

Kirkon keskusteluapu / ▶ Samtalstjänst 2018

Titi Gävert

Asiantuntija

Kirkkohallitus, Suomen ev.lut.kirkko

26.1.2019

1. Kirkon keskusteluapua & Samtalstjänst


Kirkon keskusteluapu toimii neljällä kanavalla ja kahdella kielellä TeleQ:lla

- ▶ Kirkon keskusteluapu on avoinna joka päivä, arkena ja pyhänä, ympäri vuoden
- ▶ Paikkakuntakohtaiset päivystysajat vaihtelevat
- ▶ Chat-keskusteluja käydään jo päivällä, ja puhelinpäivystys jatkaa yöhön saakka.
- ▶ Nettikirjeitä ja paperikirjeitä voi kirjoittaa aina, ja niihin vastataan paneutuen päivän parin kuluessa

	suomeksi	på svenska
puhelin	joka ilta klo 18-01, pe- ja la öinä -03	joka ilta klo 20-23
chat	ma-pe klo 12-20	ma-to klo 18-20
netti	kirjeitä voi kirjoittaa aina, vastaus muutaman päivän kuluessa	kirjeitä voi kirjoittaa aina, vastaus muutaman päivän kuluessa
kirje	kirjeitä voi kirjoittaa aina, vastaus muutaman päivän kuluessa	kirjeitä voi kirjoittaa aina, vastaus muutaman päivän kuluessa

Verkkosivustot yhteydenottajille: www.kirkonkeskusteluapua.fi www.samtalstjanst.fi

KIRKON KESKUSTELUAPUA⁺ Luottamuksella, sinua kuunnellen På svenska



Elämä solmussa?
Puhu, se auttaa.

Kirkon keskusteluapu on sinua varten, joka kalpaat kuuntelijaa. Palvustajamme ovat kirkon valtiolovelvollisia koulutettuja vapaaehtoisia sekä työntekijöitä. Palvelemme myös ruotsiksi.

Palveleva puhelin
0400 22 11 80
Auttava puhelin on avoinna joka ilta klo 18 alkaen. Pe ja la öinä -03 saakka, muina päivinä klo 01 saakka. Operaattori veloittaa puhelusta liittymäsopimuksesi mukaisen hinnan (pvm/mpm).

Palveleva chat
Keskustelut ovat kahdenkeskisiä. Yhteydenottaja näkyy palvelustajalle nimettömänä. **Avaa keskustelu**

Chat palvelee ma-pe klo 12-20

Palveleva netti
Painaako joku mielestäsi? **Tervetuloa kirjoittamaan meille!**

Palveleva kirje
Kirjoita kirje ja lähetä se osoitteella: Palveleva kirje, PL 210, 00131 Helsinki. Jos haluat vastauksen, liitä mukaan nimi- ja osoitetietosi.

KYRKANS SAMTALSTJÄNST⁺ För dig, i förtroende Suomeksi



Knutar?
Det hjälper att prata.

"Jag möttes av en vänlig människa. Det var inte frågan om någon form av terapi men jag fick berätta min berättelse. Det kändes bra."

Kyrkans samtals hjälp är till för dig som behöver ett lyssnande öra. De jourhavande är utbildade frivilliga eller kyrkligt anställda med tystnadsplikt.

Telefonjouren
0400 22 11 90
Vi har öppet varje kväll kl. 20-23. Samtalsavgiften är vanlig lokal- eller mobilsamtalsavgift.

Chattjouren
Samtalen i chatten förs i enrum och du förblir anonym för den jourhavande. **Gå till chatten genom att klicka här.**

Chatten är öppen må-to 18-20

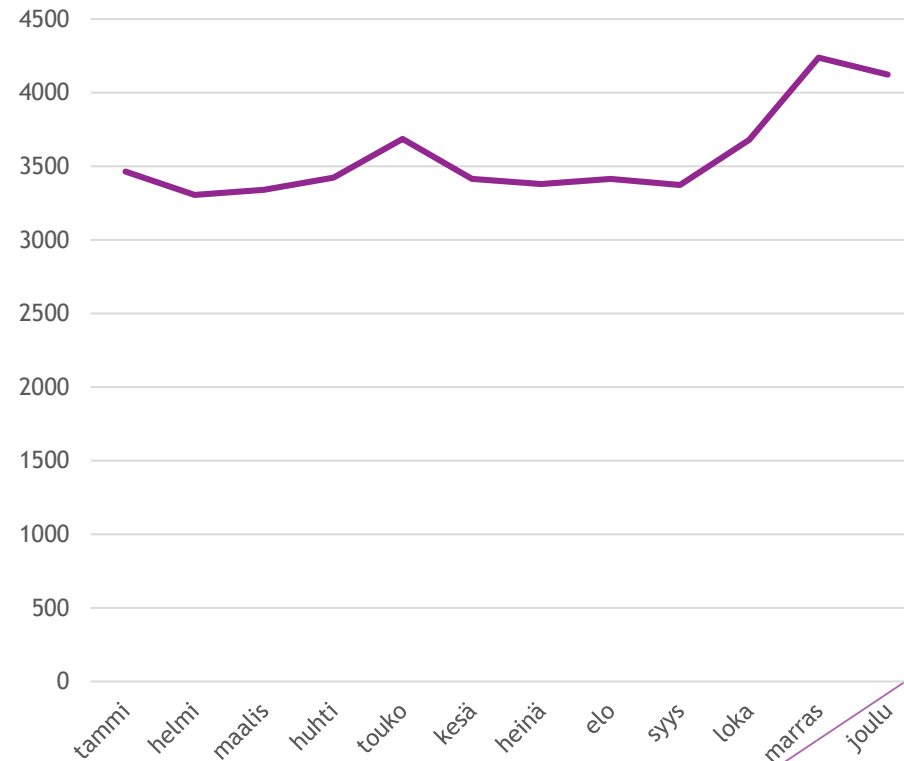
Nätjouren
Tynger något ditt sinne? **Du är hjärtligt välkommen att skriva till oss.**

Brevjouren
Skriv ett brev och skicka det till adressen: Forsamlingarnas brevjour, PB 210, 00131 Helsingfors. Meddela namn och adress om du vill ha svar på ditt brev.

Palveleva puhelin 2018

Puhelin 2018	Kirkon keskusteluapu	Samtalstjänst
Keskusteluja	42838	621
Vastaamattomia	27212	547
Estettyjä	10866	
Yhteensä	80916	1168

Palvelevan puhelimen keskustelut 2018

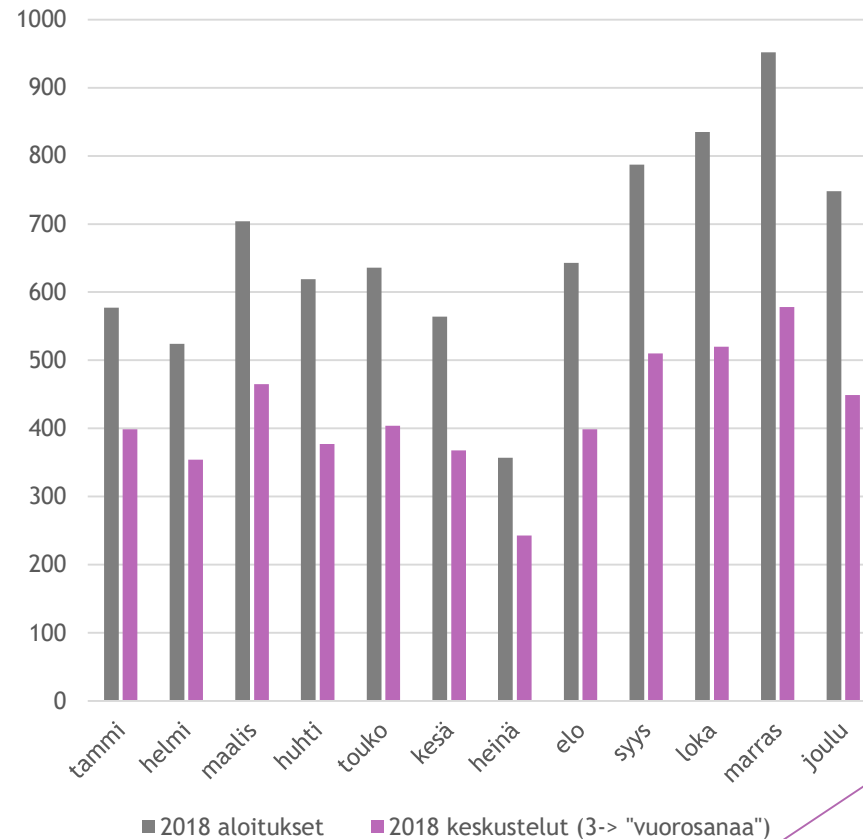


Chat keskustelujen määrä kasvaa voimakkaasti

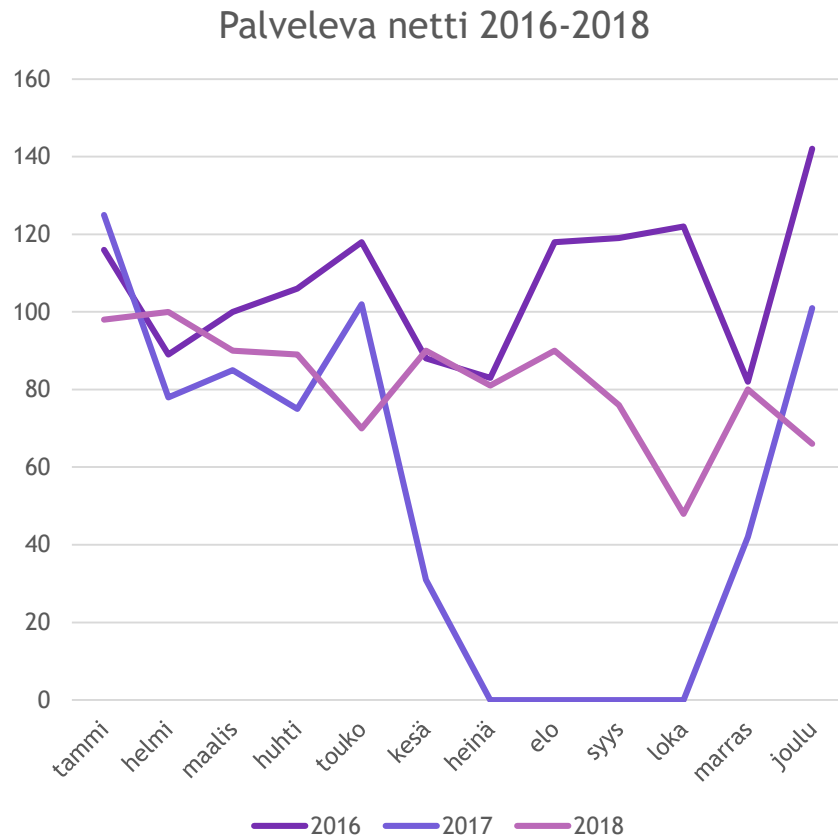
Chat-keskustelujen määrät 2015-18



Chat 2018 Kysyntä ja keskustelut



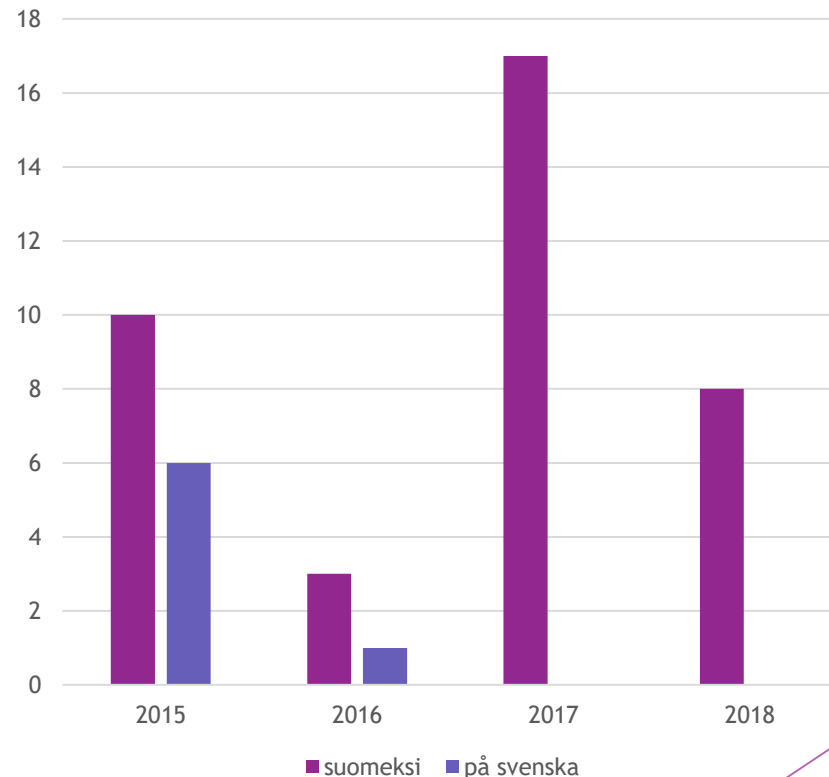
Palveleva netti (verkkokirje)



- ▶ Palvelevan netin keskusteluissa on tapahtunut hiljalleen vähenemistä.
- ▶ Vuonna 2017 Palveleva netti oli pitkään pois käytöstä järjestelmävaihdoksen vuoksi.
- ▶ Keskustelumäärät ovat palanneet osittain uudistusta edeltäneelle tasolle, mutta kirjeitä on vähemmän kuin aiempina vuosina.

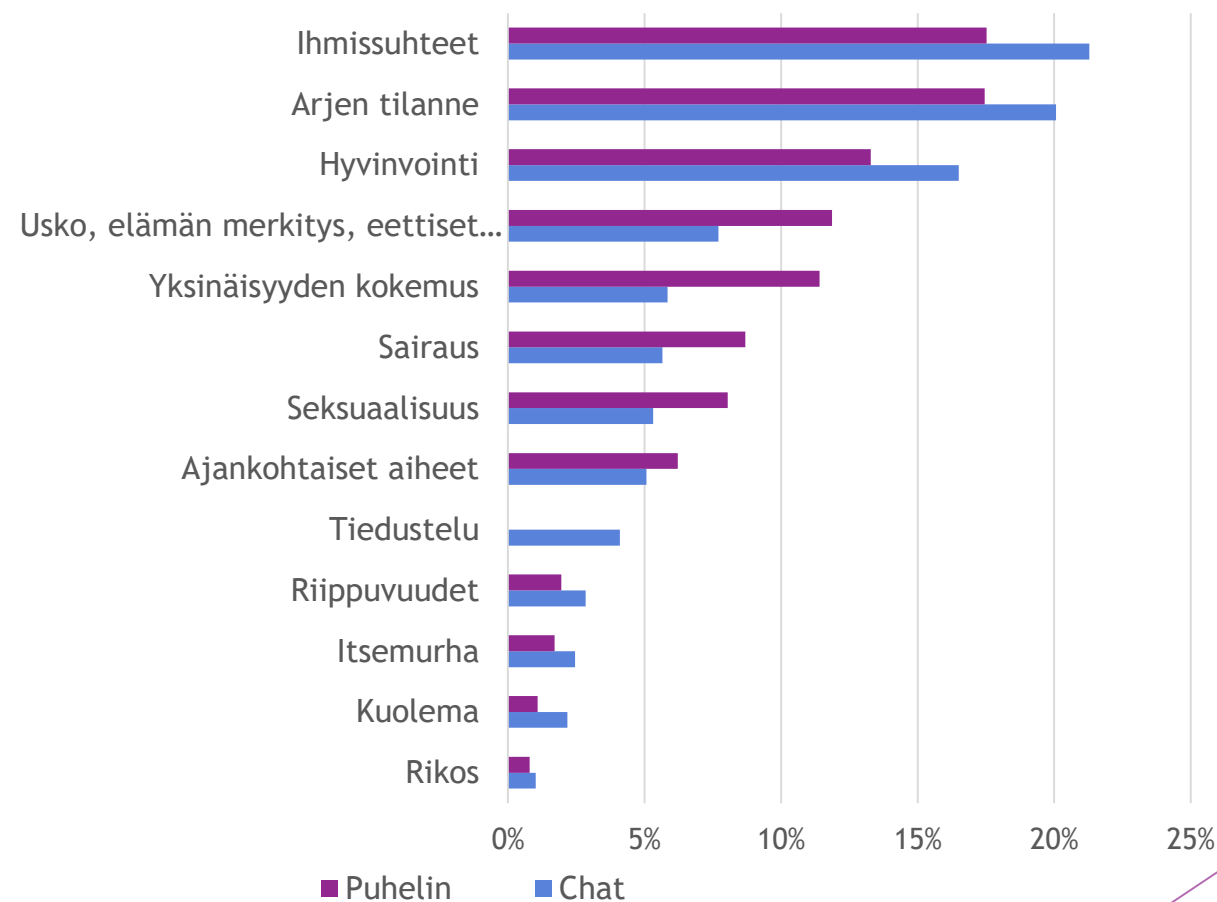
Palveleva kirje

- ▶ Kirjeitä kynällä ja paperilla (tai printattuna) tulee joitakin vuosittain.
- ▶ Kirjeeseen vastaava päivystäjä ei tiedä kirjeen kirjoittajaa. Se on vain toiminnanjohtajan ja kirjepostia hoitavan KKH asiantuntijan tiedossa.
- ▶ Osa kirjoittajista ei kaipaakaan vastausta kirjeeseensä eli ei lähetä osoitetietoaan. Nekin kirjeet luetaan ja kirjoittajien elämäntilanteen puolesta rukoillaan.



Keskustelunaiheet 2017 puhelin & chat

- ▶ Vuoden 2018 keskustelunaiheet analysoidaan hieman myöhemmin.
- ▶ Tavallisimmat keskustelunaiheet yleensä ovat ihmissuhteet, arjen tilanne sekä hyvinvointi.
- ▶ Chatissa keskustellaan suhteessa hieman enemmän ns. vaikeista aiheista kuten itsemurha, kuolema, rikokset ja riippuvuudet



2.

Verkkoauttaminen Suomessa ja Euroopassa

Kirkon keskusteluapu toimii osana kansainvälistä puhelin- ja verkkoauttajien verkostoa

- ▶ Kirkon keskusteluapu on valtuuskunnan jäsen kansainvälisessä puhelin- ja verkkoauttajien liitossa IFOTES (www.ifotes.org)
- ▶ Verkostojen toimijat sitoutuvat yhteisiin toiminnan periaatteisiin (mm. nimettömyys, luottamuksellisuus, yhteydenottajan kunnioittaminen).
- ▶ Monet puhelin- ja verkkoauttamiseen liittyvät ilmiöt ja ongelmat ovat yhteisiä

IFOTES

Kirkon keskusteluapu toimii osana kotimaista puhelin- ja verkkoauttajien verkostoa

- ▶ Kirkon keskusteluapu on perustajajäsen ja pysyvä hallituksen jäsen kotimaissa Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisessä neuvottelukunnassa PuhEet (www.puheet.net)
- ▶ Jäsentahoja on n. 20
- ▶ Tavallisimmin auttavat puhelimit tarjoavat apua tiettyyn aihepiiriin, (esim. rikokset, syöpä, imetys, hengitystiesairaus) tai tietyille kohderyhmälle (lapset ja nuoret, lasten vanhemmat, naiset, pojat, ikääntyneet).
- ▶ Kirkon keskusteluapu on harvoja, joissa keskusteluaihepiiriä ei ole ennalta rajattu.

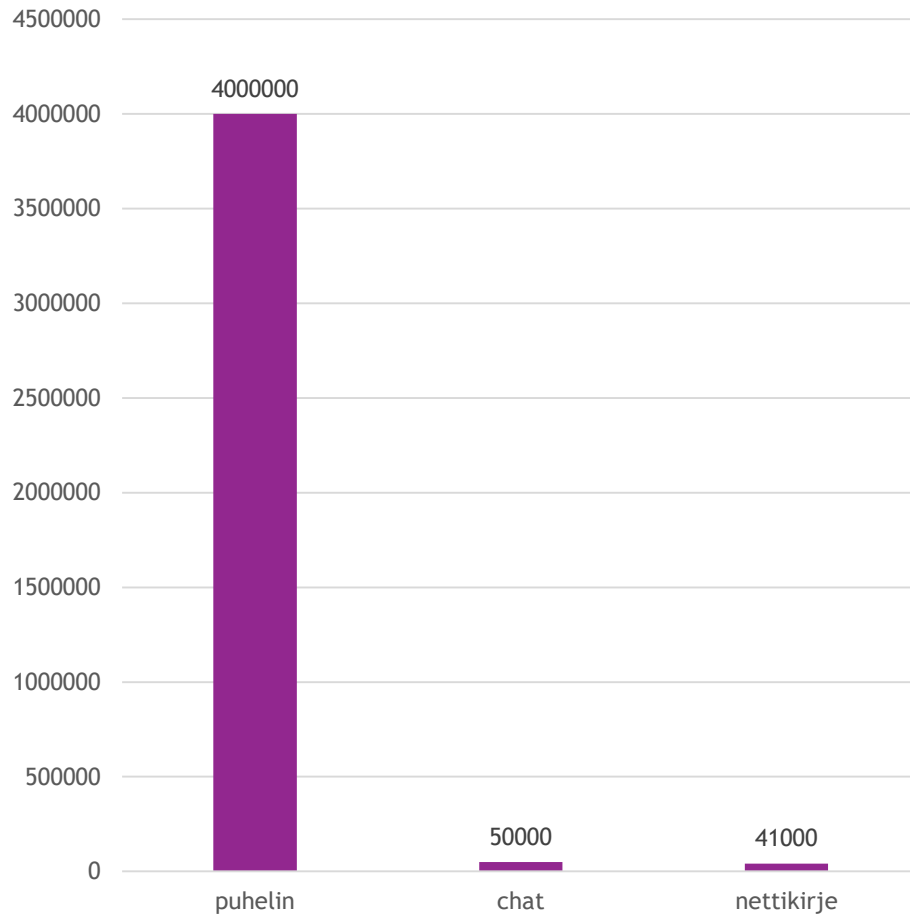


Kirkon keskusteluapua Suomessa

- ▶ Puhelin (36 suomeksi + 4 ruotsiksi paikkakuntaa)
- ▶ Netti (10 + 1 paikkakuntaa)
- ▶ Chat (5 + 2 paikkakuntaa)
- ▶ Kirje (1 + 1 paikkakuntaa)



IFOTES tilastoja



Titi Gävert / Kirkkohallitus, Suomi

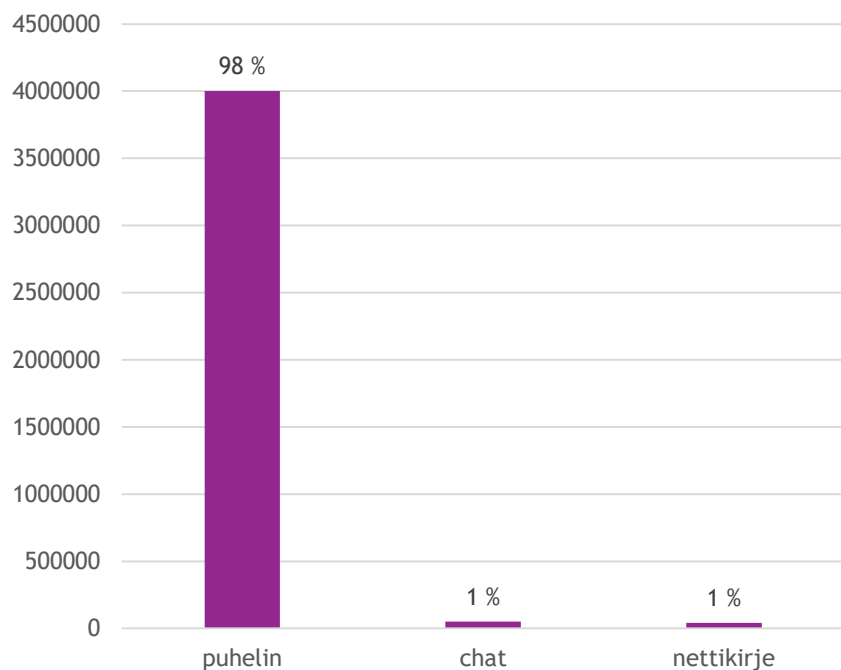
- ▶ IFOTES kattaa 25 maata
- ▶ Yhteensä 20 000 koulutettua vapaaehtoista
- ▶ Puhelin on kirkkaasti keskeisin yhteydenottoväline joka puolella Eurooppaa.
- ▶ Nettikirjeitä / chat keskusteluja on n. 1% puhelujen määrästä

19.1.2019

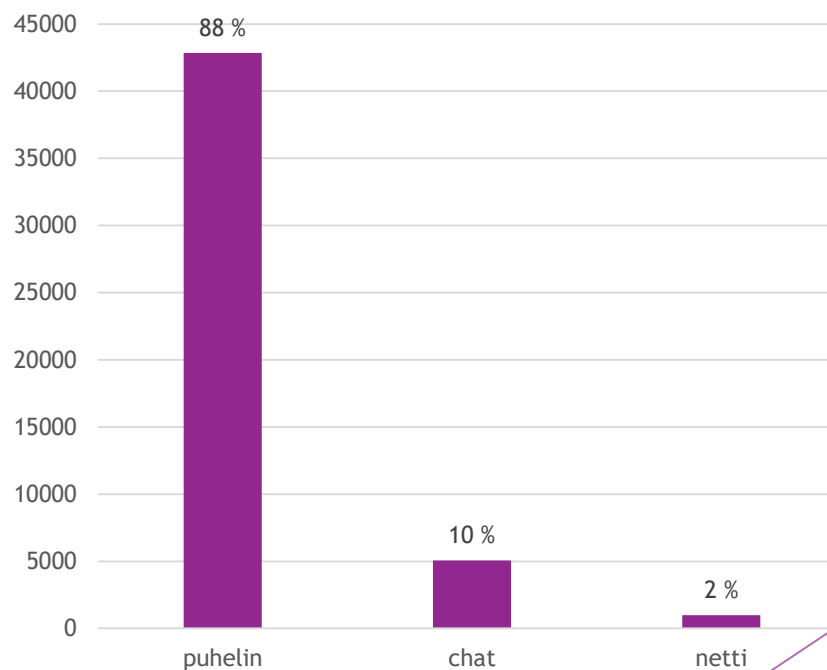
14

Verkkoauttaminen on edelleen vähäisempää verrattuna puhelimeen

Euroopassa keskimäärin



Suomessa





Elämä solmussa?
Puhu, se auttaa.

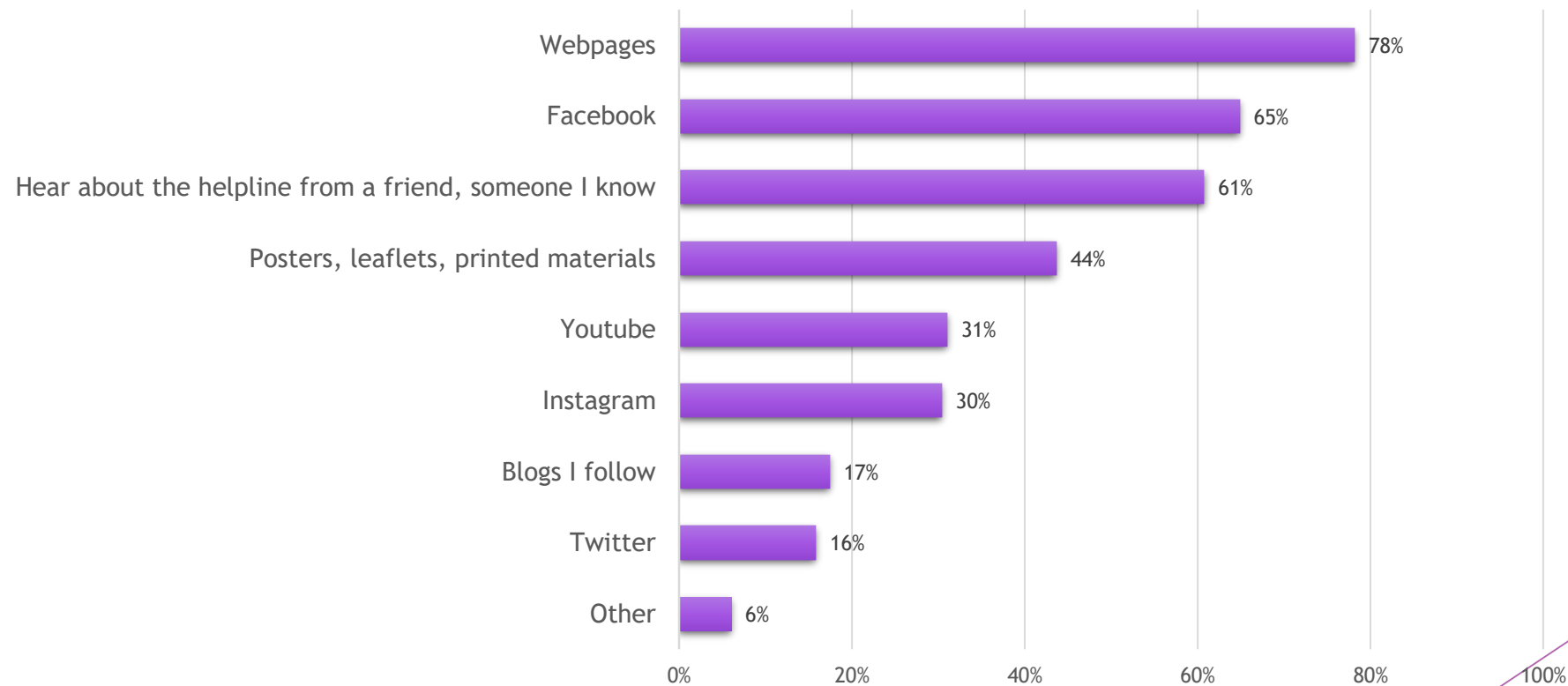
KIRKON KESKUSTELUAPUA 
Luottamuksella, sinua kuunnellen

Yleiskuva Kirkon keskusteluavun chatista

- ▶ Chat on yksi neljästä Kirkon keskusteluavun kanavasta puhelimen, netin ja kirjeen ohella. Chatissa toimitaan samojen periaatteiden puitteissa, kuin muissakin kanavissa.
- 1. Luottamuksellisuus - keskustelujen sisällöt jäävät yhteydenottajan ja päivystäjän (ja hänen tukiverkostonsa) välisiksi
- 2. Anonyymius - toimimme nimettöminä puolin ja toisin
- 3. Yhdenvertaisuus ja yhteydenottajan kunnioitus
- 4. Kiireettömyys - kohdataan asettuen keskusteluun
- 5. Voittoa tavoittelemattomuus - ei muita päämääriä

3. Somen (sosiaalinen media) hyödyntäminen Kirkon keskusteluavun viestinnässä

Mistä nuoret aikuiset etsivät tietoa puhelin- ja verkkoauttamisesta? (IFOTES YOUTHES-hanke)

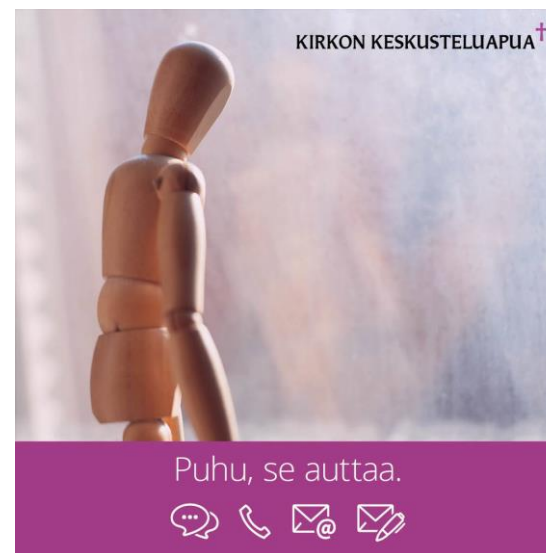


Kirkon keskusteluavun markkinointi /viestintä

- ▶ Viestinnän tavoite: ”soittajarekrytointi” sekä toiminnan mandaatti
- ▶ Kirkon verkkosivut
 - ▶ Kirkkohallituksen ylläpitämät (evl.fi, kirkonkeskusteluapua.fi, Sakasti / Sacrista)
 - ▶ Seurakuntien omat verkkosivut
- ▶ Facebook
 - ▶ Julkaisut omilla tileillä (Kirkko Suomessa, Kirkon diakonia ja sielunhoito)
 - ▶ Myös päivystäjät voivat jakaa kirkon päivityksiä ja levittää tietoa!
 - ▶ Maksettu fb-mainonta (edullista, kohderyhmittäin valittavissa, toimii!)
- ▶ Tiedotteet medialle -> juttuja lehtiin (tiettyihin), haastatteluja radioon
- ▶ Google-optimointi, jotta kirkon verkkosivut löytyvät apua hakeville
- ▶ Digiscreenit, verkkomainonta

Uusia somekuvia jaettavaksi

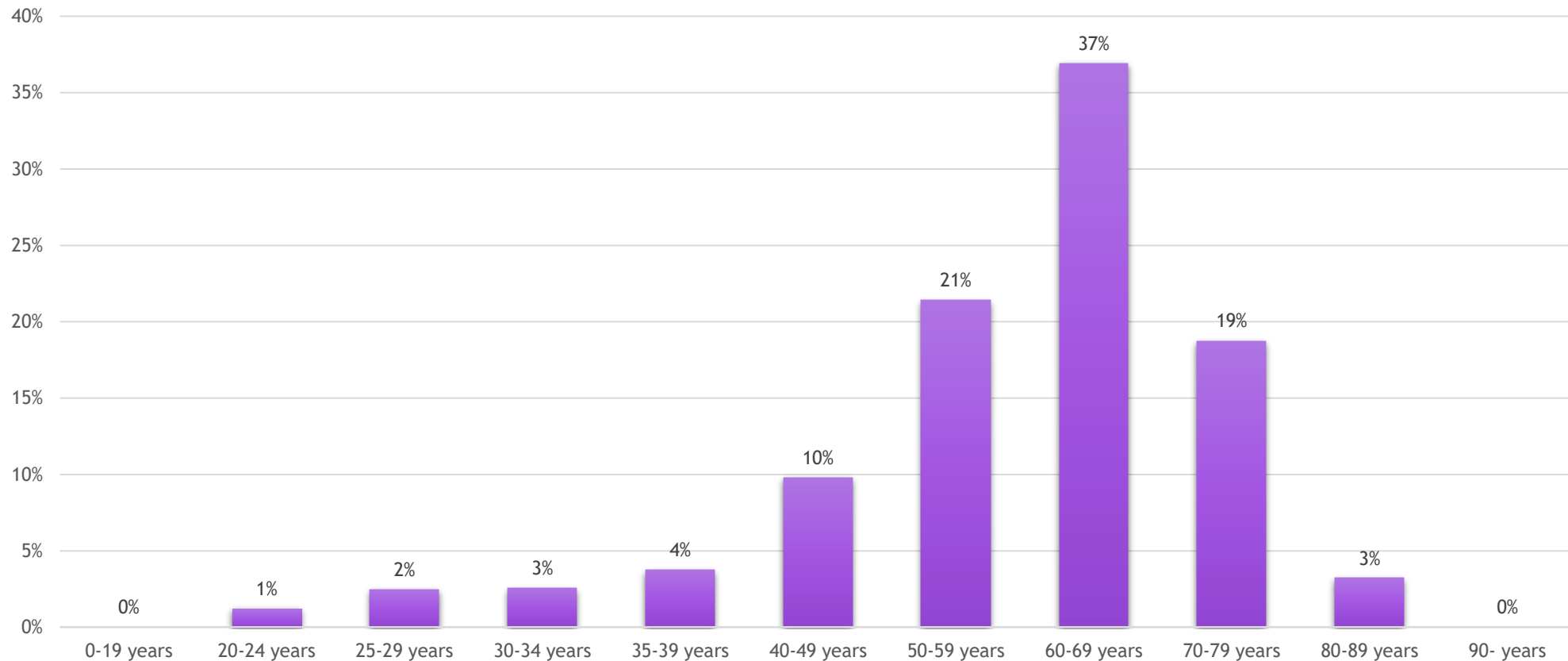
- ▶ Uudet kuvat Facebook-, Instagram-, Twitter- ja verkkosivukäyttöön jaossa.
- ▶ Kirkon yhteisillä sometileillä ja mielellään seurakunnan tileillä kannattaa säännöllisesti julkaista päivityksiä Kirkon keskusteluavusta.
- ▶ Yksittäiset päivystäjät eivät kerro somessa (tai missään muuallakaan) toimivansa päivystäjänä, mutta he voivat oikein hyvin kertoa ja pitää esillä Kirkon keskusteluavun työtä jakamalla seurakunnan päivityksiä.



4.

Päivystäjärekrytointi

Päivystäjien ikäryhmät Euroopassa keskimäärin (Ifotes YOUThES hanke)

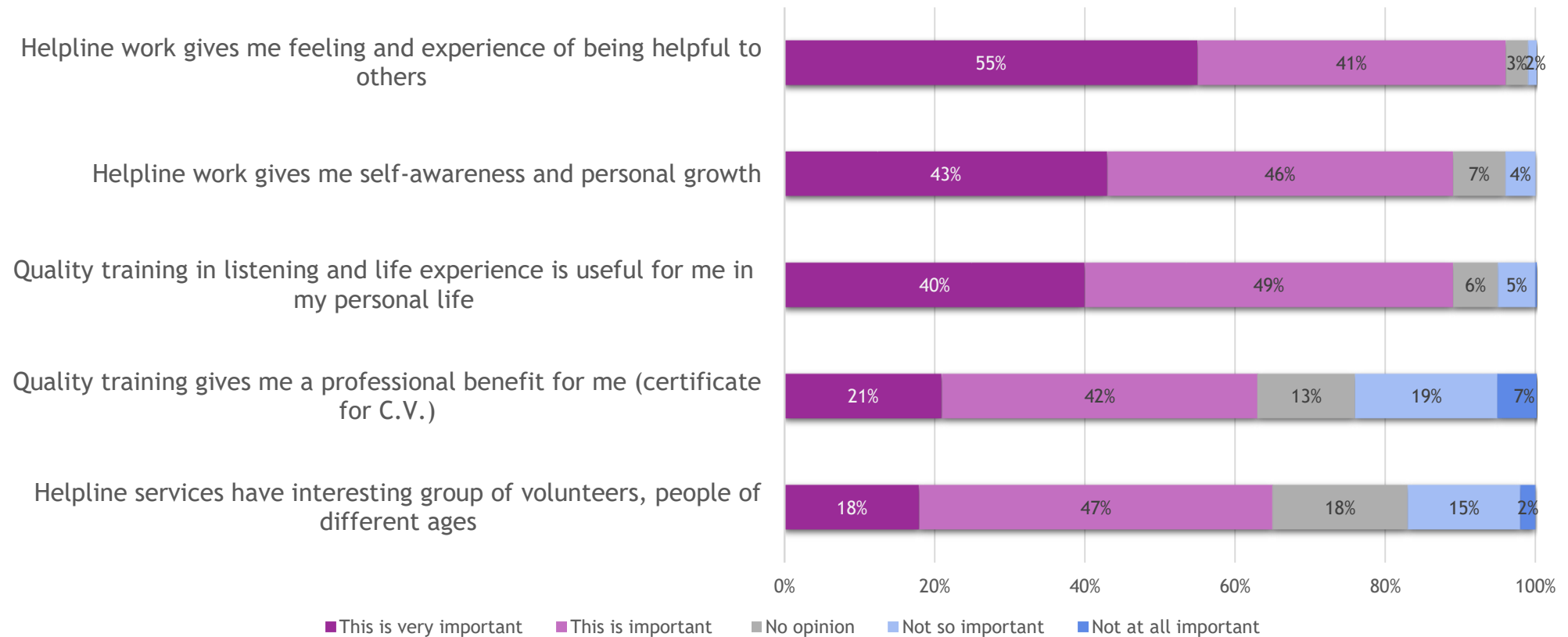


Kirkon keskusteluavun rekrytointi keskittyy uuden päivystäjän näkökulmaan



- ▶ Keskeistä rekrytoinnissa on ajatella näkökulma uuden päivystäjän puolelta. Mikä saa hänet innostumaan, kiinnostumaan? Mitä tämä tehtävä tarjoaa hänelle?
- ▶ Meillä on käytössä Vapaaehtoistyö.fi -verkkopalvelu.
- ▶ Uudistetut rekrytointimateriaalit jaossa.

Vapaaehtoisten motivaatiotekijöitä puhelin- ja verkkoauttamiseen (Ifotes YOUThES-hanke)



Kiitos!

Titi Gävert

titi.gavert@evl.fi

050 3264 789



Kirkon diakonia ja sielunhoito

Kirkko Suomessa

Titi Gävert



@kirkondiakonia

@kirkko_evl

@tgavert



@kirkko_suomessa

@tgavert

