjat olivat jatkuvasti varattuina. Syksyn 2007 tekninen uudistus yhdistää soittajan puhelun automaattisesti linjalle, joka on ollut pisimpään vapaana ja puhelu voi ohjautua mihin päin Suomea tahansa. Tämä on tasoittanut puhelujen määrää, niin että hiljaisetkin päivystyspisteet ovat saaneet puheluita ja ruuhkautuneissa päivystyspisteissä on ruuhka helpottanut. Puheluita tulee silti jatkuvasti, mistä voi päätellä että ihmisillä on tarvetta soittaa Palvelemaan puhelimeen. (Samulin 2008.)

## 2.5 Palvelevan puhelimen periaatteita ja taustajärjestöt

Palvelevalle puhelimesta on laadittu laatukriteerit eli laatuasiakirja, joka on hyväksytty Palvelevan puhelimen edustajainkokouksessa 7.11.2008. Tämä laatuasiakirja löytyy Sakasti.fi -sivustolta ja on kaikkien luettavana.

Laatuasiakirjassa määritellään että soittajalle on laatua saada helposti yhteys päivystäjään, anonyyminä pysymisen mahdollisuus ja mahdollisuus luottaa palvelun luottamuksellisuuteen. Edelleen soittajalle on laatua tulla kuulluksi ja hyväksytyksi sekä saada tukea. Tämä edellyttää päivystäjältä ystävällisyyttä, rauhallisuutta, kuuntelua ja kyselyä. Päivystäjä ei moralisoi tai käännytä ja käyttää rukousta ja Raamattua vain pyydettyä. Julistaminen ja evankelioiminen on myös kirkon tehtävä, mutta niitä varten kirkolla on muita työmuotoja. Palveleva puhelin ei ole julistus- eikä käännytyspuhelin. Soittajalla voi olla myös muita auttajia, jotka tarjoavat ammattiapua. Päivystäjä tukee terveydenhuollon ja muidenkin ammattiauttajien soittajalle määrittelemää hoitolinjaa. (Suomen ev.lut. kirkko 2008; Samulin 2008.)

Päivystäjälle on laatua saada koulutusta ja työnohjausta. Päivystäjälle on laatua tietää tekevänsä hyödyllistä työtä ja kokea olevansa Palvelevan puhelimen päivystäjien yhteisön jäsen. Päivystäjälle on laatua myös päivystystilan viihtyisyys ja toimivat järjestelyt. (Suomen ev.lut. kirkko 2008.)

Palvelevan puhelimen työntekijälle on laatua että Palvelevan puhelimen asema on määritelty selkeästi seurakunnan ja seurakuntayhtymän organisaatiossa. Työntekijälle on laatua että hän saa tukea työlleen ja että toiminnan periaatteet toteutuvat, päivystäjät ovat motivoituneita ja että päivystystehtävään on tulijoita. Kirkolle on laatua että Palveleva puhelin toteuttaa kirkkolakiin kirjattua perustehtävää: diakoniaa ja sielunhoitoa. Edelleen ympäröivälle yhteiskunnalle on laatua, että ihmiset saavat tukea, IFOTES-liiton normit (IFOTES-liitosta lisää myöhemmin) toteutuvat ja Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet toteutuvat. (Suomen ev.lut. kirkko 2008.)

Palveleva puhelin on hyväksytty Vapaaehtoisten puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden piiriin. Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta on hyväksynyt 28.3.2006 periaatteet, jotka koskevat myös Palvelevaa puhelinta. Periaatteissa on määritelty palvelun tavoite, yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet, palvelun ylläpitäjän oikeudet ja velvollisuudet sekä päivystäjän oikeudet ja velvollisuudet. (Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta 2006.)

Näiden eettisten periaatteiden mukaisesti palvelun tavoitteena on tarjota mahdollisuus keskusteluun nimettömänä ja luottamuksellisesti vapaaehtoisen tai palkatun päivystäjän kanssa kyseiseen palveluun kuuluvista asioista. Tukea antavan keskustelun tavoitteena on kuulluksi tuleminen ja yhteisen jakamisen kokemus. Päivystäjä kunnioittaa yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta. Tarvittaessa yhteydenottaja pyritään ohjaamaan edelleen muihin palveluihin. Palvelevan puhelimen päivystyspisteessä on tätä varten "Avunlähde-kansio", johon on koottu aakkosjärjestyksessä auttavien tahojen yhteystietoja. (Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet 2006.)

Edelleen yhteydenottajalla on ennen kaikkea oikeus tulla kuulluksi ja oikeus tasarvoiseen, kunnioittavaan kohtaamiseen ja keskusteluun. Yhteydenottajalla on oikeus pysytellä nimettömänä. Yhteydenottajan odotetaan käyttäytyvän asiallisesti päivystäjää kohtaan. Yhteydenottajan tulee myös ottaa huomioon, mihin tarkoitukseen kyseinen palvelu on tarkoitettu. (Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet 2006.)

Ylläpitäjäyhteisö vastaa palvelusta, toiminnan organisoinnista ja tarvittavista resursseista. Se valvoo palvelun laatua ja vastaa siitä. Ylläpitäjäyhteisö valitsee, rekrytoi ja kouluttaa päivystäjät, joiden jaksamisesta ja osaamisesta yhteisö myös vastaa. Ylläpitäjäyhteisö tarjoaa palvelun resurssiensa määrittelemissä rajoissa. Ylläpitäjäyhteisö vastaa myös palvelun yksityisyyden suojasta ja tietoturvasta. Palvelu ei saa tuottaa ylläpitäjäjärjestölle taloudellista voittoa. (Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet 2006.)

Päivystäjä osallistuu ylläpitäjäjärjestön järjestämiin perus- ja täydennyskoulutuksiin. Lisäksi hänellä on oikeus saada työhönsä jatkuvaa tukea ja työnohjausta. Päivystäjällä on oikeus ja myös velvollisuus pysytellä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun. Tarvittaessa päivystäjällä on oikeus rajoittaa yhteydenoton kestoa ylläpitäjäyhteisön periaatteiden mukaisesti. Päivystäjällä on velvollisuus sitoutua ylläpitäjäyhteisön ja palvelun toimintaperiaatteisiin. Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen ja hänen tulee sitoutua kyseisen palvelun arvoihin ja periaatteisiin ja edistää niitä päivystystyössään. (Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet 2006.)

Palveleva puhelin on alusta alkaen ollut jäsenenä myös puhelinpalveluiden kansainvälisessä liitossa, jonka lyhenne on IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services). IFOTES on perustettu 1967 ja sen tehtävänä on toimia kansainvälisenä yhdyssiteenä kansallisille auttaville puhelimille. Tällä hetkellä IFOTES toimii yhdyssiteenä auttaville puhelimille 23:sta eri maasta. IFOTES järjestää kansainvälisiä konferensseja, joissa on ollut edustajia myös Suomen ev.lut. kirkon Palvelevasta puhelimesta. IFOTES on laatinut puhelinpalvelujen kansainväliset normit, jotka hyväksyttiin yleiskokouksessa vuonna 1973. Nämä normit on päivitetty elokuussa 1994. (IFOTES 2009 b, c; Sorri 1984, 15.)


IFOTES-liiton kansainvälisiin normeihin kuuluu että auttavat puhelimet ovat avoimna jatkuvasti ympäri vuorokauden. Kenellä tahansa iästä, sukupuolesta, uskonnosta tai kansallisuudesta riippumatta on oikeus ottaa yhteyttä niihin. Jokaisella soittajalla on oikeus tulla kuulluksi ja soittajaa kuunnellaan ystävällisesti ja avoimesti asennoituen. Päivystäjän ei tule pyrkiä siirtämään omia näkemyksiään soittajalle. Puhelinkeskustelu pysyy täysin luottamuksellisena. Soittajalla on oikeus pysytellä nimettömänä. Päivystäjän on aina puhelinkeskustelussa pysyttävä nimettömänä. Auttavien puhelinten toiminnassa keskeistä on vapaaehtoisuus. Päivystäjät valitaan ja koulutetaan tehtävään ja he osallistuvat myös työhönohjaukseen. Tavoitteena on että päivystäjien kuuntelemisen kyky kehittyisi jatkuvasti. Auttavat puhelimet eivät ota soittajilta maksua palveluistaan. (IFOTES 2009 c.)

## 2.6 Kirkon kriisipuhelin

Valtakunnallisesti merkittävissä kriisi- ja suuronnettomuustilanteissa Palvelevan puhelimen numeroissa toimii kirkon kriisipuhelin. Palvelevan puhelimen suomenkielinen päivystys voidaan sovitusti laajentaa ympärivuorokautiseksi. Ruotsinkielinen Palveleva puhelin toimii ilta-aikaan myös kriisiaikana. Kriisipuhelimen päivystäjinä toimivat seurakuntien työntekijät sekä Palvelevan puhelimen vapaaehtoiset päivystäjät. Kriisipuhelinvalmius on muodostettu neljän vuorokauden tarpeeseen. Päiväaikaan on rinnakkain neljä ja yöllä kaksi 3—4 tunnin päivystysvuoroa. (Suomen ev.lut. kirkko 2012.)



Kriisipuhelimen avaamis- ja sulkemiskäskyn antaa kirkon toiminnallisen osaston johtaja Pekka Huokuna. Kriisipuhelimen sulkeuduttua Palveleva puhelin jatkaa normaalia päivystystoimintaansa iltaisin. Kriisipuhelinasiaa hoitaa kirkkohallituksessa Palvelevasta puhelimesta vastaava työalasihteeri Titi Gävert. (Suomen ev.lut. kirkko 2012.)



**PALVELEVA PUHELIN**  
**01019 0071**  
 evl.fi/palvelevanetti

***Haluaisitko päivystäjäksi?***  
 Palvelevan puhelimen ja netin päivystäjiksi kutsutaan vapaaehtoisia tasapainoisia aikuisia, jotka haluavat kuunnella ja auttaa toisia ihmisiä. Koulutus- ja ammattitaitaustat voivat olla erilaisia. Yhteistä päivystäjille on kuuluminen kirkkoon ja avoin suhtautuminen kaikenlaisiin keskustelunaiheisiin.

***Mitä itse työhön kuuluu?***

- Osallistuminen koulutukseen
- Palvelevassa puhelimesta päivystys n. 3-4 tuntia/kk, Palvelevassa netissä vastausvuoro n. kerran kuussa
- Työnohjausryhmä kerran kuussa
- Keskustelu on nimetöntä sekä asiakkaan että päivystäjän osalta
- Palkkiota ei makseta, mutta matkakulut yleensä korvataan

***Kiinnostuitko?***  
 Tarkempia tietoja Palvelevan puhelimen ja netin toiminnasta sekä päivystäjän tehtävästä saa Palvelevien puhelimien vastaavilta työntekijöiltä tai omasta seurakunnasta.  
 Koko työmuotoa koskevia tietoja saa Kirkkohallituksesta Palvelevan puhelimen sihteeriltä puh. (09) 1802 261.

Yllä olevan esitteen julkaisija: Kirkkohallitus / Palveleva puhelin.

### 3 IHMISEN AUTTAMINEN PUHELINKESKUSTELUN AVULLA

#### 3.1 Auttava keskustelu ja kuuntelu

Palvelevan puhelimen päivystäjä toimii koulutuksestaan riippumatta lähimmäisenä – ei ammattilaisena. Ystävän tarjoamassa avussa on paljon samanlaisia piirteitä kuin Palvelevassa puhelimesta: läheisyys, myötätunto, tasa-arvo, aitous ja hyväksyntä. Palvelevan puhelimen päivystäjä on kuitenkin koulutuksen ja työnohjauksen ansiosta asiakaskeisempi ja objektiivisempi kuin ystävä. (Bonnevier-Tuomela 1994, 78, 83.)

Myös Jouko Stenrothin pro gradu-työssään 1993 haastatellut papit olivat ottaneet kuuntelevan lähimmäisen roolin. Yleensä he eivät kertoneet soittajalle olevansa pappeja ellei soittaja nimenomaan kysynyt ammattia. Eräs haastatelluista papeista totesikin, että kanssaihminen ja lähimmäisen rooli sopii hyvin päivystäjälle. On puhuttava sillä tasolla, jolla soittaja kykenee keskustelemaan. Puhelintyöhön sopii lähimmäiseskeinen sielunhoitomenetelmä ja oman persoonallisuuden käyttö. Aktiivinen kuuntelu ei kuitenkaan tarkoita, ettei päivystäjä voisi sanoa omaa mielipidettään asiasta. Soittajalle voi olla hyödyllistä saada uusia näkökulmia tilanteeseensa. Yksi Stenrothin haastatelluista papeista totesi, että ei ole hyödyllistä antaa soittajille sitä mitä he pyytävät vaan sitä mitä he tarvitsevat. Yksi papeista oli sitä mieltä että päivystyskeskustelussa harvoin päästään kovin syvälle tasolle, niin että *"soittaja saadaan havahdutettua näkemään, mistä hänen asiassaan oikeasti on kysymys"*. Välittäminen on tärkeintä, todettiin Stenrothin tutkimuksessa. Se että puheluun vastaaja *"ähisee, puhisee ja vääntelehtii"* kertoo soittajalle, että hänestä välitetään ja että hänen hätänsä otetaan todesta. (Stenroth 1993.)

Keskustelu puhelimesta on erilaista kuin keskustelu kasvotusten. Puhelinkeskustelu tapahtuu ohuen langan tai verkkoyhteyden varassa ja siinä on sen vahvuus ja heikkous. Kumpikin osapuoli joutuu sanomaan enemmän tullakseen ymmärretyksi. Sanaton viestintä jää puhelinkeskustelussa pois. Soittaja voi helpommin rajata keskustelun niihin asioihin, joista hän haluaa ja on valmis keskustelemaan. Soittaja voi pysytellä tuntemattomana ja kertoa asiansa henkilölle, jota ei ennestään tunne ja jota sitoo vaitiolovelvollisuus. Soittaja voi myös katkaista puhelun silloin kuin haluaa. Tämä tekee mahdolliseksi myös arkaluonteisten ja hävettävienkin asioiden käsittelemisen. Palvelevaan puheli-

meen soittaminen voi laskea kynnystä hakeutua myös muun avun piiriin. Kun on ensin voinut puhua asiastaan anonyymina puhelimessa, voi olla helpompaa ottaa asia puheeksi myös kasvotusten esimerkiksi ammattiauttajan kanssa. (Käyhty 1994, 89—90.)

Auttava keskustelu ei aina ole kiinni kuuntelijan taidoista ja menetelmistä. Autettavan asenne ja mielentila ratkaisevat paljon. Joskus soittaja on ikään kuin valmiina löytämään ratkaisun ongelmaansa tai vaikeuteensa. Joskus taas soittaja ei etsikään ratkaisua vaan jotakin muuta. Neuvottomana ja suurten vaikeuksien keskellä soittaja saattaakin haluta vain ymmärtämystä. Hän haluaa purkaa pahaa oloaan ja valittaa oikein kunnolla. Jos kuuntelija ehdottaa jotakin, neuvo tulee heti torjutuksi. Silloin avun hakijalle onkin tärkeämpää tulla kuulluksi ja ymmärretyksi, kuin saada viisaita ratkaisuehdotuksia ongelmiinsa. Jos kuuntelija tässä tilanteessa vain malttaa kuunnella ja ilmaista samalla soittajalle että on ymmärtänyt soittajan tunteita ja pahaa oloa, soittaja usein rauhoittuu ja tulee jo tällä autetuksi. Päivystäjä on toiminut ikään kuin peilinä, johon soittaja on voinut peilata omaa tilannettaan. Vuosikausia kestäneet ongelmat eivät ratkea yhdellä puhelinsoitolla, mutta tunne siitä että nyt joku on kuullut ja ottanut vakavasti, auttaa soittajaa löytämään toivoa ja mahdollisesti myös ratkaisuja ongelmiinsa. Soittajan on kuitenkin hyvä itse keksiä omat ratkaisut ongelmiinsa. Päivystäjä voi tukea ja rohkaista eteenpäin. Tämä vaatii päivystäjältä taitoa, empaattisuutta, vaistoa ja psykologista silmää sekä kiinnostusta tämänkaltaiseen ihmisten kohtaamisiin. (Käyhty 1994, 90—91.)

### 3.2 Kriisissä olevan soittajan kohtaaminen

Kriisissä olevan ihmisen kohtaamiseen on kehitetty yksinkertainen ABC-menetelmä. Kriisissä olevan henkilön kanssa pyritään keskustelussa kolmeen perustavoitteeseen: A. Hyvän kontaktin saavuttaminen. B. Ongelmallisen tilanteen kartoittaminen. ja C. Toimintaan kannustaminen. (Kokko 1984, 122.)

Hyvän kontaktin merkitys on ratkaisevan tärkeä. Ilman sitä puhelinauttaminen ei onnistu. Päivystäjän tulee osoittaa lämpöä ja kiinnostusta sekä kuunnella tarkasti ja tarvittaessa tehdä tarkentavia kysymyksiä. Toisessa tavoitteessa kriisissä olevaa ihmistä autetaan erittelemään ongelmaansa ja löytämään sieltä ne asiat, joille hän voi tehdä jotakin. Soit-

tajaa rohkaistaan kertomaan aikaisemmista ratkaisuyrityksistään ja autetaan löytämään erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Kolmas perustavoite on kannustaa soittajaa toiminnallisuuteen. Kriisitilanne helposti lamauttaa ja passivoi ihmistä, mikä lisää epätoivon ja masennuksen tunnetta. Usein tietoinen pyrkimys lähteä liikkeelle ja tehdä jotakin oman tilanteensa hyväksi auttaa. Toimintasuunnitelman tulee olla realistinen niin, että se on mahdollista saavuttaa. Joskus suunnitelma voi olla vaikka jonkun ammattiauttajan luomeneminen, joskus taas vaikka kävelylenkille lähteminen. Jos kriisissä oleva ihminen tekee jotakin vaikka vähäistäkin oman tilanteensa hyväksi, hän todennäköisesti tuntee olonsa paremmaksi. (Kokko 1984, 122—123.)

### 3.3 Vakio-, pilailu-, seksi- ja mykkäsoittajat

Kun ajatellaan Palvelevassa puhelimessa päivystämistä nimenomaan päivystäjän jaksamisen näkökulmasta, niin erilaiset kriisi- ja pohdintapuhelut ovat niitä "oikeita" puheluita, jotka koetaan yleisesti mielekkäiksi, ja joita varten päivystäjät ovat paikalle tulleetkin. Usein päivystäjät saavat kokea myös työn iloa siitä että ovat voineet olla avuksi tavalla tai toisella. Palvelevissa puhelimissa niin Suomessa kuin muissakin maissa on myös jatkuvasti soittajia, jotka koetaan yleisesti vaikeiksi, hankaliksi, turhauttaviksi tai väsyttäväksi. (Ojanperä 1984, 138—139.)

Näitä ovat toistuvaissoittajat, jotka soittavat ilta illan perään vaikka heillä ei ole mitään akuuttia kriisiä. Kysymys voi olla henkilöstä, joka tarvitsisi pysyvän hoitokontaktin jonkun saman henkilön kanssa ja koska soittajalla ei tällaista kontaktia ole, hän soittaa joka ilta Palvelemaan puhelimeen. Tässä tulee kuitenkin vastaan Palvelevan puhelimen rajoitukset. Soittaja ei saa sitä, mitä hän tarvitsisi: jatkuvaa hoitokontaktia henkilön kanssa, joka tuntisi hänet paremmin ja pystyisi sitä kautta auttamaan. Myös päivystäjän kannalta tilanne on hankala. Hän ei pysty vastaamaan soittajan odotuksiin ja voi kokea itsensä huonoksi päivystäjäksi ja turhautuu. Kriisitilanteessa soittavan asiakkaan ja vakiosoittajan kanssa keskustelun tavoite on asetettava eri tavalla. Vakiosoittajan kanssa on hyväksyttävä että ei pysty yhdessä keskustelussa ratkaisemaan vuosikymmenien aikana syntyntä ongelma-aiheita. Vakiosoittajien puhelujen pituutta on hyvä rajoittaa ja muutenkin heitä olisi ohjattava ottamaan itse vastuuta omasta elämästään. Jos soittaja

ilmaisee olevansa ammattiavun piirissä, on tätä hoitokontaktia tuettava myös Palvelevassa puhelimesta. (Ojanperä 1984, 139—146.)

Usein soittavien asiakkaiden joukossa on myös miehiä, jotka haluavat kuulla naisen äänen voidakseen masturboida puhelun aikana. Näille soittajille on yhteistä että heillä on vaikeuksia solmia kontakteja naisten kanssa. He ovat usein arkoja, ujoja, alemmuudentuntoisia ja epävarmoja miehenä olemisestaan. Masturboimisen salliminen Palvelevassa puhelimesta ei ole kuitenkaan Palvelevan puhelimen periaatteiden mukaista eikä se myöskään pidemmän päälle auta soittajaa hänen todellisissa ongelmissaan. Naispäivystäjän on kuitenkin hyvä miettiä, millä tavoin hän ilmaisee asian soittajalle. Suuttuminen, moittimien ja luurin korvaan lyöminen vahvistavat vain entisestään soittajan pelkoa naissukupuolta kohtaan ja pahentavat soittajan huonommuudentunnetta. Soittajaa olisi autettava luomaan terveitä kontakteja naisten kanssa, jolloin tarvetta tällaiseen korviketoimintaan ei olisi. Seksisoittajallekin olisi tähdennettävä että päivystäjä on valmis keskustelemaan hänen kanssaan puhelimesta, mutta että Palveleva puhelin ei ole seksipuhelin ja masturbointi ei ole puhelun aikana sallittua. Tarvittaessa on vain ystävällisesti, asiallisesti ja jämäkästi lopetettava puhelu. Joskus päivystäjä voi tällaisessa tapauksessa kokea tulleen jymäytetyksi. Hän on keskustellut soittajan kanssa hyvässä uskossa tietämättä, että soittaja on puhelun aikana vain tyydyttänyt itsensä ja tyydytyksen saatuaan sulkee heti puhelimen. Päivystäjän ei pidä kuitenkaan suuttua tai hätäntyä. Hän voi muistuttaa itseään että soittaja ei nyt tuossa tilanteessa muuhun pystynyt. Kaikissa puheluissa ei voi aina onnistua, eikä se että tulee tällä tavoin jymäytetyksi vielä anna aihetta ajatella että päivystäjä olisi jotenkin huono päivystäjä. (Ojanperä 1984, 147—151.)

Joskus Palvelevaan puhelimeen tulee soittoja, jotka ainakin kuulostavat pelkältä pilailulta. Soittaja saattaa kuvailla jotakin "ongelmaa", joka selvästi kuulostaa keksityltä. Päivystäjä ei voi kuitenkaan koskaan olla varma, mitä on pilailusoiton takana. Pilailusoiton tarkoituksena voi olla testata Palvelevaa puhelinta ja kuulostella, miten siellä suhtaudutaan kyseisen kaltaiseen ongelmaan. Siksi ei ole yhdentekevää, miten päivystäjä suhtautuu tällaiseen soittoon ja soittajaan vaikka motiivina tuntuisikin olevan pelkkä hauskanpito. Jos päivystäjä on asiallinen ja ystävällinen eikä moiti tai suutu, voi soittajalle jäädä tunne, että Palvelevaan puhelimeen voi ottaa yhteyttä sitten kun on todellinen tarve. Jos pilailusoittoja tulee paljon, se kyllä nakertaa pohjaa toiminnalta kun päivystä-

jät joutuvat miettimään puhelimen soidessa että "mitäköhän sieltä taaskin tulee." Pilailusoittojen takia voi päivystäjä erehtyä luulemaan pilailuksi soittoa, joka onkin totisintotta. Silloin lienee auttamismahdollisuudet jo menetetty. Siksi säännölliset pilailu- ja häirikkösoitot pitäisi pystyä jäljittämään ja soittajan kanssa pitäisi päästä keskustelemaan ja sitä kautta saada häirintä loppumaan. Usein asialla ovat lapset tai nuoriso. (Ojanperä 1984, 151—152.)

Mykkäsoitot tuntuvat päivystäjistä usein hämmentäviltä varsinkin, jos soittaja pitää linjaa auki pitkään puhumatta mitään. Yleensä soittaja rohkaistuu puhumaan jotakin kun kuulee päivystäjän toteavan, että puhumisen aloittaminen on joskus kovin vaikeaa. Jos hiljaisuus vain jatkuu, eikä soittaja pääse puhumisen alkuun, on päivystäjän kerrottava soittajalle, kuinka kauan hän vielä odottaa linjalla. Puhelua lopetettaessa on hyvä kertoa soittajalle ystävällisesti että hän voi ottaa uudelleen yhteyttä sitten kun haluaa. Kun soittaja välittömästi päivystäjän äänen kuullessaan sulkee puhelimen, lienee syynä, että päivystäjä ei ole sellainen kuin soittaja toivoo. Soittaja olisi ehkä halunnut puhua miehen kanssa, kun vastaaja on nainen tai päinvastoin. Vastaajan ääni on voinut myös kuulostaa tutulta eikä soittaja rohkene sen takia aloittaa keskustelua. On myös arveltu että monet miespäivystäjille tulevat mykkäsoitot ovat soittajilta, jotka haluavat puhua naisen kanssa masturbaatiotarkoituksessa. Jos puhelin suljetaan heti kun päivystäjä on vastannut, ei päivystäjä voi muuta kuin hyväksyä soittajan tekemän ratkaisun. Päivystäjän ei tarvitsisi ajatella olevansa jotenkin huono tai vääränlainen päivystäjä, vaikka näitä mykkäsoittoja tulisi useitakin illan aikana. Helposti voi kuitenkin niin käydä. Mykkäsoitot koetaan kiusallisiksi ja päivystäjä saattaa kokea olevansa huono tai vääränlainen ja turhautuu. (Ojanperä 1984, 152—154.)

## 4 MOTIVAATIOSTA, TYÖTYTYVÄISYYDESTÄ JA VAPAAEHTOISTYÖSTÄ

### 4.1 Työmotivaatio ja työtyytyväisyys

Motivaation latinankielinen kantasana "moveo" viittaa liikuttamiseen. Motivaatio on siis liikkeelle paneva voima. Motivaatio on jotakin, mikä laittaa ihmisen liikkeelle ja pyrkimään kohti päämäärää. Ilman motivaatiota ihminen on ikään kuin paikalleen jäähmettynyt. Ilman motivaatiota työstä tulee pakkotahtista puurtamista ja pakollisten velvollisuuksien suorittamista, mikä ei tuota parasta mahdollista tulosta. Toki myös velvollisuus ja palkka voivat motivoida, mutta pystyäkseen kokemaan työniloa, olisi oltava muitakin motivaation lähteitä. Kun ihminen on hyvin motivoitunut, hän työskentelee tehokkaasti ja laadukkaasti sekä suhtautuu tekemiseensä innolla ja ilolla. Ihmisen voi pakottaa tekemään jotakin, mutta häntä ei voi pakottaa tekemään sitä mielellään. Tahto ja into syntyvät työntekijässä itsessään. Toista ihmistä ei siis voida motivoida ulkopuolelta, mutta hänen motivoitumisestaan voidaan tukea erilaisin keinoin. (Rasila & Pitkonen 2010, 5.)

Motivoitunut työntekijä on myös tyytyväinen työntekijä ja tyytyväinen työntekijä on tehokas työntekijä. Työmotivaatiota ja samalla työtyytyväisyyttä lisää työn kokeminen merkitykselliseksi ja ominen arvojen mukaiseksi. Työtehtävien tulee olla kiinnostavia ja sopivasti vaihtelevia. Työssä tulee saavuttaa riittävä osaamisen ja hallinnan tunne, mutta työn on oltava myös sopivasti haasteellista. Tässä kohden voitaneen todeta, että kaikessa työssä on myös niin sanottuja ikäviä velvollisuuksia, jotka on vain suoritettava, mutta nekin jaksaa kyllä suorittaa jos vastapainoksi on mielekkäitä ja sopivan haasteellisia tehtäviä. Aina ei työssä voi olla mukavaa ja työhön ei varsinaisesti tulla viihtymään, mutta on positiivista jos työssä myös viihtyy. (Rasila & Pitkonen 2010, 8—9.)

Lisäksi on todettava että eri ihmisiä motivoivat eri asiat. Jotkut kaipaavat ammatillisia haasteita ja heitä motivoivat saavutukset ja uralla eteneminen. He kaipaavat erityisesti arvostusta ja palautetta työstään. Negatiivinenkin palaute motivoi enemmän kuin se, että työntekijä jätetään täysin vaille palautetta. Jotkut motivoituvat vallantunteesta. He pyrkivät ja päätyvät usein tehtäviin, jossa voivat johtaa muita ja heille on tärkeää että heidän mielipiteensä huomioidaan. Toiset motivoituvat eniten yhteenkuuluvuuden tuntees-

ta ja liittymisestä toisiin. He arvostavat yhteistyötä, yhdessä oloa ja hyvähenkistä vuorovaikutusta. He haluavat olla pidettyjä ja pelkäävät yksin jäämistä. Heille on tärkeää ottaa toiset huomioon ja tulla itsekin huomioon otetuksi. (Rasila & Pitkonen 2010, 12—13, 32.)

Kukaan ei voi aina olla motivoitunut työhönsä, vaan motivaation taso vaihtelee tilanteiden ja työtehtävien mukaan. Mielenkiinto ja innostus voivat olla kuitenkin myös toiminnan seurausta – ei vain toiminnan syy. Ihminen voi innostua työstään myös yksinkertaisesti vain tarttumalla toimeen ja tekemällä. Innostumista ja kiinnostumistakin voi opetella kuten muitakin taitoja. Jos tehtävä tuntuu liian haasteelliselta, sen voi pilkkoa pienempiin, hallittaviin osiin ja tarvittaessa on oltava mahdollisuus saada tukea ja neuvoja työtovereilta tai esimieheltä. (Rasila & Pitkonen 2010, 41—43.)

#### 4.2 Vapaaehtoistyön lähtökohtia ja motiiveja

Vapaaehtoistyötä aloitettaessa on ensin kartoitettava vapaaehtoistyön tarve. Onko syntynyt konkreettinen tarve tai ongelmatilanne, johon vapaaehtoistyöstä haetaan vastauksia? Parhaaseen lopputulokseen päästään, jos vapaaehtoistoiminnalle on selkeä ja konkreettinen tarve. Sen jälkeen on tutkittava, onko syntyneeseen tarpeeseen mahdollista vastata vapaaehtoistoiminnan keinoin. Vapaaehtoistoiminnan toteuttaminen on mahdollista ilman riittäviä resursseja. Tarvitaan rahaa, aikaa ja työntekijöitä vapaaehtoisten kouluttamiseen ja rekrytoimiseen sekä työn organisoimiseen ja sitten tarvitaan tietenkin ennen kaikkea innokkaita vapaaehtoisia. (Harju ym. 2001, 77.)

Työntekijöiden tehtävänä on puitteiden luominen ja toiminnan järjestely sekä yhteistyö muiden tahojen, järjestöjen ja toimijoiden kanssa. Toiminnalle on määriteltävä mahdollisimman tarkasti myös tavoitteet: Mitä toimintaa ollaan toteuttamassa? Miten tuki tuotetaan? Keitä ovat tuen tarvitsijat ja ketkä tuottavat tukea? Tavoitteita määriteltäessä on hyvä ottaa huomioon myös muut alueen toimijat. Yhteistyötahojen tuntemus auttaa rajojen asettamisessa omalle toiminnalle. (Harju ym. 2001, 77—78.)

Tutkitusti vapaaehtoistyöntekijät saavat työstään mielihyvää ja iloa, mikä motivoi heitä tekemään vapaaehtoistyötä. Henkilöt jotka auttoivat omaistensa lisäksi myös vieraita



ihmisiä, kokivat terveytensä paremmaksi, kuin ne, jotka auttoivat vain omaisiaan. Persoonallisen yhteyden saavuttaminen autettavan kanssa edisti mielihyvän kokemusta. Auttajien itsearvostus, sisäinen rauha ja optimistisuus lisääntyivät vapaaehtoistyön myötä. Vapaaehtoinen auttaminen on ihmiselle luontaista toimintaa ja se edistää hänen hyvinvointiaan. (Ojanen 2001, 103, 105.)

Tutkimukset ovat myös osoittaneet, että ihmiset kykenevät ratkomaan omaehtoisesti ongelmiaan ja että maallikoiden kyky auttaa erilaisista ongelmista kärsiviä ihmisiä on odotettua parempi. On ollut myös vaikea löytää tutkittua tietoa siitä, että terapeutit olisivat maallikoita parempia auttajia, niin oudolta kuin se kuulostaakin. (Ojanen 2001, 105.)

## 5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA PALVELEVASTA PUHELIMESTA

Ehkä vanhin Palvelevasta puhelimesta tehty tutkimus on Jouko Sihvon 1971 tekemä tutkimus: "Henkinen hätä ja ihmissuhteet Palvelevassa puhelimesta." Tutkimus perustui Suomen Palvelevista puhelimesta kerättyihin tilastoihin vuosilta 1964—1969. Tässä tutkimuksen kohteena olivat soittajat – ei päivystäjät. (Samulin 2007, 11.)

Kun Helsingin Palveleva puhelin täytti 10 vuotta marraskuussa 1974, teetti Helsingin Palvelevan puhelimen johtokunta kiertokyselyn Palvelevan puhelimen päivystäjille. Suurin osa päivystäjistä oli silloin seurakuntien työntekijöitä, jotka hoitivat päivystystä osana virkatyötään. Kiertokyselyyn vastasi 43 % päivystäjistä. Suurin osa vastaajista koki toiminnan tärkeänä työmuotona. Osa vastaajista koki yövalvomisen raskaana ja osalla oli vaikeuksia järjestää vapaapäivä päivystysvuoron jälkeen. (Helsingin Palvelevan puhelimen johtokunta 1974.) Samantapainen kiertokysely on tehty myös 1980-luvulla, mutta siitä en saanut käsiini dokumentteja.

Vuonna 1999 kerättiin kyselylomakkeella tietoa pääkaupunkiseudun seurakuntien työntekijöiltä, jotka käyvät päivystämässä Palvelevassa puhelimesta. Kyselyssä kartoitettiin päivystäjien koulutus- ja työnohjaustarvetta liittyen päivystämiseen Palvelevassa puhelimesta. Suurin osa papeista ilmoitti, että pitkästä sielunhoitokoulutuksesta on ollut heille eniten hyötyä myös Palvelevassa puhelimesta. Suurin osa papeista ei kokenut tarvitsevansa työnohjausta nimenomaan Palvelevaa puhelinta varten tai jos tarvitsikin, niin siihen ei ollut ylimääräistä aikaa. Diakoniatyöntekijät ilmoittivat että heidän ammattikoulutuksestaan oli paljon hyötyä Palvelevan puhelimen työssä. Myöskään he eivät kaivanneet työnohjausta päivystystyöhön. Osa työntekijöistä ilmoitti että heillä oli motivaation puutetta päivystystyöhön ja että yövalvomisen oli raskasta. Viihde-, seksi- ja vakiosoittajat koettiin turhauttavina. Joku työntekijöistä kyseenalaisti koko Palvelevan puhelimen tarpeellisuuden, koska nykyään (1999) on paljon myös muita auttavia puhelimia. Lisäkoulutusta kaivattiin seksuaalisuuteen ja mielenterveyteen liittyvissä asioissa sekä itsemurhaa suunnittelevan kohtaamisessa. Lisäkoulutusta kaivattiin myös vakiosoittajien kohtaamisessa sekä puhelujen pituuden rajaamisessa. (Kolkki 1999.)

Jouko Stenroth on käytännöllisen teologian pro gradu tutkielmassaan 1993 haastatellut kahdeksaa Pääkaupunkiseudun Palvelevassa puhelimesta päivystänyttä pappia. Pappien haastatteluissa tuli ilmi että päivystys Palvelevassa puhelimesta ei ollut kovin haluttu työtehtävä. Päivystämään ei lähdetty mielellään, koska se koettiin henkisesti raskaaksi ja yövalvomisen sotki seuraavan päivän työt. Päivystäminen Palvelevassa puhelimesta koettiin ylimääräiseksi työksi, joka tuli muiden töiden lisäksi. (Stenroth 1993.) Vielä vuonna 1993 Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen pitkä vuoro päivysti yhtäjaksoisesti klo 21—06 kaikkina päivinä. Nyt pitkää vuoroa on lyhennetty niin että se päivystää klo 21—01 sunnuntaista torstaihin ja klo 21—03 perjantaista lauantaihin.

Myös vuonna 1993 päivystysvuoro osui kohdalle kerran tai kahdesti vuodessa. Lojaalisuus muita työntekijöitä kohtaa käytännössä velvoitti papit osallistumaan päivystystyöhön. Papit, jotka olivat päivystäneet vuosien ajan, kokivat että 1990-luvun lama toi muutoksen soittajakuntaan. Ennen lamaa oli mahdollista keskustella vielä suhteellisen "tervejärkisten" ihmisten kanssa. Laman myötä psykiatrinen hoito ajettiin alas. Monet mielenterveystyöntekijät kehottivat asiakkaitaan soittamaan tarvittaessa Palvelevaan puhelimeen. Tästä seurauksena mielenterveyspotilaat ruuhkauttivat linjat. Myös vakio-, viihde- ja seksisoittajien määrä kasvoi niin että ihmisten, joilla oli akuutteja ongelmia, oli vaikeaa päästä ruuhkautuneista puhelinlinjoista läpi. (Stenroth 1993.)

Joitakin hyviäkin puolia oli päivystystyöstä kuitenkin löydetty. Papit totesivat että Palvelevassa puhelimesta tapaa sellaisen arkitodellisuuden, joka muuten ei välttämättä näy. Palvelevaan puhelimeen uskaltavat soittaa kaikkein hiljaisimmat, arimmat ja ahdistuneimmatkin ihmiset. Palvelevassa puhelimesta kuulee asioita, joista normaalisti arjessa vaietaan. Kaiken hädän kohtaamisen keskellä oman elämän pienemmät murheet asetuvat oikeisiin mittasuhteisiin. (Stenroth 1993, 64—65,72.)

Teologian tohtori ja myös Palvelevan puhelimen sihteerinä toiminut Hannu Sorri on julkaissut vuonna 1998 tutkimuksen: "Vapaaehtoisuus ja elämäntilanne" (Kirkon tutkimuskeskus, sarja B nro 78.) Tutkimuksessaan Hannu Sorri on selvittänyt tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet vapaaehtoiseen päivystystehtävään hakeutumisessa. Aineisto on kerätty vapaamuotoisina kirjallisina kertomuksina Keski-Suomen ja Lahden Palvelevien puhelinten vapaaehtoisilta päivystäjiltä. (Sorri 1998, 13.)

Tutkimuksessaan Sorri on löytänyt viisi pääteemaa, jotka ovat vaikuttaneet päivystäjäksi ryhtymiseen. Näitä olivat "suuntautuminen päivystäjän tehtävään", mikä tarkoittaa että päivystäjäksi on hakeutunut ihmisiä, jotka ovat olleet kiinnostuneita ihmisistä, sielunhoidosta, psykologiasta ja inhimillisen elämän moninaisuudesta. Toinen pääteema oli "pyrkimys uuden löytämiseen." Päivystäjäksi pyrkivä henkilö halusi löytää elämäänsä mahdollisesti syvempää sisältöä ja tarkoitusta. Työn luoman sisällön lisäksi kaivattiin uutta sisältöä ja mahdollisuutta oppia uusia taitoja, joista voi olla hyötyä muissakin yhteyksissä. Kolmas pääteema oli "elämäntilanteiden muutokset". Työn sisältö oli voinut muuttua jostakin syystä vähemmän ihmisläheiseksi tai päivystämään pyrkivä henkilö oli juuri jäänyt eläkkeelle tai muuttanut uudelle paikkakunnalle. Myös vapaa-ajan lisääntyminen perhe- ym. syistä oli vaikuttanut päivystämään ryhtymiseen. Neljäs pääteema oli "elämän vaikeudet ja niistä selviytyminen". Päivystäjä oli aiemmin käynyt omassa elämässään läpi jonkin kriisin ja saanut siihen apua ja selviytynyt. Kokemus selviämisestä oli antanut kimmokkeen hakeutua auttamaan muita. Viides pääteema oli "uskonnolliset perusteet". Päivystämään pyrkivä halusi löytää oman tapansa palvella seurakunnassa ja osallistua seurakunnan vapaaehtoistyöhön. Toiset kokivat päivystystehtävän Jumalan antamana kutsumuksena palvella lähimmäistä. (Sorri 1998.)

## 6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tässä tutkimuksessa pääongelmana oli selvittää miten Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen päivystäjät kokevat päivystystyön ja miten he jaksavat tässä työssä.

Tutkimukset alaongelmat olivat:

- a. Mikä antaa voimia ja motivoi päivystystyössä?
- b. Mitkä asiat kuormittavat tai turhauttavat päivystystyössä?
- c. Kehittämisehdotuksia Palvelevan puhelimen työhön.

Lisäksi tutkimuksessa haluttiin tuoda esille erikseen seurakuntien työntekijöiden näkökulma ja vapaaehtoisten päivystäjien näkökulma.

### 6.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tässä tutkimuksessa keskityn nimenomaan Pääkaupunkiseudun suomenkielisen Palvelevan puhelimen päivystäjien työtyytyväisyyden selvittämiseen. Tutkimuksesta on rajattu pois ruotsinkielinen Samtaltjänst ja Palveleva netti, joka on vielä melko uusi toimintamuoto. Tässä tutkimuksessa näkökulma on päivystäjien näkökulma.

Kohderyhmään kuuluivat kaikki Pääkaupunkiseudun suomenkielisten seurakuntien hengellisen työn tekijät, jotka osallistuvat Palvelevan puhelimen päivystykseen sekä 77 vapaaehtoispäivystäjää. Seurakuntien työntekijöistä päivystämiseen osallistuvat papit, diakoniatyöntekijät ja myös nuorisotyöntekijät. Vapaaehtoisista päivystäjistä suuri osa on eläkeläisiä, jotka ovat hakeutuneet tehtävään ja jotka on haastattelun perusteella kat-

sottu työhön sopiviksi. Vapaaehtoispäivystäjät on sitten koulutettu Palvelevan puhelimen peruskurssilla ja heidät velvoitetaan osallistumaan säännöllisesti työnohjaukseen ja heille tarjotaan myös jatkokoulutusta. Tutkimuksessa on täten kaksi kohderyhmää, jotka ovat melko erilaisia. Tuloksissa on käsitelty erikseen näiden kohderyhmien vastaukset.

### 6.3 Tutkimusmenetelmät

Tässä tutkimuksessa on käytetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kyselyyn vastanneet muodostivat otoksen sekä seurakuntien työntekijöistä että vapaaehtoispäivystäjistä. Kaikilta kyselyyn osallistuneilta kysyttiin täsmälleen samat kysymykset. Kyselylomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Päivystystyössä jaksamista mitattiin viisiportaisella Likertin asteikolla. Asteikkokysymysten tulokset olen analysoinut kvantitatiivisella menetelmällä ja avoimien kysymysten tulokset olen analysoinut kvalitatiivisella menetelmällä.

Mielestäni oli tärkeää käsitellä myös avoimien kysymysten vastaukset perusteellisesti, sillä niistä löytyi tärkeää tietoa päivystäjien jaksamisesta sekä myös kehittämisehdotuksia Palvelevan puhelimen työhön. Päivystäjien ääni tuli mielestäni parhaiten kuuluviin avoimien kysymysten kautta. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä auttaa ymmärtämään tutkimustuloksia syvemmin. Kvantitatiivisella menetelmällä saatiin tietoa esimerkiksi siitä, kuinka monta prosenttia vastaajista koki työniloa ja kuinka monta prosenttia vastaajista oli turhautunut päivystystyöhön. Kvalitatiivisella menetelmällä taas saatiin tietoa siitä miksi joku oli turhautunut tai mitkä asiat toivat työniloa. Tällä tavoin tuloksiin tuli syvyyttä ja ymmärtämistä auttavaa tietoa. Turhautumisen ja myös työn ilon syyt ovat mitä todennäköisemmin samoja tai ainakin samantyyllisiä myös niillä vastaajilla, jotka jättivät vastaamatta avoimiin kysymyksiin.

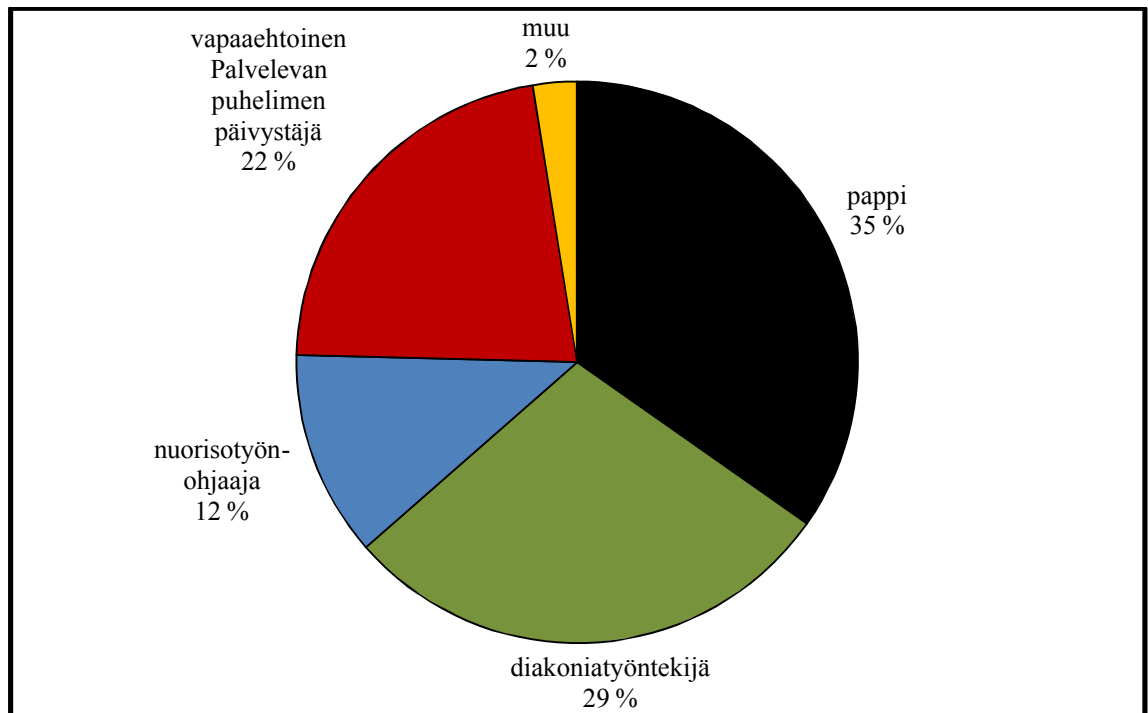
## 6.4 Aineiston keruu

Aineisto on kerätty Webropol-ohjelman avulla sähköisellä strukturoidulla kyselylomakkeella, joka sisälsi myös avoimia kysymyksiä. Päivystäjänä jaksamista mitattiin väittämäkysymyksillä, joihin oli liitetty viisiportainen Likertin asteikko. Väittämäkysymysten tarkoituksena oli myös alentaa kynnystä vastata kyselyyn sekä helpottaa vastaamista. Väittämäkysymysten tarkoituksena oli lisäksi viedä ajatukset päivystystyöhön ja siten helpottaa vastaamista myös avoimiin kysymyksiin. Kyselylomake löytyy tämän työn liitteistä (Liite 1). Kyselylomake laadittiin kesällä 2012 ja testautettiin yhdellä seurakuntapastorilla, yhdellä vapaaehtoisten työnohjaajalla sekä neljällä vapaaehtoispäivystäjällä. Heiltä sain vinkkejä kyselylomakkeen kysymyksiin. Lisäksi olen lukenut tavallisia työtyytyväisyyskyselyitä, joita erilaiset työyhteisöt ovat teettäneet työntekijöilleen. Arvokasta tietoa ja vinkkejä kyselylomakkeen laatimiseen sain myös aikaisemmista Palvelevan puhelimen teettämistä kyselyistä sekä Jouko Stenrothin pro gradu tutkielmasta.

Kyselylomake lähetettiin sähköisesti lokakuun 2012 alussa 77 vapaaehtoisille Palvelevan puhelimen päivystäjille, sekä 36 Palvelevan puhelimen yhdyshenkilölle pääkaupunkiseudun seurakuntiin. Yhdyshenkilöt lähettivät kyselyn edelleen oman seurakuntansa työntekijöille. Raija Narvila kertoi että vuonna 2010 Pääkaupunkiseudun palvelevan puhelimen päivystämiseen osallistui yhteensä 459 hengellisentyön työntekijää eri pääkaupunkiseudun seurakunnista sekä seurakuntayhtymien yhteisestä seurakuntatyöstä. Luku pitää sisällään myös Palvelevan puhelimen yhdyshenkilöt. Näitä lukuja olen käyttänyt laskiessani kyselyn vastausprosentit. (Raija Narvila, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012).

Kyselyyn osallistui yhteensä 115 vastaajaa. Näistä 89 oli seurakuntien työntekijöitä ja 26 oli vapaaehtoisia päivystäjiä. Tästä voidaan arvioida että seurakuntien työntekijöistä noin 20 % eli viidennes osallistui kyselyyn. Koska seurakuntien työntekijät käyvät päivystämässä tavallisesti vain noin 1—2 kertaa vuodessa, heidän motivaationsa ottaa kantaa Palvelevan puhelimen asioihin voi olla alhainen. Vastanneista seurakuntien työntekijöistä 40 oli pappeja, 32 diakoniatyöntekijöitä, 14 nuorisotyöntekijöitä ja 3 ilmoitti ammatikseen "muu". Vastanneista seurakuntien työntekijöistä yli puolet oli osallistunut Palvelevan puhelimen päivystämiseen jo yli 10 vuoden ajan.

Vapaaehtoisista Palvelevan puhelimen päivystäjistä kyselyyn osallistui 26 päivystäjää eli 34 % vapaaehtoisista. Kyselyyn vastanneista 23 % oli miehiä ja 77 % naisia.



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneet ammattien mukaan (N=115).

### 6.5 Aineiston analysointi

Tutkimuksen analysointiin mielipideväittämäkysymysten osalta olen käyttänyt Webropolin raportointityökaluja, Exel-taulukkoa sekä SPSS-tietokoneohjelmaa, jonka avulla on ristiintaulukoinnin keinoin ollut mahdollista vertailla seurakuntien työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastauksia. Samoin olen ristiintaulukoinnin keinoin verrannut myös miesten ja naisten vastauksia.

Lomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä, joiden analysointiin olen käyttänyt induktiivista aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmää (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Tällä menetelmällä mielestäni saatiin tutkimustuloksiin tärkeitä näkökulmia. Tarkoitus oli – ei vain todeta, vaan myös ymmärtää, miksi esimerkiksi joku työntekijä on turhautunut päivystystyöhön. (Pyörälä 1995, 13.)



Avoimia kysymyksiä analysoidessani olen erotellut eri ammattikunnat toisistaan. Siten olen saanut sekä pappien, diakoniatyöntekijöiden että nuorisotyöntekijöiden äänet kuuluviin. Vapaaehtoisten vastaukset olen käsitellyt omana alalukunaan (luku 7.5). Seurakuntien työntekijät ja vapaaehtoispäivystäjät ovat keskenään melko erilainen ryhmä. Heidän motivaationsa päivystää on usein jo lähtökohdiltaan erilainen. Seurakuntien työntekijöillä kysymys on pakollisesta työtehtävästä kun taas vapaaehtoispäivystäjille päivystystyö on kehittävää ja mielenkiintoista vapaaehtoistyötä. Siksi tässä tutkimuksessa käsitellään näiden kahden ryhmän vastaukset erikseen.

Avoimia kysymyksiä oli kaikkiaan seitsemän kappaletta (kysymykset 7, 9, 10, 12, 13, 14 ja 15.) Analysoitavaa aineistoa tuli melko paljon. Olen yhdistellyt aineiston vastauksista nousevien teemojen alle. Olen myös laskenut, kuinka monta kertaa tietty teema nousee aineistosta esille. Tällä tavoin selviää, kuinka monta vastaajaa on nostanut jonkun tietyn näkökulman esille tai ehdottanut jotakin tiettyä kehittämissideaa. Tutkimusongelmien mukaisesti olen pyrkinyt selvittämään työn iloa ja motivaatiota tuovat asiat erillisen otsikon alle ja turhauttavat ja kuormittavat asiat sekä kehittämissideat olen myös laittanut omien otsikoidensa alle. Lisäksi olen käsitellyt vielä erikseen työvuorojärjestelyihin, työnohjaukseen ja koulutukseen liittyvät asiat omien otsikoidensa alla. Alaotsikkoja on tuloksissa siis melko paljon, mutta nyt sieltä on helppo löytää itseä kiinnostavat asiat ilman että täytyy lukea koko tulosaineisto läpi.

## 7 PALVELEVAN PUHELIMEN PÄIVYSTÄJIEN TYÖTYTYVÄISYYS PÄÄ- KAUPUNKISEUDULLA SYKSYLLÄ 2012

### 7.1 Naisten ja miesten kokemukset päivystystyöstä

Sukupuolten välillä ei ollut merkittäviä eroja heidän tavassaan kokea päivystystyö. Miehet kokivat jonkin verran useammin pystyvänsä auttamaan Palvelevassa puhelimes-  
sa soittajia. Miehet kokivat myös hiukan useammin kuin naiset että voivat hyödyntää päivystystyössä osaamistaan ja ammattitaitoaan. Miehet kokivat myös naisia enemmän oppivansa Palvelevassa puhelimesta uutta sekä kokivat naisia useammin työniloa. Ero ei kuitenkaan ollut kovin suuri. Kaiken kaikkiaan miehet suhtautuivat päivystämiseen jonkin verran naisia positiivisemmin sekä myös kuormittuivat naisia vähemmän.

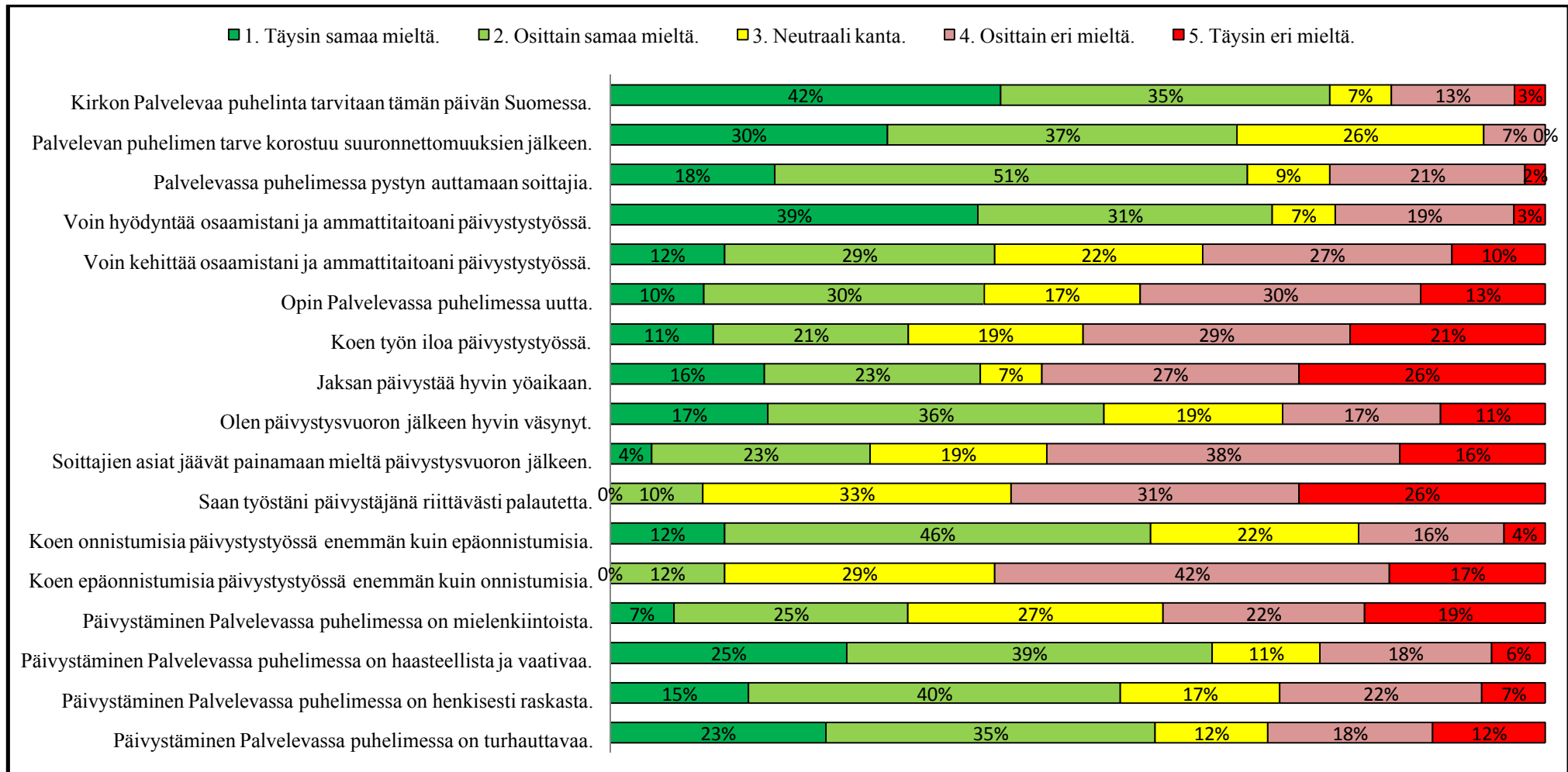
### 7.2 Seurakuntien työntekijöiden työtyytyväisyys

Seurakuntien työntekijöistä työniloa päivystystyössä koki noin 30 % (täysin tai jokseenkin samaa mieltä). Yli 50 % seurakuntien työntekijöistä ilmaisi kokevansa turhautumista päivystystyössä (23 % täysin samaa mieltä ja 35 % jokseenkin samaa mieltä). Päivystystehtävää ei koettu erityisen mielenkiintoisena työtehtävänä ja melko iso osa koki tehtävän myös henkisesti raskaana (15 % täysin samaa mieltä ja 40 % jokseenkin samaa mieltä). Noin 50 % koki yötyön raskaana. Lisäksi työntekijät kokivat, että he eivät saa työstään päivystäjänä riittävästi palautetta. Päivystystyötä pidettiin kuitenkin haasteellisena ja vaativana työtehtävänä (25 % täysin samaa mieltä ja 39 % jokseenkin samaa mieltä).

Huolimatta nihkeästä suhtautumisestaan päivystystyöhön 42 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämästä, että Kirkon Palvelevaa puhelinta tarvitaan tämän päivän Suomessa ja 35 % oli jokseenkin samaa mieltä tästä väittämästä. Monet vastaajista kokivat että Palvelevan puhelimen tarve korostuu suuronnettomuuksien jälkeen (30 % täysin samaa mieltä ja 37 % jokseenkin samaa mieltä). Suurin osa seurakuntien työntekijöistä koki että he voivat hyödyntää osaamistaan ja ammattitaitoaan päivystystyössä

(39 % täysin samaa mieltä ja 31 % jokseenkin samaa mieltä). Kuitenkin vähemmistö seurakuntien työntekijöistä koki että Palvelevassa puhelimesta voisi kehittää ammattitaitoaan tai oppia uutta.

Näyttäisi siltä että seurakuntien työntekijät kokevat että Palveleva puhelin on tärkeä ja tarpeellinen työmuoto, mutta ei välttämättä heidän tehtävänsä. Joukossa on myös niitä, jotka päivystävät ihan mielellään ja kokevat työn omakseen. Seuraavalla sivulla olevasta kaaviosta selviää tarkemmin väittämäkysymysten tuloksia. Lisää valoa tilanteeseen tuli avoimien kysymysten kautta, joita käsittelen alaluvuissa 7.2.1 - 7.4.



KUVIO 2. Seurakuntien työntekijöiden mielipiteitä päivystystyöstä. Kysymys 6. (N=89)

### 7.2.1 Päivystystyöhön motivoivia asioita ( kyselylomakkeen kysymykset 7 ja 13)

Papeilta (n=40) tuli yhteensä 21 mainintaa, joissa todettiin myönteisiä, päivystämiseen motivoivia asioita. Auttamisen halu ja "järkevät keskustelut" motivoivat. Onnistunut vuorovaikutus ja yhteyden syntyminen soittajan kanssa motivoivat päivystystyössä. Neljässä kommentissa todettiin että Palveleva puhelin on avuksi erityisesti mielenterveyspotilaille ja on tavallaan mielenterveystyön jatke. Edellisen 21 maininnan lisäksi kymmenessä maininnassa todettiin, että vain osa puhelusta on mielekkäitä, mutta "*ne harvat oikeat puhelut*" motivoivat tekemään työtä.

Papeilta tuli myös yhdeksän mainintaa työn haasteellisuudesta. Kommenteissa tuotiin esille että soittajien ongelmien kirjo on huomattavasti laajempi kuin peruseurakuntatyössä. Yhden puhelun aikana ei kuitenkaan voi auttaa kuin vähän. Yhden puhelun aikana ei ratkea vuosien ja vuosikymmenien aikana syntynyt problematiikka. Palvelevassa puhelimessa kokee avuttomuutta, mutta se kuuluu kutsumukseen seurakuntatyössä muutenkin. Mielenterveyspotilaan kanssa keskustelu koettiin haasteelliseksi. Yhdessä kommentissa arveltiin että oma koulutus ei riitä auttamaan mielenterveyspotilaita ja samalla tuli myös kysymys: "*Riittääkö että on vain ihminen ihmiselle?*" Tämän lisäksi tuli kuusi mainintaa, joissa todettiin että päivystäminen on osa virkatyötä ja "*annetut hommat on hoidettava.*"

Diakoniatyöntekijöiltä (n=32) tuli 17 positiivista mainintaa työhön motivoivista asioista. Kommenteissa koettiin että työ on tärkeää ja että Palvelevassa puhelimessa on mahdollista keskustella soittajan kanssa "*kaikessa rauhassa.*" Puhelujen yllätyksellisyys pitää valppaana ja mielenkiinto säilyy, koska puhelut ovat erilaisia. Puhelinauttamisen kertaluonteisuus tuo vaihtelua oman työn pitkiin sielunhoitosuhteisiin. Kolme vastaajaa toteasi, että Palveleva puhelin on mielenterveystyön jatke nyt kun mielenterveyspalvelut on "*ajettu alas.*" Yksi vastaaja koki myös, että hengellisistä asioista tulee helpommin puhetta kuin kasvokkain keskusteltaessa. Pelkästään positiivisten kommenttien lisäksi tuli viisi mainintaa, joissa todettiin että vain pieni osa puhelusta on mielekkäitä, mutta ne harvat mielekkäät puhelut motivoivat. Edellisten lisäksi myös diakoniatyöntekijöiltä tuli

kuusi mainintaa, joissa todettiin että Palvelevassa puhelimesta päivystäminen on osa virkatyötä ja annetut tehtävät on hoidettava.

Nuorisotyönohjaajilta (n=14) tuli neljä positiivista kommenttia. Mahdollisuus auttaa motivoi, mutta oma koulutus suuntautuisi enemmän lapsiin ja nuoriin, joita ei juuri Palvelevassa puhelimesta kohtaa.

Yksi työtä puolustava kommentti vielä vastaajalta, joka ilmoitti ammatikseen "muu":

Mielestäni päivystäjä tekee tärkeää ja usein myös elintärkeää työtä lähimmäisen hyväksi – ihminen on niin tavattoman yksin yössä silloin, kun huolet ja sairaus painavat ja aamuun on vielä monta tuntia...

#### 7.2.2 Turhautumisen syitä (kyselylomakkeen kysymykset 7 ja 14)

Papeilta (n=40) tuli yhteensä 23 mainintaa turhautumisesta päivystystyöhön. Toistuvasti soittavat vakiosoittajat ja mielenterveyspotilaat koettiin turhauttavina 14:ssä maininnassa.

Keskustelut ovat harvoin rakentavia ja sellaisia että soittaja aidosti haluaa apua. Soittajalla on "asiakas on aina oikeassa"-asenne, eikä hän halua tai pysty kytkeytymään todelliseen keskusteluun, jossa tulisi myös rakentavasti haastetuksi kuten sielunhoitokeskusteluissa kasvokkain.

PP on kriisitilanteita varten, mutta viime vuosina on soittajakunta muuttunut yhä enemmän rupattelu- viihde- ja seksisoittajien suuntaan.

Miespapeilta tuli kuusi mainintaa mykkäsoitoista. Vastauksissa arveltiin, että seksisoittajat näyttävät miepäivystäjille mykkäsoittoina. Eräs miespappi oli kirjannut 25 peräkkäin tullutta mykkäsoittoa. Naispapeilta tuli neljä mainintaa seksisoittajista, joihin olivat kyllästyneet.

Ei vaadi kovin suurta ammattitaitoa kuunnella esim. sitä, miten toisessa päässä harjoitetaan itsetyydytystä tms.

Diakoniatyöntekijöiltä (n=32) tuli kahdeksan mainintaa työn turhauttavuudesta. Pelkkä rupattelupuheluihin vastaaminen yöllä koettiin turhauttavana.

Turhauttaa käyttää työaika ja valvoa pelkkien rupattelupuhelujen takia.

Nuorisotyönohjaajat (n=14) kokivat työn turhauttavana. Tästä oli yhteensä 14 mainintaa. Nimettömänä keskusteleminen tuntemattoman aikuisen kanssa koettiin epämieluisana. Koska nuorisonohjaajat kokivat olevansa koulutettuja nimenomaan lapsi- ja nuorisotyöhön, ei Palvelevan puhelimen päivystäminen tuntunut mielekkäältä. Koettiin myös että nimettömänä puhelimen välityksellä ei pysty oikeasti auttamaan ja itsemurhaa suunnittelevan soittajan kohtaamiseen ei ole eväitä.

### 7.2.3 Kuormittavia asioita (kyselylomakkeen kysymys 14)

Papeilta (n=40) tuli yhteensä 39 mainintaa työn kuormittavuudesta. Kahdeksan pappia toi esille että "*turhat puhelut*" kuormittavat ja myös kahdeksan pappia toi esille että seksisoittajat kuormittavat, vievät työn ilon ja häiritsevät työtä.

Seksipuhelut ovat lisääntyneet. On asiatonta että nuoria naisia edes koulutetaan mukaan päivystämään. (Vastaja on alle 35-vuotias naispappi.)

Kahdeksan mainintaa oli myös yötyön kuormittavuudesta.

Pitkä vuoro, joka loppuu klo 03 kuormittaa. Seuraava päivä menee helposti pienessä koomassa.

Viisi vastaajaa toi esille työn kasvottomuuden.

Kasvottomuus, yötyö, mykkäsoitot, uhkailu, kiusasoitot kuormittavat. Sama ihminen voi soittaa päivystykseen koko illan vaihdellen ääntään ja tarinaansa. Kaikki tämä jäisi pois kasvotusten kohdattaessa.

On pönttöä olla hajuton, nimetön, mauton pp-päivystäjä, kun muutoin päivystää nimellään ja tavoitettavuustiedoillaan.

Sielunhoito omalla nimellä kasvokkain tai puhelimestakin on mielekkäämpää kuin kasvoton, anonyymi kohtaaminen.

Kysymykseen 13: "Mikä motivoi ja antaa voimia päivystystyöhön" oli neljä pappia vastannut: "Ei mikään." Lisäksi kahdessa maininnassa koettiin voimattomuutta ihmisten murheiden edessä. Päivystyspaikalle matkustaminen koettiin kuormittavana kahdessa maininnassa. Yhdessä maininnassa todettiin ettei päivystystila ole riittävästi äänieristetty, sillä naapurihuoneesta kuuluu toisen päivystäjän puhe.

Diakoniatyöntekijöiltä (n=32) tuli yhteensä 49 mainintaa työn kuormittavuudesta. Puheluita tulee tauotta ja joukossa on myös "vaikeita tapauksia". Päivystys on "suhteellisen pitkä rupeama puhelimen päässä". Kasvottomilla keskusteluilla ei ole "jatkumoa".

Pitkä vuoro 6 tuntia on liian pitkä! Ihmisillä on mahdollisuus soitella ja hoitaa asioita aikaisemminkin kuin yömyöhällä.

Tulen pahalla tuulella kotiin ja olen vihainen monta päivää.

Vakiosoitajathan ovatkin yleensä mielenterveyspotilaita tai ainakin jotakin omaa luokkaansa. Jos tällainen "testaaja" soittaa kello kaksi yöllä niin kyllä kielen päällä on sanoa jotakin kuolematonta. Tiedän vakiosoitajien ongelmallisuuden, mutta jokin roti tähän pitäisi saada.

14 diakoniatyöntekijää toi esille seksipuhelut, niiden aiheuttaman kiusan, vaikeuden ja kuormittavuuden.

Suuri osa saamistani puheluista on seksisoittoja, mikä on ällöttävää ja kiusallista. On aika erikoista että joudun työni puolesta kuuntelemaan kaikenlaisia ehdotuksia ja masturbointia...

Seksisoittajat ovat rasittavia. Miten olla jämäkkä ja ystävällinen?

Suorat seksipuhelut suuttavat ja epäsuorat hämmentävät.

Yötyön kuormittavuuden toi esille 12 diakoniatyöntekijää. Univaikeudet, unirytmien sekoittuminen ja iän mukanaan tuoma väsymys tuotiin esille. Kaksi vastaajaa koki pelottavaksi ilta- ja yöaikana tapahtuvan liikkumisen päivystyspaikalle ja takaisin. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille myös työn yksinäisyys.

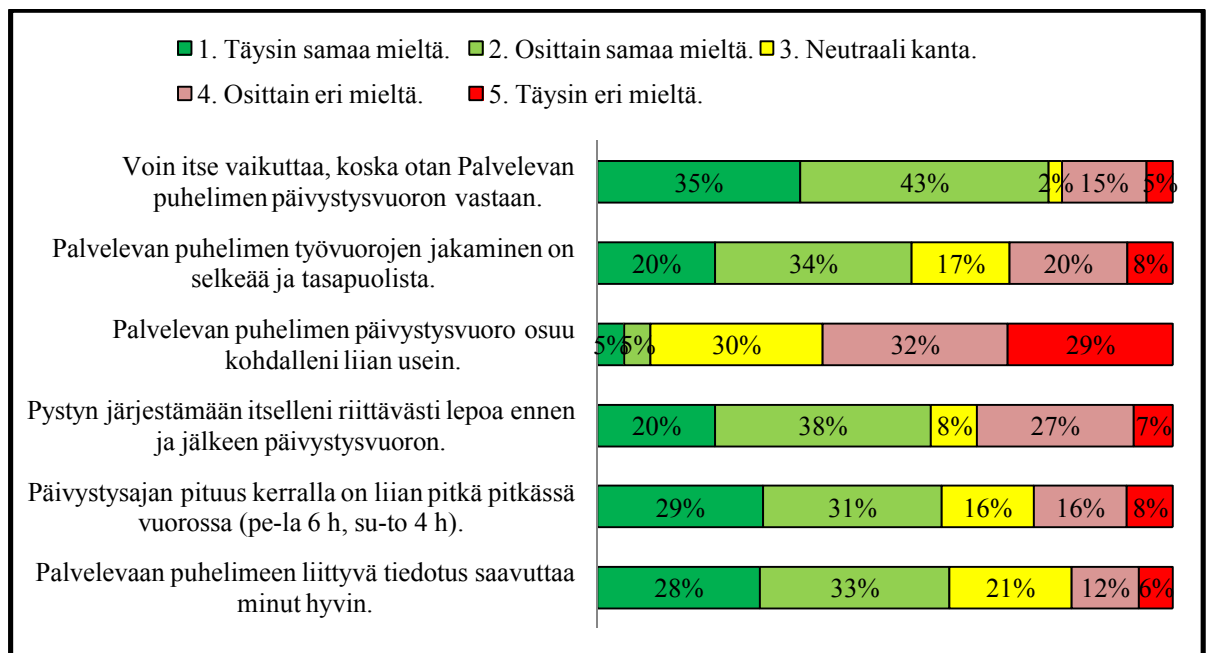
Kysymykseen 13: "Mikä antaa voimia ja motivoi päivystystyössä?" oli seitsemän diakoniatyöntekijää vastannut: "Ei mikään."



Nuorisotyönohjaajilta (n=14) tuli työn kuormittavuudesta neljä mainintaa. Koettiin että puhelut ovat ahdistavia ja päivystyksen purkamiseen ei ole annettu keinoja. Yksi koki että hänellä ei ole soittajille mitään annettavaa ja päivystää vain, koska viran puolesta on pakko hoitaa oma vuoro pois. Päivystystehtävä tulee oman työn päälle ja aina ei ole mahdollista järjestää vapaata seuraavana päivänä.

#### 7.2.4 Työvuorojärjestelyjen toimivuus ja oikeudenmukaisuus (kyselylomakkeen kysymykset 11 ja 12)

Suuri osa seurakuntien työntekijöistä näyttäisi olevan ainakin melko tyytyväinen työvuorojärjestelyihin mutta pitkä vuoro koetaan silti liian pitkäksi.



KUVIO 3. Seurakuntien työntekijöiden mielipiteitä työvuorojärjestelyistä ja tiedotuksesta, kysymys 11. (N=89).

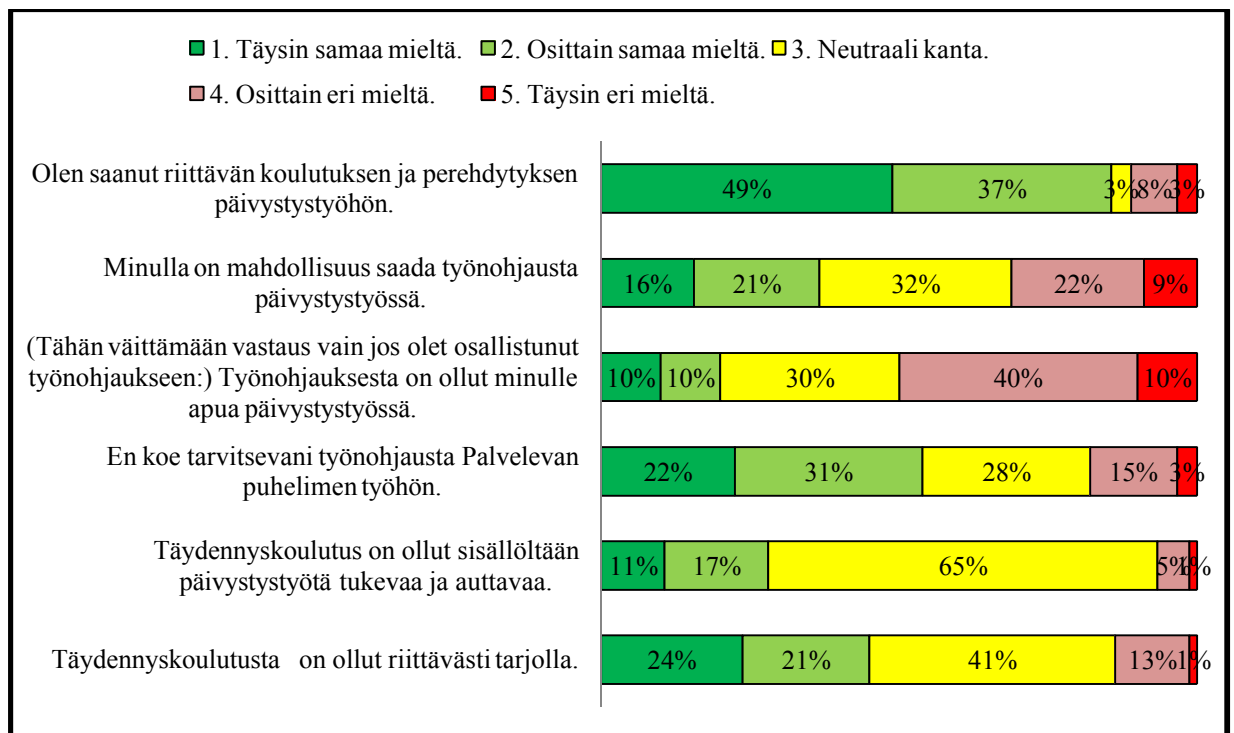
Avoimessa kysymyksessä numero 12 papeilta tuli kuusi mainintaa, joissa todettiin että päivystysvuorojen jaossa on ongelmia. Perjantai- ja lauantaivuorot eivät ole suosittuja, koska viikonloppuisin papeilla on toimituksia, joihin tulisi saada keskittyä. Päivystysvuorot annetaan valittavaksi kuukausia aikaisemmin, jolloin ei vielä tiedä omaa aikatauluaan. Jossakin seurakunnassa työvuorojärjestelyjen kannalta parhaat vuorot saavat ne,

jotka ehtivät ensin kirjoittamaan nimensä toimistosihteerin seinälle ilmaantuneeseen listaan. Silloin nopeimmat saavat itselle edullisimmat vuorot. Joissakin seurakunnissa taas vuorot jaetaan sattumanvaraisesti. Viisi pappia ilmoitti että vapaan ja levon järjestäminen päivystysvuoron yhteyteen on vaikeaa. Papeilta tulikin toivomus että päivystysvuoron jälkeen olisi aina vapaapäivä.

Diakoniatyöntekijöiltä tuli maininta että Palvelevan puhelimen vuoroja otetaan nihkeästi vastaan paikallisseurakunnassa ja pitkää vuoroa pidettiin liian pitkänä. Sekä nuorisotyöntekijöiltä että diakoniatyöntekijöiltä tuli kommentti, jossa todettiin että vuorojen jako seurakunnassa on epäoikeudenmukaista.

#### 7.2.5 Palvelevan puhelimen perus- ja täydennyskoulutus sekä työnohjaus (kyselylomakkeen kysymykset 8 ja 9)

Suurin osa seurakuntien työntekijöistä koki että heidän saamansa ammattikoulutus riittää hyvin päivystystyöhön. Palvelevan puhelimen työnohjaus ja täydennyskoulutus koskeekin erityisesti vapaaehtoispäivystäjiä. Siksi seurakuntien työntekijät olivat monesti neutraalilla kannalla kysymys nro 8:n väittämistä. Kuvio tuloksista on seuraavalla sivulla (kuvio 4).



KUVIO 4. Seurakuntien työntekijöiden mielipiteitä Palvelevan puhelimen järjestämistä koulutuksista ja työnohjauksesta. Kysymys 8. (N=89).

Avoimen kysymyksen yhdeksän vastauksissa kahdeksan pappia toi esille että koulutukseen ei ole tarvetta. Palvelevan puhelimen työhön voi soveltaa pappien saamaa pitkää sielunhoitokoulutusta ja -kokemusta.

On hyvä että järjestetään koulutusta, mutta itse en koe sellaista tarvitsevani PP-työhön. Maalaisjärki tai kaupunkilais- on riittänyt vallan hyvin.

Yksittäiset koulutukset ei "kesää tee". Pitkä papin koulutus ja sielunhoitokokemus on ollut avuksi.

Ei näitä soittajia vastaajien koulutus muuta.

Vapaaehtoisille koulutusta. Seurakuntien työntekijöiden voimavarat jätettävä seurakuntatyöhön.

Edellisen lisäksi tuli papeilta viisi mainintaa, joissa oltiin kiinnostuneita täydenniskoulutuksesta ja haluttiin niistä tietoa.

Diakoniatyöntekijät totesivat kommenteissaan että uusille työntekijöille on hyödyllistä järjestää Palvelevan puhelimen perehdytyskoulutus ja myös täydennyskoulutusta. Joku kaipasi myös työnohjausta, jossa voisi käsitellä puhelija. Todettiin myös että diakonin ja diakonissan koulutukset antavat hyvät eväät päivystää Palvelevassa puhelimesta, mutta vapaaehtoiset päivystäjät tarvitsevat koulutusta päivystystyöhön. Työntekijät totesivat myös, että omassa työnohjauksessa on mahdollista käsitellä myös Palvelevassa puhelimesta esiin tulleita asioita.

### 7.3 Seurakuntien työntekijöiden kriittinen näkökulma (kyselylomakkeen kysymykset 7, 14 ja 15)

Papeilta (n=40) tuli 11 kommenttia, joissa kyseenalaistettiin Palvelevan puhelimen tarpeellisuus. Kommenteissa todettiin että Palveleva puhelin ei ole tehokasta sielunhoito-toimintaa ja että Palveleva puhelin on kallis työmuoto mm. seuraavista syistä: öiset taksimatkat, puhelintekniikka ja useiden ihmisten työvuorot sitä seuraavine vapaapäivineen. Vastaako Palvelevaan puhelimeen upotettu satsaus työstä saatua hyötyä? Aika on ajanut Palvelevan puhelimen ohi. Palveleva netti voisi olla puhelinta parempi ratkaisu. Sielunhoitoa voi tarjota tehokkaammin sekä kustannuksellisesti että laadullisesti muilla foorumeilla. Toiminnalliset päällekkäisyydet on nähtävä. 112:sta saa apua ympäri vuorokauden. Seurakuntien työntekijät tavoittaa kännyköistä melko lailla ympäriviikkoisesti ilman esittäytymispakkoa. Todellisten suurten kriisien puhjetessa seurakunnilla on valmiuksia organisoida henkisen huollon vastaanottoja melko pienellä varoajalla.

Kiitos Palvelevalle puhelimesta avauksesta olla kohdattavissa virka-ajan ulkopuolella. Nyt kuitenkin olisi aika palata yhteiskunnassa 24/7 ajattelussa pikemminkin kurinalaisuuteen miettien mitä milloinkin kannattaa pitää mahdollisuutena.

Pelkään että PP:n toiminnasta on tehottomana enemmän imagohaittaa kuin hyötyä "auttajana". Olisin ajamassa PP:n toimintaa hallitusti alas.

Mielenterveyspotilaat tarvitsevat struktuuria päivän toimintaan. Yöt ovat nukkumista - ei jonnin joutavaa rupattelua varten.

PP tukee PP-addiktoituneita ja ehkä narsistisiakin "myllynpöyrittäjiä".

PP on muuttunut auttajasta elefantiksi, joka ei enää auta, vaan ylläpitää epäterveitä riippuvuussuhteita, joissa vakiosoittaja on laitostunut PP:een.

Päivystäminen on vuosien varrella siirtynyt yhä enemmän kriisiauttamisesta rupatteluksi ja unettomien mielenterveyspotilaiden tukemiseksi. Onko mielenterveyspuolelta koskaan kysely työn vaikutusta potilaisiin?

PP on kokonaisuudessaan täysin järjetön systeemi.

PP:n voisi heti lopettaa tai ainakin siirtää kokonaisuudessaan vapaaehtoisten hoidettavaksi.

Myös diakoniatyöntekijöiltä (n=32) tuli kahdeksan samansuuntaista kommenttia. Kommenteissa todettiin että Palveleva puhelin on aikansa elänyt ja tukee väärällä tavalla yöaikaan soittavia rupattelu-, vakio- ja seksisoittajia. Tällä tavoin palveleva puhelin palvelee vain pientä joukkoa ihmisiä. Mielenterveyspotilaille on olemassa kriisipäivystys ja hengellisissä pohdinnoissa voi ottaa yhteyttä oman seurakunnan työntekijään.

Palveleva puhelin ylläpitää ihmisten vinoutunutta tapaa hoitaa ongelmiaan. Ja koska nykyään on nettipappeja ym. internetpalveluja PALVELEVA PUHELIN VOITAIIN LOPETTAA TAI SITTEN VAIN MIESPUOLISIA PÄIVYSTÄJIÄ.

Vakiosoittajat ovat tulleet riippuvaisiksi soittamisesta PP:een. Se on riitti heille.

Nuorisonohjaajilta (n=14) tuli kolme samansuuntaista mielipidettä ja kahdessa kommentissa ehdotettiin että Palvelevassa puhelimesta päivystäminen muutettaisiin kokonaan vapaaehtoiseksi työtehtäväksi.

#### 7.4 Kehittämisehdotuksia seurakuntien työntekijöiltä (kyselylomakkeen kysymys 15)

Suluissa olevat (kpl) -merkinnät kertovat kuinka monta kertaa asiaa on toivottu tai esitetty.

##### 7.4.1 Päivystyspaikka ja tilastointilomake

Ehdotettiin että puhelut olisi mahdollista ottaa vastaan omassa kännykässä esimerkiksi tietokoneen ääressä omassa kodissa, niin että ei tarvitsisi matkustaa päivystyspaikalle (5 kpl). Jos olisi mahdollista päivystää kotona oman tietokoneen äärellä, niin tietokoneella voisi netistä etsiä myös avunlähteitä soittajille (1 kpl). Espooseen toivottiin omaa päivystyspistettä matkojen takia (1 kpl). Pitkän vuoron huone on liian koppimainen ja ankea (1 kpl).

Toivottiin sähköisesti täytettävää tilastointilomaketta, jonka voisi lähettää Palvelevan puhelimen pastorille sähköpostilla vuoron päätyttyä (1 kpl). Tilastointilomakkeeseen (liite 3) toivottiin uudistamista, koska se ei vastaa läheskään kaikkiin aiheisiin ja kysymyksiin, joita puhelimesta käydään läpi (1 kpl). Toisaalta toivottiin myös tilastointilomakkeen pelkistämistä ja yksinkertaistamista (1 kpl). Lomakkeen loppuun kaivattiin kysymystä päivystäjän olotilasta, puhelujen tasosta ja siitä miten vuoro on mennyt (1 kpl). Lisäksi toivottiin että kuluneen vuoden tilastot esiteltäisiin, koska niitä tilastointilomakkeita joudutaan täyttämään. Kaivattiin tietoa mm. rupattelu-, mykkä- ja seksipuhelujen määristä ja *"monista muistakin asioista"*(1 kpl).

##### 7.4.2 Työvuorojärjestelyt ja pitkän vuoron pituus

Palvelevan puhelimen päivystäminen tulisi siirtää kokonaan vapaaehtoisille päivystäjille (12 kpl). Pitkä vuoro tulisi jakaa kahtia tai siirtyä kokonaan vain lyhyisiin kolmen tunnin vuoroihin (7kpl). Vapaapäivä päivystyksen jälkeen lisäisi motivaatiota päivystää (3kpl). Päivystämään ehdotettiin vain mielenterveysalan ammattilaisia (2kpl). Seksisoittajien takia ehdotettiin päivystämään vain miespuolisia päivystäjiä (2kpl). Pitkässä vuorossa voisi harrastaa parityöskentelyä, jolloin puheluihin voisi vastata vuorotellen ja

paikalla olisi koko ajan kollega jakamassa puhelujen herättämiä ajatuksia ja kysymyksiä (2kpl). Kirkkonummelaisia toivottiin mukaan jakamaan "*tätä taakkaa*"(1kpl).

Yhdessä seurakunnassa on kaikki Palvelevan puhelimen-vuorot on keskitetty yhdelle työntekijälle, joka on kokenut työn omakseen. Yhdessä seurakunnassa taas Palvelevan puhelimen yhdyshenkilö tekee noin puolet kaikista vuoroista. Nämä ovat hyviä käytäntöjä, joita voisi kokeilla muuallakin.

#### 7.4.3 "Turhat" puhelut pois Palvelevasta puhelimesta

Ns. "turhat" puhelut halutaan pois Palvelevasta puhelimesta (11 kpl). Tästä toivottiin avointa keskustelua ja aivoriieheä pohtimaan mitä tulisi tehdä. Vakio- ja rupattelusoittajat tulisi ohjata hakemaan apua päiväsaikaan, niin että linjat vapautuisivat niille, jotka ovat akuutin avun tarpeessa. Puhelimeen "laitostuneelle" vakiosoittajalle tulisi tarjota riippuvuusterapiaa (tietenkin jossakin toisessa muodossa). Todettiin että monet päivystäjät turhautuvat ja kyynistyvät vakiosoittajien takia. Yhdessä kommentissa todettiin myös että työ olisi mielekkäämpää jos saisi aktiivisesti ottaa puheeksi hengelliset asiat soittajan kanssa. Ehdotettiin myös numeronäytön käyttöön ottoa, jonka avulla voitaisiin estää yhden ja saman seksisoittajan pääsy toistuvasti langoille häiriköimään. Samalla saataisiin selville, kuinka paljon soitetaan tai yritetään toistuvasti soittaa samasta numerosta.

Muutama työntekijä voisi keskitettynä henkisen huollon toimintana navigoida vakituiset tarvesoittajat elämänrytmillisesti otollisempiin apuihin.

Kannattaa aika ajoin kriittisesti arvioida PP:n olemassaolon tarve. NykYTEKNIKALLA voi varmaan laskea, paljonko soitetaan (tai yritetään soittaa) ja kuinka paljon puheluita on illasta toiseen samoista numeroista. Tosin vaikka toistuvasti soittajia olisi paljon se ei välttämättä ole syy lakkauttaa PP, varsinkaan jos ei ole tarjota mitään tilalle.

PP-soittajien kohtaamiseen ja ymmärtämiseen sekä keskusteluun tarvittaisiin lisää tietoa ja ehkä ohjausta, ehkä kirjallisuutta tai oheislukemista myös päivystyshuoneisiin.

Mikä on toiminnan mielekkyys nykyisessä muodossa? Voidaanko motivaatiota nakertavat epäkohdat jotenkin poistaa? (Esimerkiksi lukita runk-

karin soittoyritykset palvelunumeroon siltä yöltä). Aivoriihi pohtimaan toimintatapojen kehittämistä.

Palvelevan puhelimen tilalle ehdotettiin Palvelevaa nettiä (5 kpl). Palvelevaa nettiä toivottiin myös online-toiminnaksi. Toivottiin myös Kirkkohallituksen johtamaa kriisi- ja auttamiskeskustelutyön suunnittelua näkyvämmäksi. Samalla kysyttiin että kuka sitä nykyään johtaa. Palvelevan netin kannattajat totesivat että *"aika on ajanut PP:n ohi."*

#### 7.4.4 Ehdotuksia täydennyskoulutuksen aiheiksi (kyselylomakkeen kysymys 10)

Täydennyskoulutuksien aiheiksi tuli runsaasti ehdotuksia. Koulutusta haluttiin auttajan etiikasta, Suomen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmästä sekä auttamisjärjestelmien kustannustehokkuudesta. Koulutusta kaivattiin myös mielenterveyspotilaan kohtaamisesta sekä seksisoittajiin suhtautumisesta.

Diakoniatyöntekijät ehdottivat koulutusta konfrontaatiosta puhelinpäivystystyössä. Miten ja milloin voi puuttua vakiosoittajan soittamisen noidankehään. Miten voi haastaa soittajaa etsimään mielekkäämpiä keinoja avun saamiseen. Nuorisotyönohjaajat toivoivat koulutusta vuoroon valmistautumisesta, vuoron purkamisesta sekä itsetuhoisen soittajan kohtaamisesta puhelimesta. Tarkka lista koulutustoiveista on liitteessä 2.

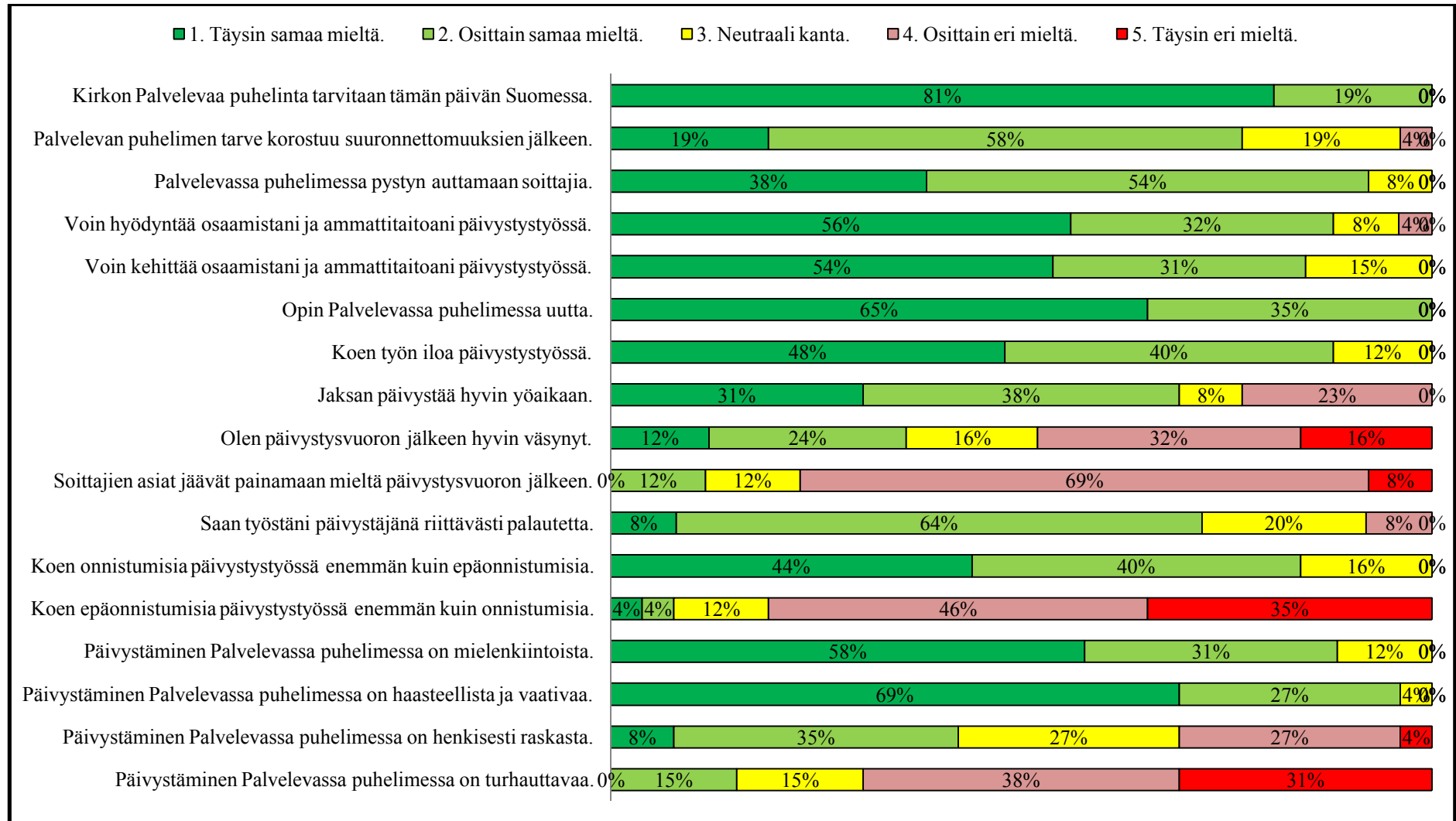
#### 7.5 Vapaaehtoisten päivystäjien työtyytyväisyys

Vapaaehtoisista päivystäjistä 48% oli täysin samaa mieltä väittämästä: "Koen työniloa päivystystyössä." Lisäksi 40 % oli jokseenkin samaa mieltä työniloväittämästä. Voidaankin todeta että 88 % vapaaehtoisista kokee työniloa päivystystyössä. Väittämään "Päivystäminen Palvelevassa puhelimesta on turhauttavaa" ei kukaan vapaaehtoisista vastannut: "Täysin samaa mieltä." 15 % vapaaehtoisista oli jokseenkin samaa mieltä työn turhauttavuudesta.

Vapaaehtoispäivystäjät kokivat myös että pystyvät auttamaan soittajia Palvelevassa puhelimesta. Lisäksi vapaaehtoispäivystäjät kokivat voivansa sekä hyödyntää että kehittää



omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan. Vapaaehtoiset kokivat myös oppivansa uutta päivystystyössä sekä saavansa työstään myös palautetta. Päivystystyö koettiin mielenkiintoisena, haasteellisena ja myös vaativana työnä. Lisää vapaaehtoisten työtyytyväisyydestä selviää seuraavan sivun kuviosta 5. Vapaaehtoisten avoimien kysymysten vastauksia käsittelemme alaluvuissa 7.5.1 — 7.5.5



KUVIO 5. Vapaaehtoisten Palvelevan puhelimen päivystäjien mielipiteitä. Kysymys 6. (N=26).

### 7.5.1 Päivystystyö motivoi (kyselylomakkeen kysymykset 7 ja 13)

Vapaaehtoisilta (N=26) tuli yhteensä 68 mainintaa asioista, jotka motivoivat ja antavat voimaa päivystystyöhön. 12 mainintaa tuli vakio- ja rupattelusoittojenkin tarpeellisuu-  
desta. Vapaaehtoiset totesivat että vakiosoittajat ovat tärkeä ryhmä, koska heiltä saattaa puuttua kokonaan normaalit kontaktit. Siksi on tärkeää että Palveleva puhelin voi lievittää heidän yksinäisyyttään. On myös tärkeää keskustella mielenterveyspotilaiden kanssa, koska sukulaiset ja ystävät eivät aina jaksaa. Päivystäjältä vaaditaan kärsivällisyyttä ja ymmärrystä näitä soittajia kohtaan että ei turhautuisi. Rupattelupuhelukin koettiin tärkeäksi, kun ajattelee että Palveleva puhelin voi olla tällaisen rupattelijan ainoa ihmiskontakti sinä päivänä. Kuusi vastaajaa mainitsi motiivikseen auttamisen halun ja seitsemän mainitsi motiivikseen asiakkailta tulevan hyvän palautteen.

Pidän päivystyksistä. Saadut palautteet antavat voimaa ja kannustusta. "Sä et tiedä kuinka paljon sä autoit mua"- kiitokset antavat päivystäjälle iloa ja jaksamista. Aito palaute, josta voi kuulla valonpilkahduksen soittajan äännessä. Kun vapaaehtoisten koulutuskurssien jälkeen aloitin päivystykset, yhtään kuukautta ei ole jäänyt väliin kesälläkään.

Kriisipuheluista ja mielenterveyspotilaiden kanssa keskustelemisesta saan suhteellisen usein hyvää palautetta, koska osaan antaa aikaa ja kuunnella keskittyneesti.

Kuusi vastaajaa ilmoitti motivaation lähteeksi hyvän yhteyden syntymisen soittajan kanssa.

Kun kokee tavoittavansa soittajan tunteen ja ajatuksen ja jos vielä onnistuu auttamaan, tulee itsellekin virkistynyt ja hyvä olo.

Toisen ihmisen kohtaaminen ja kuunteleminen ja ymmärtäväisen yhteyden syntyminen puhelimesta motivoi.

Tunne että on osa samaa ihmisyyttä, kuin soittajakin. Ongelmat ovat yhteisiä ja jakaminen auttaa aina.

Viisi vastaajaa totesi että on itse aikanaan saanut apua omista elämän kriiseistään ja nyt haluaa vuorostaan välittää apua myös muille. Viidessä maininnassa tuli esille uskon elämään liittyvä peruste.

Usko Jumalaan antaa tukea päivystystyössä. En tuputa uskoani kenellekään, mutta soittajan aloitteesta puhun myös uskon asioista.

En ole koskaan päivystyksen jälkeen huomannut unettomuutta. Usein nukkumaan mennessä rukoilen sen illan PP:n soittajien vaikeuksien puolesta.

Neljä vastaajaa ilmoitti motivaation lähteekseen mahdollisuuden olla Palvelevan puhelimen kautta "ajan hermolla" ja tietoisena siitä mitä yhteiskunnassa tapahtuu.

Työ on erinomainen ikkuna yhteiskuntaamme ja sen muutoksiin. Kuulen tarinoita, joita en muuten kuulisi ympäri Suomea erilaisista elinpiireistä kuin mistä itse olen. Tämä tekee työstä rikasta ja antoisaa.

Kolme mainintaa tuli pohdintapuhelujen mielenkiintoisuudesta ja kriisipuhelujen motivoivasta vaikutuksesta. Yksi vastaaja totesi, että jos on onnistunut välittämään soittajalle jonkin uuden, auttavan näkökulman, on saanut kokea työn iloa ja toinen vastaaja totesi puolestaan että *"Kriisipuheluissa herään eloon."* Lisäksi kolme vastaajaa mainitsi motivaation lähteeksi mahdollisuuden kuulua vapaaehtoispäivystäjien ryhmään ja mahdollisuuden osallistua päivystäjille järjestettävään koulutukseen ja virkistystoimintaan. Kaksi vastaajista totesi että voi päivystystyössä hyödyntää omaa elämäkokemustaan sekä ammattitaitoaan. Eläkkeellä oleva mielenterveystyön ammattilainen oli voinut ammattitaidollaan ohjata soittajia.

Työn haasteellisuudesta tuli 13 mainintaa. Kriisipuhelujen haasteellisuus mainittiin viidesti. Vakiosoittajien haasteellisuus mainittiin neljästi ja esille tuotiin mm. puhelujen rajaamisen vaikeus. Kolmessa maininnassa todettiin että mielenterveyspotilaan kanssa keskusteleminen on haasteellista. Todettiin myös että mielenterveyspotilaat eivät saa tarpeeksi apua terveydenhuollosta.

Kun aloitin päivystäjänä, koin suurta alemmuutta suhteessa päivystäviin ammattilaisiin, vaikka opiskelenkin alalle (TK tällä hetkellä). Ajattelin että en osaa sanoa mitään lohduttavaa tai tukevaa. Ajattelin että soittajat odottavat minulta loputonta viisautta, vaikka nyt olen ymmärtänyt, että tärkein tehtäväni on olla hiljaa ja kuunnella.

Suoria kiitoksia Palvelevan puhelimen pastorille ja sihteerille oli yhteensä 13:ssa maininnassa. Peruskoulutus, täydennyskoulutus, valtakunnalliset neuvottelupäivät ja työn-

ohjaus saivat osakseen kiitosta. Katsottiin että koulutustilaisuudet oli hyvin järjestetty ja ne olivat laadultaan korkeatasoisia. Yksi vastaaja halusi antaa ruusuja toiminnanjohtajalle ja sihteerille hyvästä työstä. Todettiin että korkeatasoiset ja hyvin järjestetyt koulutus- ja myös virkistystilaisuudet viestivät päivystäjille että heitä arvostetaan.

#### 7.5.2 Turhauttavia ja kuormittavia asioita (kysymykset 7 ja 14)

Turhauttavista asioista tuli yhteensä 25 mainintaa. Hankalista ja kiusallisista seksisoittajista tuli yhteensä 12 mainintaa.

Eniten turhauttavat seksisoittajat. Koen että seksisoittajat eivät arvosta tai kunnioita työtäni.

Eniten turhauttavat seksisoittajat ja alkoholin vaikutuksen alaisena olevat soittajat. Humaltuneiden soittajien kanssa tulee väkisinkin mieleen, että onko tästä hyötyä, jos toinen ei edes muista soittaneensa aamulla.

Muutama maininta oli viileän asiallinen:

Seksisoittajat ohjaan maksullisiin palvelimiin.

Seksipuhelut ei kuulu tähän numeroon.

Seksisoittajien puhelut lopetan ystävällisesti heti havaittuani, mistä on kyse.

Vakiosoittajien ja rupattelijoiden aiheuttamasta turhautumisesta oli kahdeksan mainintaa, mutta useimmissa todettiin että nämä rupattelijat ja vakiosoittajat ovat *joskus* puuduttavia - ei siis aina. Kaksi vastaajaa kokivat turhauttavana sen että eivät osanneet rajata vakiosoittajien puheluita ja yksi vastaaja oli turhautunut siihen että oli kokenut tulleensa hyväksi käytetyksi henkisesti. Seuraavassa erään vastaajan rehellistä pohdintaa:

Onko turhautumisessa kyse siitä että haluaisin olla avuksi, mutta vakiosoittajat ja rupattelijat eivät asetu avun hakijan rooliin. Teenkö tätä itselleni?

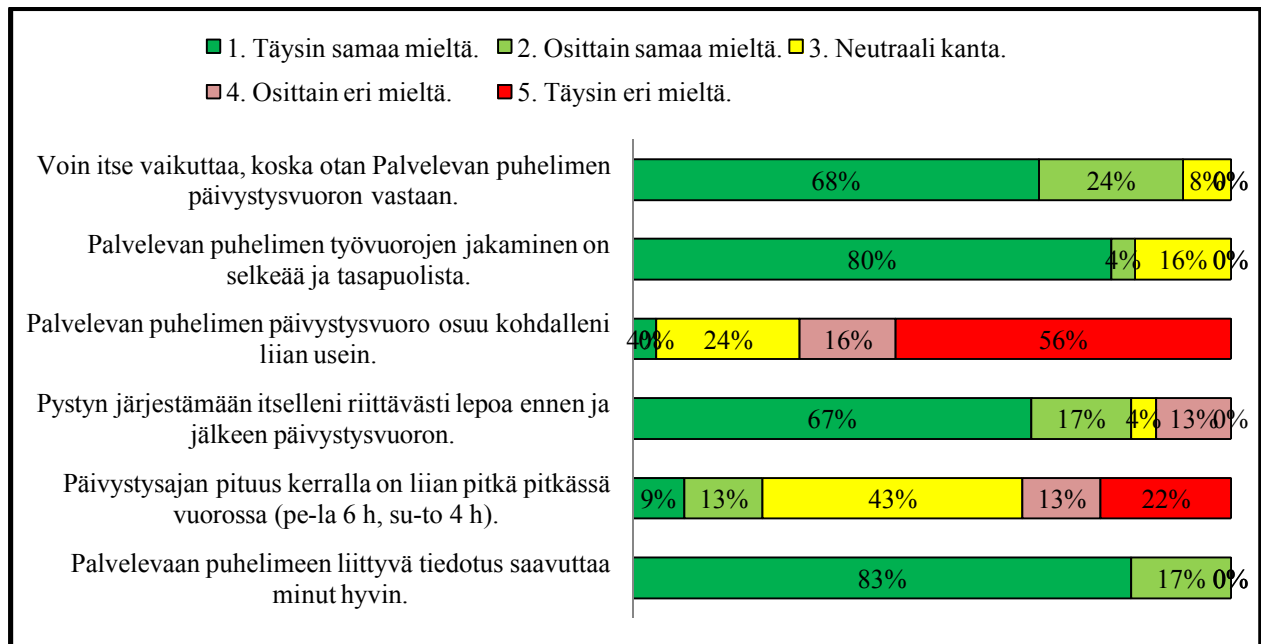
Yksi vastaaja mainitsi vakiosoittajan soiton masentavasta vaikutuksesta:

Vakiosoitajien puheluista varsinkin ne, joista ei saa selville syytä soittoon ovat masentavia.

Työn kuormittavuudesta (kysymys 14) tuli yhteensä 16 mainintaa. (Kpl-merkinnät viittaavat siihen kuinka monta kertaa asia tuotiin esille.) Puhelinseksiä yrittävät kuormittavat (4 kpl). Mykkäsoitot ovat kiusallisia ja kuormittavat (3 kpl). Päivystämisen myöhäinen ajankohta kuormittaa (3 kpl). Työ on henkisesti raskasta (2 kpl). Päivystäjä kokee voimattomuutta ja avuttomuutta soittajan hädän edessä (2 kpl). Soittajien yksinäisyys tuntuu loputtomalta (1 kpl). Kerran kuussa päivystäminen on hiukan liian usein (1 kpl). Vastaja oli kuitenkin ratkaissut asian pitämällä välillä jonkun vapaakuukauden puhelinpäivystyksestä.

### 7.5.3 Työvuorojärjestelyt

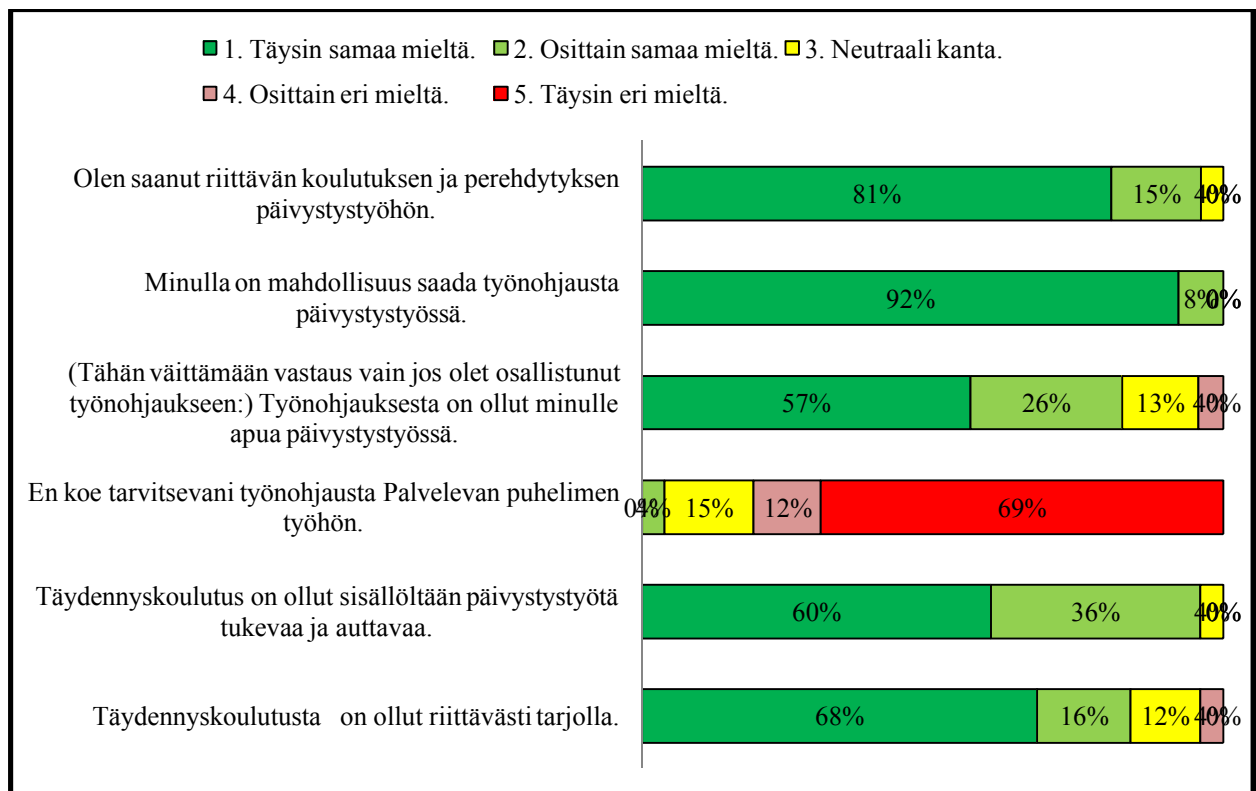
Vapaaehtoispäivystäjillä ei ollut juuri ongelmia työvuorojärjestelyjen kanssa, koska kysymys on vapaaehtoistyöstä. Tämä kysymys 11 koskikin enemmän seurakuntien työntekijöitä. Seuraavalla sivulla on kuvion muodossa (kuvio 6) väittämäkysymyksen 11 tulokset vapaaehtoispäivystäjien osalta.



KUVIO 6. Vapaaehtoisten mielipiteitä työvuorojärjestelystä ja tiedotuksesta. Kysymys 11. (N=26).

#### 7.5.4 Työnohjaus, perus- ja täydennyskoulutus (kyselylomakkeen kysymykset 8,9 ja 10)

Vapaaehtoispäivystäjät kokivat että olivat saaneet riittävän peruskoulutuksen päivystystyöhön. Myös työnohjaukseen ja täydennyskoulutukseen suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä. Työnohjaus koettiin tarpeellisena. Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta (kuvio 7) selviää vapaaehtoispäivystäjien mielipiteet tarkemmin.



KUVIO 7. Vapaaehtoisten mielipiteitä Palvelevan puhelimen koulutuksesta ja työnohjauksesta. Kyselylomakkeen kysymys 8. (N=26).

Avoimen kysymyksen 9 vastauksissa työnohjauksesta tuli 10 kiittävää ja positiivista mainintaa. Työnohjaukseen oltiin tyytyväisiä, koska siellä voi purkaa mieleen jääneitä puheluja ja käsitellä niitä yhdessä toisten kanssa. Kriisipuheluihin ja seksisoittajien kohtaamiseen haluttiin tukea työnohjauksesta ja tukea oli myös saatu. Hyvä työnohjaaja ja sitoutunut työnohjausryhmä saivat myös kiitosta.

Seitsemässä kommentissa tuotiin lisäksi esille asioita, joita voisi vielä ottaa työnohjauksessa huomioon. Yksi toivoi että työnohjaukseen osallistuminen olisi vapaaehtoista, koska ei aina ehdi mukaan ja kokee siitä huonoa omaatuntoa. Toinen vastaaja taas valitti oman ryhmänsä sitoutumattomuutta työnohjaukseen ja koki pahaksi ryhmäläisten poisolot. Yksi vastaaja koki pahana että omassa työnohjausryhmässä joku osallistujista puhuu omista asioistaan, jotka eivät liity Palvelevaan puhelimeen mitenkään ja hän toivookin vetäjältä jämäkkyyttä palauttaa keskustelu aiheeseen. Yksi vastaaja koki että ei ollut saanut työnohjauksessa kaipaamaansa tukea ja neuvoja, joita olisi kaivannut. Yksi vastaaja koki että työnohjaaja ei arvosta ryhmäläisiä tarpeeksi. Yksi maininta oli myös,



jossa todettiin työnohjauksen olevan "heppoista". Yksi vastaaja toivoisi mahdollisuutta saada henkilökohtaisempaa työnohjausta, jossa olisi mahdollista perehtyä yksittäiseen vaikeaan puheluun tarkemmin.

Koulutuksista tuli yhteensä 10 kiittävää mainintaa. Kiitosta saivat niin perus- kuin täydennyskoulutuksetkin sekä myös valtakunnalliset neuvottelupäivät.

Olen kiitollinen tästä vapaaehtoistyöstä. Koulutus, jonka jo vuosia sitten kävin, on ollut parhain koulutus, minkä olen saanut käydä. Lyhyehkössä ajassa saimme mittavan ja kattavan perehdytyksen puhelinpäivystykseen.

Tuntuu hyvältä päästä osallistumaan tasokkaiden asiantuntijoiden pitämille luennoille.

Valtakunnalliset neuvottelupäivät, kuten viimeksi Porissa ovat olleet todella antoisia ja hyvin järjestettyjä. Neuvottelupäivillä herää aina antoisia keskusteluja ja hyvää vuorovaikutusta muiden osallistujien kanssa.

Täydennyskoulutusta on kiitettävästi tarjolla ja sen laatu on erinomainen. Kiitos siitä!

Lisäksi oli kolme mainintaa, joissa tuotiin esille toiveita koulutukseen liittyen. Yksi vastaajista ehdotti että valtakunnallisilla neuvottelupäivillä voisi käsitellä vaikeita puheluja isommalla joukolla, koska samat soittajat soittavat eri puolille Suomea. Toinen vastaajista toivoi että jo peruskoulutuksessa tähdennettäisiin että kaikenlainen uskonnollinen painostaminen on Palvelevassa puhelimessa kielletty. Lisäksi kolmas kaipasi lisätietoa yksinäisen miessoittajan kohtaamiseen, joka soittaa usein ja jolla ei yleensä ole juuri mitään puhuttavaa tai kerrottavaa.

Valtakunnallisessa vuosittaisessa tapaamisessa voisi käsitellä vaikeita päivystystapauksia. Omassa työnohjauksessamme emme kuule emmekä tiedä, miten satojen kilometrien päässä kollegamme suhtautuvat samantyyppiseen asiaan.

Vapaaehtoisilta tuli yhteensä 18 ehdotusta täydennyskoulutuksen aiheiksi. Täydennyskoulutusta kaivattiin mielenterveysongelmista ja dementiaasta sekä muista muistisairauksista. Tietoa haluttiin myös Suomen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmästä, köyhyydestä, syrjäytymisestä ja työttömyydestä. Haluttiin myös luentoja ajankohtaisista yhteiskunnallisista kysymyksistä. Kuolemaan liittyvistä asioista haluttiin myös lisäkoulu-

tusta sekä traumaattisen kriisin kokeneiden kohtaamisesta. Tarkka luettelo ehdotetuista täydennyskoulutuksen aiheista on liitteessä 2.

#### 7.5.5 Vapaaehtoispäivystäjien kehittämissuhteita ja hyviä käytäntöjä

Kehittämissuhteita tuli kolme kappaletta: Seksisoittajien takia toivottiin enemmän miehiä päivystämään. Työvuoronvarausjärjestelmää toivottiin nettiin. Linkki-lehden sisältöä toivottiin kehitettävän monipuolisemmaksi. Samalla todettiin että Linkki-lehti on hyvä päivystäjiä yhdistävä foorumi valtakunnallisesti. Kysyttiin samalla, löytyisikö jotakin muutakin kanavaa, joka voisi yhdistää päivystäjiä tasapuolisesti ja sitouttavasti?

Vapaaehtoiset päivystäjät toivat vastauksissaan esille myös hyviksi kokemiaan käytäntöjä päivystystyössä. Seksisoittajia oli ystävällisesti ja asiallisesti ohjattu soittamaan seksipuhelimiin ja puhelu oli lopetettu jämäkästi, mutta ystävällisesti heti kun oli havaittu, mistä on kyse. Mielenterveyspotilaiden kanssa jutellaan "heidän ehdoillaan" ja vakiosoittajien kanssa tarvitaan kärsivällisyyttä ja ymmärrystä.

Mielenterveyssoittajille koetan jutella heidän ehdoillaan.

Vakiosoittajat ja mielenterveyspotilaan ovat oma juttunsa. Heidän kanssaan tarvitaan ymmärrystä ja kärsivällisyyttä, jotta emme turhautuisi.

Jotkut puhelut annan mennä toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos.

Olen aika hyvä päästämään irti muiden ongelmista, joille en mitään voi (se on kehittynyt työn ja osaavan työnohjauksen myötä) ja usein pienen puuhailun jälkeen jo melko pian vuoron päätyttyä olen unessa.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA

### 8.1 Seurakuntien työntekijöiden tilanne

Tutkimuksessa oli selvästi kaksi hyvin erilaista vastaajaryhmää: seurakuntien työntekijät ja vapaaehtoiset. Seurakuntien työntekijät eivät olleet erityisen innostuneita ja motivoituneita Palvelevan puhelimen päivystystyöhön. Se on ymmärrettävää, kun ajattelee, että he ovat korkeasti koulutettuja ja yleensä täystyöllistettyjä seurakuntien työntekijöitä, joilla on allakka täynnä työtehtäviä ja myös perustyö on pääasiassa ihmisten kohtaamista erilaisissa tilanteissa. Papit toivat tosin esille että Palvelevassa puhelimesta kohtaa elämästä sellaisia puolia, joita ei peruseurakuntatyössä kohtaa ja se tuo työhön uutta näkökulmaa. Sen sijaan diakoniatyöntekijät todennäköisesti kohtaavat omassa työssään ihan kasvokkain asiakkaita, jotka saattavat olla myös Palvelevan puhelimen asiakkaita.

Seurakuntien työntekijöistä osa jopa kyseenalaisti Palvelevan puhelimen olemassa olon ja mielekkyyden tänä päivänä, koska nyt on lukuisia muitakin auttavia puhelimia. Moni koki että heidän ammattitaitonsa menee hukkaan Palvelevassa puhelimesta ja yövalvomisen tilalle he olisivat kaivanneet vain lepoa ja mahdollisuutta keskittyä mielekkämpiin työtehtäviin. Moni seurakunnan työntekijä on pitkän linja sielunhoitaja, jolla on kokemusta kasvokkain tehtävästä sielunhoitotyöstä. Silloin yksittäisten anonyymien puhelujen vastaanottaminen voi tuntua turhauttavalta.

Seurakunnan työntekijöiden osalta tutkimustulos ei eronnut paljoakaan vuoden 1999 tuloksista (kts. luku 5). Myös silloin seurakunnan työntekijöillä oli motivaatio-ongelmia, yövalvominen koettiin raskaana ja viihde-, seksi- ja vakiosoittajat turhauttavina (Kolkki 1999).

Monissa muissa Suomen seurakunnissa Palvelevassa puhelimesta päivystävätkin vain vapaaehtoiset päivystäjät. Seurakunnan työntekijät koordinoivat toimintaa, valitsevat, rekrytoivat ja kouluttavat vapaaehtoiset sekä järjestävät heille työnohjausta ja jatkokoulutusta. Pitäisikö myös Pääkaupunkiseudulla siirtyä tähän järjestelmään? Olisiko siihen tarpeeksi vapaaehtoisresursseja niin että täystyöllistetyt seurakuntien työntekijät voitai-

siin vapauttaa Palvelevassa puhelimesta päivystämistä kokonaan? Tai sitten päivystysvuorot voisi seurakunnassa keskittää tehtävään halukkaalle, sielunhoidollisesti suuntauneelle työntekijälle, joka kokee työn itselleen sopivana ja mielekkäänä työtehtävänä. Työhön voisi saada uutta intoa yksinkertaisesti käymällä päivystämässä useammin ja siten voisi päästä paremmin toimintaan sisälle. Päivystystyön jälkeen tulisi päivystävälle työntekijälle järjestää myös vapaapäivä.

## 8.2 Innokkaat ja motivoituneet vapaaehtoiset

Tässä tutkimuksessa tuli selkeästi esille, miten valtava voimavara on vapaaehtoistyössä. Näyttää siltä että ainakin Palvelevassa puhelimesta motivoitunut vapaaehtoispäivystäjä voi olla enemmän avuksi kuin väsynyt seurakunnan työntekijä. Vapaaehtoiset olivat sisäistäneet Palvelevan puhelimen idean ja periaatteet hyvin – voi sanoa, että paremmin kuin seurakuntien työntekijät – ainakin tällainen tuntuma tulee vastauksia lukiessa. Vapaaehtoisten vastauksista nousi esille selkeästi samoja teemoja kuin mitä Hannu Sorri oli löytänyt vuonna 1998 julkaistussa tutkimuksessaan "Vapaaehtoisuus ja elämäntyydytys." (Kirkon tutkimuskeskus, sarja B nro 78. 1998.) Hannu Sorrin tutkimuksen tuloksia olen käsitellyt tämän työn luvussa viisi.

Vapaaehtoiset jaksavat kuunnella myös toistuvaissoittajia ja ymmärtävät vakiosoittajien yksinäisyyden ja ovat halukkaita sitä myös lievittämään puhelinkeskustelun keinoin. Vapaaehtoiset ovat iloisia, kun heitä tarvitaan ja että he saavat olla työssä mukana. Suuri merkitys on varmasti myös vapaaehtoistyön hyvällä organisoinnilla ja sillä että vapaaehtoisista pidetään hyvää huolta. Heille on järjestetty työnohjaus, perus- ja täydennyskoulutusta, matkakorvaukset ja virkistystoimintaa.

Vapaaehtoiset ovat löytäneet työstä myös ystäviä toisista vapaaehtoisista ja elämälleen uutta mielekästä sisältöä. Vapaaehtoispäivystäjissä onkin mukana paljon eläkkeelle jääneitä naisia ja muutama miespäivystäjänkin. Palvelevan puhelimen päivystäjänä he voivat hyödyntää omaa pitkää työ- ja elämäntokokemustaan. Puhelinpäivystystyö ei ole myöskään fyysisesti raskasta.

### 8.3 Onko Palveleva puhelin tarpeellinen työmuoto tänä päivänä?

Pitkän linjan sielunhoitotyötä tehneet seurakuntien työntekijät kritisoivat Palvelevaa puhelinta "epäterveiden riippuvuussuhteiden" ylläpitämisestä. On varmasti totta että vakiosoittajat tarvitsisivat kipeästi muutakin apua kuin vain Palveleva puhelin. Monella tällaisella vakiosoittajalla todennäköisesti onkin joku hoitosuhde jo olemassa. Pelkkien puhelimesta saatujen tietojen perusteella ei voi kuitenkaan sanoa soittajasta kovinkaan paljoa. Puhelinpäivystäjä ei tiedä soittajan kokonaistilannetta. Puhelimesta voi kuitenkin ainakin yrittää ohjata myös muiden avunlähteiden piiriin.

Vapaaehtoispäivystäjien näkökulma oli taas se että on hyvä että on edes Palveleva puhelin. Ihmiset voivat olla niin yksin, että on hyvä että voi soittaa Palvelemaan puhelimeen voidakseen keskustella jonkun ymmärtäväisen ihmisen kanssa. Mielenterveyspotilaille Palveleva puhelin voi olla hyvä myös siitä syystä että ei aina tarvitse kuormittaa läheisiä ja omaisia omilla ongelmillaan. Syksyllä 2007 tapahtuneen puhelintekniikka-uudistuksen myötä vakiosoittajat jakautuivat tasaisemmin ympäri maata. Tämä vähensi vakiosoittajien ripustautumista tuttuihin päivystäjiin. Jotkut vakiosoittajat ovat tästä olleet luonnollisesti myös pahoillaan.

IFOTES-liiton eettisessä peruskirjassa todetaan että vaikka viestintäteknologia on jatkuvasti kehittynyt, niin se ei ole johtanut merkittävään edistymiseen ihmissuhteissa. Ihmissuhteet voivat olla niin huonoja, että on vaikeaa löytää joku, joka kuuntelisi ja suostuisi kohtaamaan tasavertaisena lähimmäisenä. (IFOTES 2009 a.) Silloin kun on vaikeaa, olisi tällainen kuunteleva lähimmäinen tarpeen. Ihmisellä voi olla myös niin arkaluonteisia asioita, että niitä ei voi jakaa edes omaisten tai ystävien kanssa. Palvelevassa puhelimesta koettu myönteinen kohtaaminen toisen ihmisen kanssa voi olla rohkaisemassa ihmissuhteiden luomiseen omassa lähiyhteisössä sekä alentaa kynnystä haakeutua myös ammattiavun piiriin. Yksinäisyyttä lievittävänä ja lähimmäisyyttä edistävänä palveluna Palveleva puhelin on mielestäni tarpeellinen Kirkon työmuoto. Palveleva puhelin tarjoaa myös mielekkään palvelupaikan tehtävään sopiville vapaaehtoispäivystäjille.

Lisääntyneet vakio-, viihde-, rupattelu- ja seksisoittajat ovat nyt ikään kuin "kivenä kengässä" ja vaativat vastaajilta ammattitaitoa. Tätä ammattitaitoa tuntui löytyvän seurakuntien työntekijöiltä, mutta he eivät olleet motivoituneita tai halukkaita käyttämään sitä tässä puhelinpäivystystyössä. Lisäksi ainakin osa seurakuntien työntekijöistä olisi kaivannut lisää perehdytystä ja koulutusta Palvelevan puhelimen työhön. Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisissä periaatteissa on määritelty myös palveleviin puhelimiin soittavien asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet. Eettisissä periaatteissa todetaan että yhteydenottajan odotetaan käyttäytyvän asiallisesti päivystäjää kohtaan ja hänen tulee ottaa huomioon myös mihin tarkoitukseen kyseinen puhelinpalvelu on tarkoitettu. Päivystäjällä on oikeus ja suorastaan velvollisuus olla suostumatta epäasialliseen kohteluun soittajan taholta. Tarvittaessa päivystäjällä on oikeus rajoittaa yhteydenoton kestoa ylläpitäjäyhteisön periaatteiden mukaisesti. Näitä asioita olisi hyvä purkaa auki täydennyskoulutuksissa ja työnohjauksessa. Empaattisuuden, luotettavuuden, vaitiolovelvollisuuden ja ystävällisyyden lisäksi päivystäjältä vaaditaan myös jämäkkyyttä ja kykyä asettaa rajoja soittajille. Tämä ei välttämättä ole aina helppo tehtävä. Miten toimia niin että soittajaa ei loukattaisi tai kohdeltaisi kaltoin, mutta kuitenkin laitettaisiin hyödylliset ja välttämättömät rajat?

Soittajilla on mahdollisuus tarvittaessa valittaa kokemastaan kohtelusta Palvelevan puhelimen pastorille. Tätä mahdollisuutta on myös käytetty. Valitukset ovat voineet olla aiheellisia tai myös aiheettomia. Nyt kun puhelut jakautuvat ympäri maata, on kuitenkin vaikeaa tavoittaa päivystäjää, josta soittaja on valittanut. Asiat joudutaan nyt tuomaan tiedoksi yleisesti päivystäjille työnohjauksessa ja koulutuksissa.

#### 8.4 Tutkimusprosessin kulku ja tutkimuksen luotettavuus

Jos saisin uudelleen tehdä vastaavanlaisen tutkimuksen, tekisin yksinkertaisemman kyselylomakkeen, jossa olisi vähemmän avoimia kysymyksiä. Väittämäkysymyksiäkin voisi olla vähemmän. Nyt aineistoa tuli todella paljon. Kyselylomakkeen kysymykset ohjasivat myös vastauksia. Avoimien kysymysten vastauksissa käytettiin usein samoja termejä ja sanontoja, mitä oli väittämäkysymyksissä. Väittämäkysymysten tarkoitus olikin helpottaa vastaamista ja alentaa kynnystä vastata kyselyyn. Karkeasti arvioiden voidaan todeta että noin viidesosa pääkaupunkiseudun seurakuntien työntekijöistä ja

noin kolmasosa vapaaehtoisista osallistui kyselyyn. Tämän perusteella tuloksia voidaan pitää ainakin suuntaa antavina ja ne kertovat jotakin – ei kaikkea – työssä jaksamisesta.

Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen pastori Raija Narvila arveli tuloksia lukiesaan että kyselyyn olivat vastanneet ne seurakuntien työntekijät, jotka kokivat puhelinpäivystystyön mielekkäänä tehtävänä ja ne, jotka kokivat tehtävän vastenmielisenä, väsyttävänä ja turhana. Ne työntekijät, jotka suhtautuivat päivystystyöhön neutraalisti, jättivät kokonaan vastaamatta ja vastaamattahan jätti noin 80 % kaikista päivystystyöhön osallistuneista hengellisen työn tekijöistä pääkaupunkiseudulla. (Raija Narvila, henkilökohtainen tiedonanto 14.3.2013.) Silti mielestäni kyselyyn vastanneita tulisi kuulla ja heidän mielipiteensä ja ehdotuksensa tulisi ottaa huomioon Palvelevan puhelimen työtä kehitettäessä. Vastaajien joukossa oli monia pitkän linjan päivystäjiä, jotka olivat osallistuneet päivystystyöhön jo yli 10 vuoden ajan. Raija Narvila totesi vapaaehtoispäivystäjistä, että heidän työtyytyväisyytensä olikin jo tiedossa, sillä muutenhan he olisivat jo äänestäneet jaloillaan (Raija Narvila, henkilökohtainen tiedonanto 14.3.2013).

Suurin työ tätä tutkimusta tehdessä oli avoimien kysymysten vastauksien teemoittelussa ja kokoamisessa eri teemojen alle. Avoimien kysymysten myötä tuli kuitenkin sellaista tietoa, joita pelkät mielipideväittävät eivät kerro. Tulososio olisi voinut olla lyhyempi ja tiivistetympi. Nyt kuitenkin halusin että kaikki mielipiteet tulisivat esille ja päivystäjien ääni tulisi mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti esille. Siksi olen kuvannut tulokset melko yksityiskohtaisesti. Seurakuntien työntekijöiltä tuli myös runsaasti kehittämisehdotuksia.

Siirsin alkuperäiset vastaukset Webropolilta Word-tiedostoksi. Kyselyn alkuperäiset vastaukset ovat tarvittaessa saatavilla Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen toimistosta, jonne olen ne toimittanut.

## 8.5 Tutkimustyön tekemisen merkitys omalle ammatilliselle kasvulle

En ole aiemmin tehnyt tällaista tilastollista tai laadullistakaan tutkimustyötä. Prosessi on ollut mielenkiintoinen ja työläs ja vaatinut pitkäjännitteisyyttä. Työtä ei ole voinut tehdä valmiiksi kerralla vaan kyse on ollut pitkästä prosessista. Omasta mielestäni valmistakin työtä olen joutunut muokkaamaan ja kirjoittamaan uusiksi. Osan tekstistä olen joutunut karsimaan pois. Tämä kaikki on kuitenkin ollut työlle vain eduksi. Kaikkea ei tarvitse saada kerralla valmiiksi. On hyvä antaa asioiden kypsyä mielessä jonkin aikaa ja sitten taas palata kirjoitustyön ääreen. Tämä kaikki on ollut kehittävää ja silmiä avaavaa. Ehkä joskus myöhemminkin vielä innostun tämänkaltaisesta työskentelystä. Tärkeä oppimisalue on ollut myös tietokoneen monipuolinen käyttö. Tietotekniset taitoni ovat kohentuneet tämän työn myötä paljon.

Muut ammatillista kasvuani edistäneet asiat selviävät todennäköisesti vasta myöhemmin. Olen kuitenkin nyt saanut kurkistaa tutkimuksen tekemisen maailmaan ja perehtyä tutkivaan ja kehittävään työotteeseen. Oma luovuus, kekseliäisyys ja ongelmanratkaisukyky ovat toivottavasti lisääntyneet, kehittyneet ja vahvistuneet. Olen oppinut että useimmilla asioilla on monia eri näkökulmia eikä ole vain yhtä ainoaa totuutta. Tämän työn tekemisen myötä olen alkanut eri tavalla arvostamaan tutkimuksia ja tutkittua tietoa. Tiedotusvälineissä tuodaan jatkuvasti esille uusimpien tutkimusten tuloksia. Nyt ymmärrän enemmän, mistä tutkimustyössä on kysymys. Tutkittu tieto on välttämätöntä työn suunnittelussa, kehittämisessä ja päätöksien tekemisessä.

En silti koe olevani varsinainen tutkijatyyppe ja todennäköisesti minusta ei myöskään tutkijaa tule. Arvostan ihmisläheistä auttamistyötä ja toivon saavani keskittyä siihen myös tulevassa ammatissani. Silti työn kehittämisen kannalta myös tutkiminen ja kehittäminen ovat tarpeen ja nyt osaan myös arvostaa niitä.

## 8.6 Kirjoittajan loppusanat

Aihealue, josta tämä työ on tehty on myös itselleni läheinen. Olen toiminut noin 20 vuotta Palvelevan puhelimen vapaaehtoispäivystäjänä. Työhön ryhtyessäni 1990-luvun alussa koin työn erittäin jännittävänä ja uusia näköaloja avaavana. Koin myös suurta



alemmuutta kokeneempien päivystäjien rinnalla. Palvelevassa puhelimessa koin monia hyviä ja mieleenpainuvia kohtaamisia soittajien kanssa. Työssä on ollut palkitsevaa myös todella korkeatasoiset täydennyskoulutukset ja hyvä peruskoulutus. Päivystäjistä on pidetty hyvää huolta.

Vuonna 2010 tullessani tähän sosionomi-diakonikoulutukseen jättäydyin pois tästä vapaaehtoistyöstä ajan puutteen vuoksi. Muita syitä poisjäämiseen oli omakohtainen kokemus yötyön väsyttävyydestä. Nuorempana jaksoin paremmin valvoa ja päivystää, mutta nyt iän myötä huomaan väsyneeni öiseen päivystystyöhön. Nyt arvostan sitä että voin antaa aikaa ystäväilleni ja läheisilleni ihan omilla tunnistettavuustiedoillani. Oman kokemukseni perusteella siis ymmärrän myös seurakuntien työntekijöiden näkökulmaa. Silti en kyseenalaista Palvelevan puhelimen tarpeellisuutta. On suuri asia, että yksinäisillä ja kriisissä olevilla on mahdollisuus ottaa anonyymisti yhteyttä puhelimeen, jossa on empaattinen ja ymmärtäväinen lähimmäinen tavoitettavissa. Päivystämään ei kuitenkaan pitäisi joutua pakosta tai väsyneenä ja stressaantuneena. Päivystäjän omat asiat tulisi olla niin hyvässä kunnossa, että hänellä on voimavaroja kohdata toisen ihmisen tuska, yksinäisyys ja vaikeat kysymykset Palvelevassa puhelimessa.

## LÄHTEET

- Bonnevier-Tuomela, Maj 1994. Palveleva puhelin auttamismuotona. Teoksessa Hannu Sorri (toim.) *Kuunnellen autat*. Helsinki: Kirjapaja, 77—87.
- Harju, Ulla-Maija; Niemelä, Pauli; Ripatti, Jaakko; Siivonen, Teuvo; Särkelä, Riitta 2001. *Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestössä*. Helsinki: Edita.
- Helsingin Palvelevan puhelimen johtokunta 1974. Helsingin Palvelevan puhelimen päivystäjille marraskuussa 1974 tehdyn kiertokyselyn tulokset. Koonnut teologian ylioppilas Lauri Vaalgamaa. Moniste. (Säilytetään Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen toimistolla.)
- Helsingin seurakuntayhtymä 2013. Yhteinen seurakuntatyö. Pääkaupunkiseudun palvelevan puhelimen tilastoja 2012. Tuloste tekijän hallussa.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- IFOTES 2009 a. IFOTES Ethical Charter.  
[http://www.ifotes.org/about\\_ifotes/ethical\\_charter](http://www.ifotes.org/about_ifotes/ethical_charter). Viitattu 31.1.2013.
- IFOTES 2009 b. IFOTES - International Federation of Telephone Emergency Service. Home page. [http://www.ifotes.org/home\\_page/](http://www.ifotes.org/home_page/) Viitattu 31.1.2013.
- IFOTES 2009 c. IFOTES International norms 1994.  
[http://www.ifotes.org/about\\_ifotes/international\\_norms](http://www.ifotes.org/about_ifotes/international_norms). Viitattu 31.1.2013.
- Kettunen, Paavo 1998. *Kehittyvä sielunhoito*. Teoksessa Kirsti Aalto, Martti Esko & Matti-Pekka Virtaniemi (toim.) *Sielunhoidon käsikirja*. Helsinki: Kirjapaja, 44—70.
- Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v.1993. 4.luku, 3§.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#L2>
- Kirkkolaki 26.11.1993/1053; 4.luku, 1.§.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931054>
- Kokko, Erkki 1984. *Hoidollinen kohtaaminen*. Teoksessa: Hannu Sorri (toim.) *Puhelu auttaa - Palveleva puhelin*. Helsinki: Kirjapaja, 107—128.
- Kolkki, Helena 1999. *Jotenkin kokemuksia pitäisi jakaa*. Palvelevan puhelimen koulutus- ja työnohjaustarve seurakuntien työntekijöillä. Kiertokyselyn tulokset.

- Moniste. (Säilytetään Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen toimistolla.)
- Käyhty, Marja-Leena 1994. Auttava vuorovaikutus. Teoksessa: Hannu Sorri (toim.) Kuunnellen autat. Helsinki: Kirjapaja, 89—116.
- Monikasvoinen kirkko 2008. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004—2007. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 103. Kirkon tutkimuskeskus. Tampere.  
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/\\$FILE/Monikasvoinen%20kirkko.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/4D9073DDB9C38745C22576F20030A70E/$FILE/Monikasvoinen%20kirkko.pdf). Viitattu 12.2.2012
- Narvila, Raija 2011. Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen pastori. Helsinki. Sähköpostiviestit 10.10. ja 18.11. Vastaanottaja Ulla Hakkola. Tulosteet tekijän hallussa.
- Narvila, Raija 2012. Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen pastori. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 7.2., palaute kyselylomakkeesta sähköpostilla 19.7.; sähköpostiviesti 15.10. Vastaanottaja Ulla Hakkola. Tulosteet tekijän hallussa.
- Narvila, Raija 2013. Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen pastori. Helsinki. Sähköpostiviesti 14.3. Vastaanottaja Ulla Hakkola. Tuloste tekijän hallussa.
- Ojanen, Markku 2001. Auttajaksi oppiminen - psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa: Antti Eskola & Leena Kurki (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 95—109.
- Ojanperä, Helena 1984. Puhelinhoidon erityisongelmat. Teoksessa Hannu Sorri (toim.). Puhelu auttaa - Palveleva puhelin. Helsinki: Kirjapaja, 138—154.
- Paukkunen, Katri 2012. Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen toimistos sihteeri. Helsinki. Sähköpostiviestit 2.4. ja 15.10. Vastaanottaja Ulla Hakkola. Tuloste tekijän hallussa.
- Pyörälä, Eeva 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa: Jaakko Leskinen (toim.) Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Rasila, Minna & Pitkonen Maria 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Samulin, Helena 2007. Suurkaupungin rippituoli. Palvelevan puhelimen synty ja toiminnan alkaminen. Käytännöllisen teologian sivulaudatututkielma. Helsingin yliopisto. <http://www.saunalahti.fi/helosam/PP-tutkimus.pdf>

- Samulin, Helena 2008. Laatusuhteita. Linkki – Palvelevan puhelimen päivystäjän lehti. 1 / 2008, 10—11.
- Sorri, Hannu 1984. Palveleva puhelin eilen ja tänään. Teoksessa Hannu Sorri (toim.). Puhelu auttaa – Palveleva puhelin. Helsinki: Kirjapaja, 9—33.
- Sorri, Hannu 1998. Vapaaehtoisuus ja elämäntilanne. Palvelevan puhelimen päivystäjän näkökulma tehtävään ryhtymisestä. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus. Sarja B. Nro 78.
- Stenroth, Jouko 1993. Pappi palvelevassa puhelimesta. Haastattelututkimus kahdeksan papin päivystyskokemuksesta Pääkaupunkiseudun palvelevassa puhelimesta. Käytännöllisen teologian pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. (Kopio työstä on Pääkaupunkiseudun palvelevan puhelimen toimistolla.)
- Suomen ev.lut. kirkko i.a.a. Keskusteluapua.  
<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/DC0158A5AD979807C225748000295138?OpenDocument&lang=FI&print=y>. Viitattu 12.2.2012
- Suomen ev.lut. kirkko i.a.b. Palvelevan puhelimen tilastoja. Suomen ev.lut. kirkon keskuhallinto. Sakasti.evl.fi - kirkon palvelijoille.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3ED792>. Viitattu 23.8.2012.
- Suomen ev.lut. kirkko 2008. Palvelevan puhelimen laatuasiakirja.  
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/771EEE43C5221530C225770B0042C56C/\\$FILE/laatuasiakirja%20-%20lopullinen.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/771EEE43C5221530C225770B0042C56C/$FILE/laatuasiakirja%20-%20lopullinen.pdf). Viitattu 31.1.2013.
- Suomen ev.lut. kirkko 2010. Uutta Sakastissa: Palveleva puhelin ja netti.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content42DEAC>. Viitattu 31.1.2013.
- Suomen ev.lut. kirkko 2012. Kirkon kriisipuhelin. [www.sakasti.evl.fi/kriisi-info](http://www.sakasti.evl.fi/kriisi-info);  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3A18E2>. Viitattu 19.11.2012.
- Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta 2006. Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet 28.3. 2006. [http://www.puheet.net/wp-content/tiedostot/eettiset\\_periaatteet.pdf](http://www.puheet.net/wp-content/tiedostot/eettiset_periaatteet.pdf). Viitattu 31.1.2013.

## **TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELY PALVELEVAN PUHELIMEN PÄIVYSTÄMISEEN OSALLISTUVILLE**

### **TAUSTATIEDOT**

Valitse oikea vaihtoehto:

#### **1. Sukupuoli**

- mies  
 nainen

#### **2. Ikä**

- alle 35 vuotta  
 36 – 50 vuotta  
 51 – 65 vuotta  
 yli 65 vuotta

#### **3. Missä tehtävissä työskentelet?**

- pappi  
 diakoniatyöntekijä  
 nuorisotyönohjaaja  
 vapaaehtoinen Palvelevan puhelimen päivystäjä  
 muu

#### **4. Kuinka kauan olet osallistunut päivystämiseen Palvelevassa puhelimesta?**

- alle 2 vuotta  
 2 – 5 vuotta  
 6 – 10 vuotta  
 yli 10 vuotta

#### **5. Kuinka usein päivystät?**

- harvemmin kuin kerran vuodessa  
 1 – 2 kertaa vuodessa  
 3 – 5 kertaa vuodessa  
 6 – 11 kertaa vuodessa  
 kerran kuukaudessa  
 useammin kuin kerran kuukaudessa

### **TYÖTYYTYVÄISYYS JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN**

#### **6. Ajattele työtäsi Palvelevan puhelimen päivystäjänä yleensä - ei yksittäisiä puheluita. Mikä on yleisintuma? Valitse vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvaa tämän hetkistä tuntumaasi.**

	1. Täysin samaa mieltä.	2. Osittain samaa mieltä.	3. Neutraali kanta.	4. Osittain eri mieltä.	5. Täysin eri mieltä.
Kirkon Palvelevaa puhelinta tarvitaan tämän päivän Suomessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelevan puhelimen tarve korostuu suuronnettomuuksien jälkeen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelevassa puhelimesta pystyn auttamaan soittajia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31.1.2013

<https://www.webropolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=10102>

Voin hyödyntää osaamistani ja ammattitaitoani päivystystyössä.

Voin kehittää osaamistani ja ammattitaitoani päivystystyössä.

Opin Palvelevassa puhelimesta uutta.

Koen työn iloa päivystystyössä.

Jaksan päivystää hyvin yöaikaan.

Olen päivystysvuoron jälkeen hyvin väsynyt.

Soittajien asiat jäävät painamaan mieltä päivystysvuoron jälkeen.

Saan työstäni päivystäjänä riittävästi palautetta.

Koen onnistumisia päivystystyössä enemmän kuin epäonnistumisia.

Koen epäonnistumisia päivystystyössä enemmän kuin onnistumisia.

Päivystäminen Palvelevassa puhelimesta on mielenkiintoista.

Päivystäminen Palvelevassa puhelimesta on haasteellista ja vaativaa.

Päivystäminen Palvelevassa puhelimesta on henkisesti raskasta.

Päivystäminen Palvelevassa puhelimesta on turhauttavaa.

**7. Mitä muuta haluat sanoa työstäsi Palvelevan puhelimen päivystäjänä? Esimerkiksi miten koet kriisipuhelut, pohdintapuhelut, rupattelupuhelut, seksisoittajat, vakiosoittajat tai mielenterveyspotilaat puhelimen toisessa päässä?**

**PEREHDYTYS, TYÖNOHJAUS JA TÄYDENNYSKOULUTUS**

<https://www.webropolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=10102>

**8. Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä? Valitse oikea vaihtoehto.**

	1. Täysin samaa mieltä.	2. Osittain samaa mieltä.	3. Neutraali kanta.	4. Osittain eri mieltä.	5. Täysin eri mieltä.
Olen saanut riittävän koulutuksen ja perehdytyksen päivystystyöhön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus saada työnohjausta päivystystyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(Tähän väittämään vastaus vain jos olet osallistunut työnohjaukseen:) Työnohjauksesta on ollut minulle apua päivystystyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En koe tarvitsevani työnohjausta Palvelevan puhelimen työhön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täydennyskoulutus on ollut sisällöltään päivystystyötä tukevaa ja auttavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täydennyskoulutusta on ollut riittävästi tarjolla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Muita kommentteja työhön perehdytyksestä, työnohjauksesta, Palvelevan puhelimen peruskoulutuksesta tai täydennyskoulutuksesta:**

**10. Ehdotuksia Palvelevan puhelimen täydennyskoulutuksen aiheiksi:**

**TYÖVUOROJÄRJESTELYT****11. Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä? Valitse oikea vaihtoehto.**

	1. Täysin samaa mieltä.	2. Osittain samaa mieltä.	3. Neutraali kanta.	4. Osittain eri mieltä.	5. Täysin eri mieltä.
Voin itse vaikuttaa, koska otan Palvelevan puhelimen päivystysvuoron vastaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelevan puhelimen työvuorojen jakaminen on selkeää ja tasapuolista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelevan puhelimen päivystysvuoro osuu kohdalleni liian usein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn järjestämään itselleni riittävästi lepoa ennen ja jälkeen päivystysvuoron.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13

<https://www.webropol-surveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=10102>

Päivystysajan pituus kerralla on liian pitkä  
pitkässä vuorossa (pe-la 6 h, su-to 4 h).

Palvelevaan puhelimeen liittyvä tiedotus  
saavuttaa minut hyvin.

**12. Mitä muuta haluat sanoa työvuorojärjestelyistä?**

**YHTEENVETOA TYÖSTÄ PALVELEVAN PUHELIMEN PÄIVYSTÄJÄNÄ**

**13. Mikä motivoi ja antaa voimia päivystystyöhön?**

**14. Mikä kuormittaa eniten päivystystyössä?**

**15. Kehittämisehdotuksia Palvelevan puhelimen työhön:**

**16. Mitä muuta haluat sanoa?**

**ISO KIITOS ARVOKKAASTA PALAUTTEESTASI JA HYVÄÄ SYKSYN  
JATKOA!**

Lähetä



**Autumn**

[www.webropol-surveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=10102](https://www.webropol-surveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=10102)



## LIITE 2.

### KYSELYYN OSALLISTUNEIDEN EHDOTUKSET PALVELEVAN PUHELIMEN TÄYDENNYSKOULUTUKSEN AIHEIKSI:

#### **Papit ehdottavat:**

- Auttajan etiikka.
- Kuka auttaa ja ketä? Ovatko autettavat auttajia varten?
- Mielenterveyspotilaiden kohtaaminen puhelimesta.
- Mielenterveyspotilaiden kanssa keskustelu.
- Suomen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä.
- Onko kustannustehokkuus kirosana auttamisessa?
- Miten reagoida seksuaalissävyytteisiin puheluihin?

#### **Diakoniatyöntekijät ehdottavat:**

- Puhelinseksi. Mitä tehdä seksisoittajan kanssa?
- Seksisoittajien kanssa keskustelu ja puhelun lopettaminen. Ei ole tarkoitus loukata toista, vaan tehdä rajat, mutta miten?
- Turhauttavat löpöttelijät.
- Konfrontaatio. Milloin ja miten voin puuttua soittajan soittamisen noidankehään? Mahdollistanko puhelinriippuvuuden? Mitä muuta tilanteessa voisi tehdä? Soittokiintiö?

#### **Nuorisotyönohjaajat ehdottavat:**

- Vuoron purkaminen. Vuoroon valmistautuminen. Vuoron huomioiminen työjärjestelyissä.
- Itsetuhoisia ajatuksia pohtivan ja itsemurhalla uhkaavan soittajan auttaminen.
- Seksuaalivähemmistöjen kohtaaminen.

**Vapaaehtoiset Palvelevan puhelimen päivystäjät ehdottavat:**

- Mielenterveysongelmat.
- Mielenterveyspotilaan kanssa keskusteleminen puhelimesta.
- Dementia ja muut muistisairaudet.
- Sosiaaliturva ja sosiaali- ja terveyspalvelut vanhuksille Suomessa.
- Köyhyys ja syrjäytyminen Suomessa.
- Rahahuolet ja työttömyys .
- Ajan hermolla. Missä mennään yhteiskunnassa tänään?
- Keskustelu sota-alueelta palanneen rauhanturvaajan kanssa. Keskustelu sodan kauhut kokeneen kanssa.
- Vaikeat puhelut, joissa kokee että ei osaa auttaa.
- Kuolemaan liittyvät asiat: oma tuleva kuolema, perheenjäsenen kuolema, oma tai läheisen itsemurha, läheisen äkillinen kuolema, hautajaisiin liittyvät järjestelyt, kirkkoon kuulumattoman hautajaisjärjestelyt.
- Eri elämäntilanteissa olevien ihmisten kohtaaminen puhelimesta.
- Miten tuotan iloa lähimmäiselleni PP:ssa?
- Toistuvaissoittajan kohtaaminen puhelimesta.
- Vinkkejä keskustelunavauksiksi vähän puhuvan kanssa.
- Mitä teen kun seksisoittaja piinaa ja häiriköi? (2 kpl ehdotuksia tästä aiheesta)
- Puhelut, joissa päivystäjä kokee tullessa hyväksikäytetyksi tavalla tai toisella.
- Rentoutumiskurssi päivystäjille. (Päivystäjien virkistyksestä on pidettävä huolta; samoin mahdollisuudesta kohdata muita päivystäjiä rennossa ilmapiirissä, kuten tapahtuu esim. neuvottelupäivien yhteydessä. Jakaminen auttaa jaksamaan.)
- Enemmän kevyitä yhteisiä tapaamisia päivystäjille pääkaupunkiseudulla.

PALVELEVA PUHELIN												
Tilastointilomake Vuosi ____ Kuukausi ____ Päivä ____												
	AIKA	Ma Ti Ke To Pe La Su (ei tiedossa) Puhelu alkoi _____ Puhelun kesto alle 15 30 45 60 yli 60 min.			1 Mykkäsoitto 2 Vika/muu soitto Puhelun nro ____		Ma Ti Ke To Pe La Su (ei tiedossa) Puhelu alkoi _____ Puhelun kesto alle 15 30 45 60 yli 60 min.			1 Mykkäsoitto 2 Vika/muu soitto Puhelun nro ____		
			KESKUSTELU- KIELI	1 suomi 2 ruotsi 3 jokin muu					1 suomi 2 ruotsi 3 jokin muu			
ELÄMÄNTILANNE	SUKUPUOLI	1 Mies 2 Nainen 3 Ei tiedossa					1 Mies 2 Nainen 3 Ei tiedossa					
	ELÄMISEN MUOTO	1 Yksin 2 Parisuhde 3 Perhe 4 Yksinhuoltajaperhe 5 Ei tiedossa					1 Yksin 2 Parisuhde 3 Perhe 4 Yksinhuoltajaperhe 5 Ei tiedossa					
	IKÄ	1 Alle 25 2 25 - 44 3 45 - 64 4 Yli 64 5 Ei tiedossa					1 Alle 25 2 25 - 44 3 45 - 64 4 Yli 64 5 Ei tiedossa					
	TOIMEENTULO	1 Työssä 2 Työtön 3 Eläkkeellä 4 Opisk./koulul. 5 Ei tiedossa					1 Työssä 2 Työtön 3 Eläkkeellä 4 Opisk./koulul. 5 Ei tiedossa					
	ASUINPAIKKA	1 Taajama 2 Haja-asutusalue 3 Ei tiedossa					1 Taajama 2 Haja-asutusalue 3 Ei tiedossa					
	HOITO	1 Ei hoidossa 2 Psykiatrinen hoito 3 Muu hoito 4 Ei tiedossa					1 Ei hoidossa 2 Psykiatrinen hoito 3 Muu hoito 4 Ei tiedossa					
YKSIÄISYYS	YKSIÄISYYS	1 Yksinäisyys					1 Yksinäisyys					
	SEKSUAALISUUS	1 Heteroseksuaalisuus 2 Homoseksuaalisuus 3 Muu seksuaalisuus					1 Heteroseksuaalisuus 2 Homoseksuaalisuus 3 Muu seksuaalisuus					
	KUMPPANI	1 Etsintä 2 Uskottomuus 3 Ristiriita 4 Ero					1 Etsintä 2 Uskottomuus 3 Ristiriita 4 Ero					
	SUKU JA PERHE	1 Lapset 2 Vanhemmat 3 Muu					1 Lapset 2 Vanhemmat 3 Muu					
SOITON SISÄLTÖ	MUUT SUHTEET	1 Ystävät/tuttavat 2 Työtoverit 3 Lemmikkieläimet					1 Ystävät/tuttavat 2 Työtoverit 3 Lemmikkieläimet					
	OLOSUHTEET	1 Työ 2 Työttömyys 3 Eläkkeellä olo 4 Opiskelu 5 Vapaa-aika 6 Taloudellinen tilanne 7 Asuminen 8 Maahanmuuttajan tilanne					1 Työ 2 Työttömyys 3 Eläkkeellä olo 4 Opiskelu 5 Vapaa-aika 6 Taloudellinen tilanne 7 Asuminen 8 Maahanmuuttajan tilanne					
	PERIMÄISET KYSYMYKSET	1 Elämänfilosofia 2 Uskonkysymykset 3 Rukous 4 Esirukouspyyntö 5 Rippi					1 Elämänfilosofia 2 Uskonkysymykset 3 Rukous 4 Esirukouspyyntö 5 Rippi					
	SURU JA KUOLEMA	1 Läheisen kuolema 2 Oma kuolema					1 Läheisen kuolema 2 Oma kuolema					
	ITSEMURHA	1 Ajatukset 2 Aikomus 3 Yritys 4 Läheisen itsemurha					1 Ajatukset 2 Aikomus 3 Yritys 4 Läheisen itsemurha					
	SAIRAUS	1 Psykkinen 2 Fyysinen					1 Psykkinen 2 Fyysinen					
	VÄKIVALTA	1 Perheväkivalta 2 Seksuaalinen väkivalta 3 Muu väkivalta					1 Perheväkivalta 2 Seksuaalinen väkivalta 3 Muu väkivalta					
	RIIPPUVUUS	1 Alkoholi 2 Lääkkeet 3 Huumeet 4 Sekakäyttö 5 Pelihimo 6 Jokin muu					1 Alkoholi 2 Lääkkeet 3 Huumeet 4 Sekakäyttö 5 Pelihimo 6 Jokin muu					
	ARVIO PUHELUSTA	PUHELUTYYPPI	1 Kriisipuhelu 2 Pohdintapuhelu 3 Rupattelupuhelu 4 Tiedustelu 5 Puhelinseksi					1 Kriisipuhelu 2 Pohdintapuhelu 3 Rupattelupuhelu 4 Tiedustelu 5 Puhelinseksi				
		TOISTUVASTI SOITTAVA	1 On 2 Ei ole 3 Ei osaa sanoa					1 On 2 Ei ole 3 Ei osaa sanoa				
	PÄIVYSTÄJÄ	_____					_____					

LIITE 3: Pääkaupunkiseudun Palvelevan puhelimen tilastointilomake