

Yhteys toiseen ihmiseen

Kontakt med en
annan människa



*Palveleva
puhelin
50 vuotta*

Yhteys toiseen ihmiseen

Kontakt med en annan människa

Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 15
Kirkko ja toiminta

Kirkkohallitus

Helsinki 2014

Yhteys toiseen ihmiseen – Kontakt med en annan människa

© Kirkkohallitus, Diakonia ja sielunhoito
Toimituskunta: Titi Gävert, Tuula Haataja, Kati Häkkinen,
Raija Narvila ja Jaana Ristonmaa

Oikoluku: Leena Nygård, Astrid Nurmivaara

Suomen ev.lut. kirkon julkaisuja 15,
Kirkko ja toiminta

Muut julkaisut

ISBN 978-951-789-473-9 (nid.)

ISBN 978-951-789-474-6 (PDF)

ISSN 2341-9393 (painettu)

ISSN 2341-9407 (verkkojulkaisu)

Asianumero: 2014-00377

Ulkoasu ja taitto: Unigrafia / Riikka Hyypiä

Kansi: Tin can Oy / Seija Nikkilä

Unigrafia
Helsinki 2014

Sisällys

Esipuhe – Sikäli merkitsen kuin minut kuullaan	4
Förord – Jag blir hörd, alltså har jag betydelse	5
Kaarlo Kalliala	
Viisi vuosikymmentä apua hätääntyneelle	7
Helena Ojanperä-Samulin	
Församlingarnas samtalstjänst 50 år.....	44
Maj Tuomela	
Sidoksissa toisiin – elämää yhteisyyden ja yksilöllisyyden välillä	59
Kaisa Ketokivi	
Auttava vuorovaikutus.....	76
Raili Heikinheimo	
Yksinäisyys – ja kuinka taistella sitä vastaan?	87
Henrietta Grönlund	
Teodikeasta tunnustamiseen: hauraus ja haavoittuvuus näkökulmina kärsimykseen	98
Marja-Liisa Honkasalo	
Miten välittää toivoa sielunhoidossa?	107
Jussi Koivisto	

Esipuhe – Förord

Sikäli merkitsen kuin minut kuullaan

Kaarlo Kalliala

*Turun arkkihiippakunnan piispa,
Kirkon diakonian ja sielunhoidon toimikunnan puheenjohtaja*

Olen luvuttomia kertoja toistanut psykohistorioitsija Juha Siltalta poimimaani lausahdusta: ”Suurin nautinto on katsoa toisen hyväksyviin kasvoihin.” Aivan varmasti tulen sitä edelleenkin toistamaan. Ihmisen autuutta nähdyksi tuleminen ja kohtaaminen. Se on taivaallista, taivaan esimakua jo nyt.

Aika ajoin huomaa kuitenkin ajattelevani, onko vielä olennaisempaa tulla kuulluksi. Silloin ihminen saa itse sanoittaa itsensä. Hän tarjoaa oman kertomuksensa kuultavaksi. Hän jakaa elämäntarinansa sellaisena kuin se hänelle sanoittuu. Palvelevassa puhelimesta ei keskustelukumppania nähdä. Hänet kuitenkin kuullaan. Hänen puheensa sävyjä ja rytmiä kuunnellaan kunnioittavasti. Hänen sanoillensa, tauoillensa ja sanomattomuuksillensa annetaan arvo, joka niille kuuluu.

Viime vuosina käytyjen keskustelujen määrässä ja yleisissä aihepiireissä ei ole ollut juuri minkäänlaista muutosta. Tästä huolimatta Palveleva puhelin – itse asiassa tietenkin sen päivystäjät – on aivan erityisen herkkä mahdollisten tulevaisuuksien tunnustelija. Olen varma siitä, että päivystäjät tietävät yhtä jos toistakin olennaista siitä, mihin suuntaan me olemme ylipäättään menossa. Se, mitä kuulevaa korvaa kaipaava ihminen kertoo – ja se mistä hän vaikenee ja se mitä hän on – kertoo siitä, millaista juuri nyt oikeasti on elää. Niistä häivähdyksistä, joista päivystäjä on niin epävarma, ettei oikein ole varma kuulleensa eikä tiedä luuleeko vain havainneensa, saattaakin yhdessä koostua ensimmäinen kuultava kuiskaus yhteiskunnan suunnasta ja maailman kokemisesta.

Palveleva puhelin voi ensimmäisten joukossa tavoittaa sen, miltä elämä maistuu. Se voi välittömän avun ja lievityksen lisäksi saada heikot hälytyssignaalit soimaan riittävän ajoissa ja riittävän voimakkaina, jotta toimeen voidaan ryhtyä ennemmin eikä myöhemmin. En ihmettelisi, jos jo nyt ja varsinkin lähitulevaisuudessa päivystäjät yhä useammin kuulisivat ihmisten kertovan perustellusta masennuksesta ja tihenevästä yksinäisyydestä. Sellainen maailma masentaa, josta kokee olevansa osaton ja jossa ei näe perusteita osallisuuden mahdollisuudellekaan. Sellainen yksinäisyys on tiheää, jossa elää elämää, jota ei enää ymmärrä.

Yksi Palvelevan puhelimen juhluvuoden teemoista on toivo; jos toivottomuutta hipova masennus ja yksinäisyys tosiaan alkavat nousta, toivottavasti niitä lievittäviä yhteiskunnallisia korjausliikkeitä sekä osataan että halutaan tehdä. Palveleva puhelin joka tapauksessa tekee enemmän kuin vain kertoo, mihin olisi tarvis puuttua. Kuunnellessaan se suoraan välittää ja jakaa toivoa ja mielekkyyttä. Kun se, mitä

elämästäni kerron, merkitsee sitä kuuntelevalle jotakin, saa elämäni merkityksen. Käänteisesti saman sanoo yksi sosiologian suurista, Norbert Elias: ”Yritys löytää yksilön elämästä merkitystä, joka olisi riippumaton siitä, mitä hänen elämänsä merkitsee muille, on aivan turhaa.”

Kuulluksi tuleminen voi ihmeellisimmillään muuttaa elämisen ehdot. ”Jos tiedostamaton minuus kokee tunnistuksen, se koetaan armona”, Siltala myös kirjoittaa. Vaikka valo useimmiten lähinnä häivähtää ja armo välähtää, noinkin voi käydä.

Jag blir hörd, alltså har jag betydelse

Kaarlo Kalliala

Åbo ärkestifts biskop,

ordförande för Kyrkans diakoni- och själavårdskommitté

Otaliga gånger har jag upprepat en fras som jag hört psykohistoriker Juha Siltala yttra, nämligen att den största njutningen av alla är att betrakta den andres godkännande ansikte. Jag kommer alldeles säkert att fortsätta upprepa den. Människan blir salig av att bli sedd och bemött. Det är som en försmak av himmelriket.

Då och då kommer jag på mig själv med att fundera om det är ännu väsentligare att bli hörd. Då får människan själv uttrycka sig i ord. Hon erbjuder åhöraren sin egen berättelse. Hon beskriver sin levnadshistoria med egna ord. I samtalstjänsten ser samtalspartnerna inte varandra. Den som talar blir dock hörd. Lyssnaren är respektfullt lyhörd för nyanserna och rytmen i talet. Alla ord, pauser och osagda ord värdesätts.

Under de senaste åren har det inte skett någon större förändring i antalet samtal och de allmänna samtalsämnena. Trots detta är Samtalstjänsten – eller i själva verket givetvis de jourhavande – en mycket känslig observatör när det gäller att forma en bild av hur framtiden möjligen kan se ut. Jag är säker på att de jourhavande vet ett och annat som ger vid handen vartåt vi är på väg överlag. Vad en människa som behöver ett lyssnande öra är och säger – och vad han eller hon tiger om – beskriver hur det egentligen är att leva nu. Alla de anstrykningar som de jourhavande är osäkra på om de alls egentligen hörde, och inte riktigt vet om de kanske bara tror sig ha noterat, kan tillsammans bilda den första hörbara viskningen om vart samhället är på väg och hur människorna upplever världen.

Samtalstjänsten hör till de aktörer i samhället som först kan få reda på hur livet verkligen smakar. Förutom att den kan erbjuda omedelbar hjälp och lindring kan den också få svaga varningssignaler att ringa i tid och tillräckligt högt,

så att man kan skrida till åtgärder innan det är för sent. Det skulle inte förvåna mig om de jourhavande redan nu och i synnerhet inom den närmaste framtiden allt oftare får höra människor berätta att de känner sig deprimerade och allt mer ensamma. En värld där man upplever sig vara utanför och inte ser någon som helst möjlighet att vara delaktig är deprimerande. En människa som lever ett liv hon inte längre förstår upplever en intensiv ensamhet.

Ett tema under Samtalstjänstens jubileumsår är hopp; om depression och ensamhet med snudd på hopplöshet faktiskt är ett växande fenomen, får man hoppas att samhället både kan och vill vidta åtgärder för att lindra dessa symptom. Samtalstjänsten gör i vilket fall som helst mer än bara berättar vad som behöver åtgärdas. Den som ringer blir hörd, får nytt hopp och mening i livet. När det jag berättar om mitt liv betyder något för den som lyssnar, blir mitt eget liv betydelsefullt. Norbert Elias, ett av de stora namnen inom sociologi, säger samma sak men omvänt. Han menar att det är fullständigt onödigt att i en individs liv försöka finna en mening som är oberoende av vad hans eller hennes liv betyder för andra.

Känslan av att bli hörd kan i sin mest mirakulösa form ändra människans levnadsvillkor. Enligt Siltala känner människan sig benådad, om det omedvetna jaget upplever en erkänsla. Och visst kan det gå så, även om det oftast handlar om att ett ljus glimtar till och nåden bara skymtar fram.

Viisi vuosikymmentä apua hätääntyneille

Helena Ojanperä-Samulin
rovasti

Ennen kuin oli Palveleva puhelin

Kun lähtee etsimään Palvelevan puhelimien juuria, ei voi välttyä törmäämästä kahteen tarinaan. Toisen tapahtumapaikka on Lontoo, toisen Helsinki. Nimitetäänköön niitä yhdessä vaikkapa Palvelevan puhelimen syntytarinaksi.

Lontoo 1953

Anglikaanisen kirkon pappi **Chad Varah** luki kesällä 1953, että Suur-Lontoon alueella tehtiin kolme itsemurhaa päivässä. Silloin hän päätti ryhtyä toimeen. Hän pani lehteen ilmoituksen, jossa hän kehotti itsemurhaa suunnittelevia soittamaan omaan puhelinnumeroonsa: ”Before you take your life, call me!”¹ Soittoja tuli runsaasti. Apua tarvitsevien lisäksi yhteyttä ottivat henkilöt, jotka halusivat auttaa muita. Varah kutsui näitä auttamishaluisia kirkkoonsa tarjoamaan teetä ihmisille, jotka jonottivat pääsyä pasturin puheille. Pian huomattiin, että jotkut asiakkaat eivät enää tarvinneetkaan keskustelua papin kanssa sen jälkeen, kun olivat saaneet jutella vapaaehtoisen auttajan kanssa. Tästä sai alkunsa vapaaehtoisten kouluttaminen hädässä olevien ihmisten kuuntelemiseen. Kirkon kryptaan asennettiin lisää puhelimia ja päivystystä jatkettiin ympäri vuorokauden. Toiminta organisoitiin jo samana vuonna järjestöksi, joka sai nimekseen The Samaritans, Samarialaiset. Nimi on peräisin Daily Mirror -lehden artikkelista, jossa toimintaa kuvattiin sanoilla ”Good Samaritan telephone service”, laupiaan samarialaisen puhelinpalvelu.

Helsinki 1958

Vuoden 1958 loppupuolella korkeakoulujen ruotsinkieliset ylioppilaat järjestivät tempauksia, joiden tarkoitus oli sekä hauskan pitäminen että ylioppilaiden heikosta asuntotilanteesta ja taloudellisesta tilanteesta kertominen. Åbo Akademin ylioppilaat työnsivät lastenvaunuja pitkin Turun katuja, ja Ruotsalaisen kauppa-korkeakoulun ylioppilaskunnan jäsenet ajoivat potkulaudalla Helsingistä Turkuun.

1 Ennen kuin riistät hengen itseltäsi, soita minulle!

Nylands Nationin ylioppilaat eivät olleet vielä keksineet mitään vastaavaa. Osakunnan kokouksessa joulukuussa **Björn Harms** esitteli idean: Nylands Nationin tempauksen pitää olla enemmän kuin vain pilailua, jotakin sellaista, josta olisi todellista hyötyä. He kysyivät neuvoa **Arvid von Martensilta**, joka oli katulähetystyöntekijänä Helsingin seurakuntien diakoniakeskuksessa. Hänen työnsä kohteena olivat erityisesti asunnottomat miehet, jotka yöpyivät yömajoissa ja kalliosuojissa.

Arvid von Martensilla olikin runsaasti ideoita, joista yksi valittiin toteutettavaksi. Diakoniakeskuksen työntekijöiden tiedossa oli, että monissa maissa oli erityisiä puhelimia, jotka päivystivät yöllä ja auttoivat ihmisiä anonyymisti erilaisissa hätätilanteissa keskustelulla ja neuvoilla. Sellaiseen työhön Nylands Nationin ylioppilaat päättivät ryhtyä – aluksi kolmen kuukauden ajaksi. Taustayhteisöksi tuli seurakuntien diakoniakeskus, jonka johtaja, rovasti **Vilho Närhi**, paneutui asiaan antaumuksellisesti. Toiminta alkoi helmikuussa 1959. Siitä ilmoitettiin lehdissä tekstillä: ”Telefondejouren Nr 66 00 01 förmedlar hjälp kl. 21.00–06.00 till dem som är i själänöd och till dem som är i fara för våldsamma alkoholister.”² Taustalle koottiin joukko erilaista apua tarjoavia asiantuntijoita. Päivystäjän tehtävänä oli ensin kuunnella ja sitten ongelmasta riippuen ohjata asiakkaat soittamaan lääkärille, papille, poliisille tai jollekin muulle auttajalle. Hätäpuhelimessa ei siis varsinaisesti pyritty auttamaan soittajia keskustelulla, vaan ohjaamaan heitä yhteyteen ammattiauttajien kanssa. Hätäpuhelimesta käytettiin epävirallista nimeä ”Trösten”, lohdutus.

Helmikuusta huhtikuun loppuun puheluja tuli yhteensä 210. Björn Harms muisteli, että soittajista yksi kolmasosa ohjattiin eteenpäin asiantuntijalle. Tämä oli yllättävä havainto palvelun järjestäjille. He olivat pitäneet tärkeänä sitä, että asiakkaat saisivat mahdollisimman asiantuntevaa apua. Monille riitti yhteys puhelimeen vastanneeseen opiskelijaan, kuuntelemaan ja myötäelävään lähimmäiseen.

Sielunhoitoa Helsingin seurakunnissa

Maaliskuussa 1954 Helsingin pappien veljespiirin kokouksessa keskusteltiin hel-sinkiläisten sielunhoidollisen avun tarpeesta. Ehdotettiin muun muassa yleisen sielunhoidollisen neuvonta-aseman perustamista. Kirkkoherrat eivät lämmenneet sellaiselle hankkeelle, mutta kannattivat muuten seurakuntien sielunhoitotyön tehostamista. Kirkkosanomissa julkaistiin vuonna 1957 kaikkien pappien ja nais-teologiensa osalta ne ajat, jolloin he olivat tavattavissa muun muassa sielunhoidollisia keskusteluja varten, ja seurakuntien järjestämien sielunhoitovastaanottojen ajat. Seurakunnissa ilmeisesti uskottiin, että ihmiset hakeutuisivat vastaanotoille,

2 Puhelinpäivystys numerossa 66 00 01 välittää apua klo 21–06 sieluhädässä oleville ja väkivaltaisten alkoholien uhkaamille.

kunhan tietoa työntekijöiden tavattavissa olemisesta vain olisi saatavilla. Jotakin konkreettisempaakin kuitenkin tapahtui.

Vanhankirkon seurakunnan kirkkoherra **Heimer Virkkunen** oli erityisen kiinnostunut sielunhoitotyöstä. Hän piti vuosien ajan Vanhankirkon sakastissa sielunhoidollista vastaanottoa. Hän julkaisi myös vuonna 1953 oppikirjan *Henkilökohtainen sielunhoito*. Helsingissä pidettiin 1950-luvun puolivälissä evankelioivia suurkokouksia, joiden sielunhoitotehtäviin koulutettiin myös maallikoita. Tätä tarkoitusta varten Heimer Virkkunen teki oppikirjastaan Sielunhoitoavustajan opas -nimisen lyhemmän version. Huhtikuussa 1957 seurakunnassa aloitettiin maallikoiden ylläpitämä sielunhoitopalvelu, niin sanottu ”maallikkopalvelu”. Noin kymmenen seurakuntalaista päivysti vuorollaan kirkkoherranvirastossa iltaisin klo 18–19 ja vastasi puhelimeen. Määräajoin he kokoontuivat pohtimaan toiminnassa esille tulevia ongelmia. Vuoden 1958 toimintakertomuksen mukaan palveluun tuli kyseisenä vuotena 280 soittoa. Soitot vähenivät ja loppuivat 1960-luvun puolivälissä. Puhelinpalvelun päättymisen jälkeen vuosien 1965–1974 aikana seurakunnassa toimi kirjepalveluryhmä, jonka muodosti joukko sielunhoitokurssin käyneitä maallikoita. Ryhmä sai enimmillään noin 100 kirjettä vuodessa.

Samantapainen maallikoiden hoitama palvelu aloitettiin vuonna 1963 myös Töölön seurakunnassa. Palvelua nimitettiin keskustelupalveluksi, ja siihen osallistui 40 seurakuntalaista. He pitivät vastaanottoa, jonne voi tulla käymään henkilökohtaisesti. Myös he kokoontuivat kuukausittain yhteisiin neuvottelu- ja koulutushetkiin. Kun Palveleva puhelin perustettiin, keskustelupalvelun työntekijät osallistuivat päivystystyöhön Töölön seurakunnan vuoroilla.

Meilahden seurakunnassa pastori **Kaarle Viika** osallistui oman työnsä ohessa Helsingin seurakuntien perheasian neuvottelukeskukseen toimintaan kevästä 1961 alkaen. Seurakuntaneuvoston toivomuksesta hän ryhtyi pitämään myös omassa seurakunnassa vastaanottoa, jota nimitettiin neuvottelupalveluksi. Vuonna 1964 hän siirtyi Kirkon perheasiaintoimikunnan koulutussihteerin virkaan, ja neuvottelupalvelun työhön tuli pastori **Asko Holmström**. Neuvottelupalvelu siirtyi vuoden 1969 alusta alkaen hallinnollisesti Helsingin seurakuntien Perheasiain neuvottelukeskukseen yhteyteen. Vastaanotto Meilahdessa jatkui vuoteen 1978 asti.

Sielunhoidolliset vastaanotot toteutuivat näissä kolmessa seurakunnassa hiukan eri tavoilla. Vanhankirkon seurakunnassa maallikot päivystivät puhelimesta ja vastasivat seurakuntalaisten lähettämiin kirjeisiin. Töölön seurakunnassa maallikot olivat tavattavissa seurakunnan tiloissa henkilökohtaista keskustelua varten. Meilahden seurakunnan neuvottelupalvelua hoiti alusta alkaen siihen nimetty ja erityistä koulutusta saanut pappi. Erillisten sielunhoidollisten vastaanottojen pitäminen seurakunnissa väheni vähitellen 1960-luvun lopussa. Tämän kehityksen taustalla oli luultavasti sielunhoidollisten erityistyömuotojen, perheneuvonnan ja sairaaloiden sielunhoidon laajeneminen ja myös Palvelevan puhelimen syntyminen 1960-luvulla. Näin Palveleva puhelin asettui perheneuvonnan ja sairaaloiden sielunhoidon rinnalle huolehtimaan keskitetysti kaupunkilaisten sielunhoidon tarpeesta.

Töölön ja Vanhankirkon seurakuntien sielunhoitopalvelujen kuvauksissa kiinnittyy huomio siihen, että palvelutyössä mukana olevat seurakuntalaiset kokoonoutuivat määrääjain keskustelemaan työssä saaduista kokemuksista ja myös oppimaan niistä. Tuohon aikaan ei vielä puhuttu työnohjauksesta, mutta käytäntö vastaa sitä, mitä Palvelevan puhelimen toiminnassa toteutetaan nykyisinkin. On merkittävää, että Helsingin seurakunnissa jo 1950-luvulla uskottiin maallikoiden mahdollisuuksiin toimia sielunhoitajina ja heitä koulutettiin sielunhoidollisiin tehtäviin.

Palveleva puhelin syntyy

Opiskelijoiden puhelinpäivystyskokeilu jatkui vuonna 1959 vielä jonkin aikaa kesälomien jälkeen, ja mukana oli myös Etelä-Suomalainen Osakunta. Sen jälkeen sielunhoidollisen puhelinpalvelun jatkokehittely jäi Helsingin seurakuntayhtymälle, jossa päävastuuta kantoi diakoniakeskuksen johtaja Vilho Närhi. Aluksi hän uskoi, että ylioppilaiden aloittama toiminta voisi siirtyä seurakuntien ylläpitämäksi jo syksyllä 1960. Tätä varten tarvittaisiin vain rauhallinen huone ja kaksi puhelinta. Päivystyksestä huolehtisivat seurakunnat, jotka lähettäisivät aina kaksi työntekijää kerrallaan päivystysvuoroon. Työntekijöiden soveltuvuus tehtävään olisi otettava huomioon. Suunnitelma seurasi melko tarkasti sitä toimintatapaa, jota ylioppilaiden hätäpuhelinpalvelussa oli käytetty. Puheluja ei kuitenkaan enää tarvitsisi ohjata eteenpäin, vaan varsinaiset auttajat olisivat heti tavoitettavissa.

Toiminnan muuttaminen seurakuntien työksi edellytti kuitenkin monia hallinnollisia päätöksiä. Asiaa käsiteltiin diakoniakeskuksen johtokunnassa ja kirkkoherainkokouksessa. Jälkimmäisen pöytäkirja syyskuulta 1960 kertoo, että kirkkoherat eivät suinkaan olleet yksimielisesti ottamassa tehtävää seurakunnille. Pelättiin päivystysvelvollisuudesta seuraavaa työmäärän lisääntymistä ja epäiltiin päivystäjien soveltuvuutta. Jotkut kysyivät myös, voiko puhelimesta ylipäänsä hoitaa sielunhoidollisia kysymyksiä.³ Palvelun aloittamisen puolesta puhuivat jo ylioppilaiden puhelinpalvelusta saatujen kokemusten osoittama tarve sekä mahdollisuus auttamiseen. Esitetystä kritiikistä huolimatta suunnitelmaa ei kuitenkaan kokonaan tyrmätty, vaan sen kehittelemistä varten asetettiin toimikunta, jonka jäseniksi valittiin kirkkoherrat Heimer Virkkunen ja **Allan Lindell**. Diakonijahtaja Vilho Närhi nimettiin kokoonkutsujaksi.

Kului lähes kolme vuotta, ennen kuin suunnitelma eteni. Vilho Närhi kertoi haudanneensa esityksen välillä ”persauksensa alle” pöytälaatikkoonsa, koska häntä harmitti kirkkoherrojen nihkeä suhtautuminen. Vuoden 1962 lopulla tai 1963 alkupuolella diakoniakeskuksen johtokunnan puheenjohtajana toimiva pastori

3 Närhi muisteli vuonna 1983 tehdyssä haastattelussa, kuinka epäilyt ja ennakkoluulot tiivistyivät erään ruotsinkielisen kirkkoherran lauseeseen ”Jag kan icke förstå själavård per telefon!” (”En voi ymmärtää puhelimen kautta tapahtuvaa sielunhoitoa!”) Samanlaisia epäilyksiä kuultiin silloinkin, kun suunniteltiin nettiauttamista.

Oiva K. Perkiö kehotti häntä ottamaan asian uudelleen esille. Tällä välin myös piispa **Martti Simojoki** oli kiinnittänyt huomiota auttavan puhelimen tarpeeseen Vanhankirkon seurakunnan piispantarkastuksen yhteydessä.

Kolme vuotta aikaisemmin asetettu toimikunta laati muistion ja lähetti sen kirkkoherroille 30.12.1963. Helsingin seurakuntien lehti *Kirkko ja Kaupunki* julkaisi muistion lähes sellaisenaan otsikolla *Sielunhoidollinen puhelinpalvelu seurakuntien työksi*. Muistiossa todettiin, että toimikunta oli seurannut sielunhoidollisen puhelinpalvelun tarpeen kehitystä sekä tutustunut vastaaviin palveluihin ulkomailla: Pastori Närhi oli tutustunut niihin ulkomaanmatkansa yhteydessä syksyllä 1962 Saksassa. Muistiossa kuvailtiin yhteiskunnassa tapahtunutta teollistumiseen ja kaupungistumiseen liittynyttä murrosta. Juurettomuus ja yksinäisyys, rikkinaiset ihmissuhteet, alkoholismi ja muut vastaavanlaiset tekijät sekä toisaalta kiristyneet vaatimukset aiheuttivat ihmisille turvattomuutta ja ahdistusta. Nämä tekijät lisäsivät myös mielisairauksia ja itsemurhia. Helsingissä tapahtui vuosittain 150 itsemurhaa. Kööpenhaminan jälkeen kaupunki oli maailman itsemurhatilastojen kärjessä. Muistiossa esiteltiin myös aikaisempia puhelinpalvelukokeiluja, joista erityisesti Nylands Nationin ja Etelä-Suomalaisen Osakunnan ylioppilaiden kokeilu sekä Meilahden seurakunnan neuvottelupalvelu olivat osoittaneet sielunhoidollisen puhelinpalvelun tarpeen.

Muistion mukaan sielunhoidollista puhelinpalvelua oli pidettävä seurakuntien tehtävänä. Se olisi hyvä järjestää keskitetysti koko kaupunkia varten. Paikallisseurakuntien palvelut voisivat edelleen jatkaa toimintaansa. Koska ne toimivat päivällä mutta puhelinpalvelu yöllä, ne täydentäisivät toisiaan. Yöpäivystys voitaisiin hoitaa parhaiten yhteen paikkaan sijoitettuna. Ylioppilaiden puhelinpäivystyksestä saatujen kokemusten perusteella toimikunta katsoi, että puhelun ohjaaminen päivystävästä puhelimesta kokonaan uuteen numeroon ei olisi suositeltavaa. Päivystävään puhelimeen vastaavalla pitäisi olla riittävä asiantuntemus, jotta hän voisi antaa välittömästi mahdollisen neuvon, opastaa soittajan muun avun lähteille tai sopia henkilökohtaisesta kontaktista. Muistion lopussa toimikunta ehdotti Kirkkoherrainkokoukselle, että se päättäisi ottaa seurakunnallisena työmuotona käyttöön seurakuntien yhteisellä vastuulla toimivan koko kaupunkia koskevan sielunhoidollisen puhelinpalvelun. Lisäksi ehdotettiin, että Kirkkoherrainkokous esittäisi kirkkohallintokunnalle viisijäsenisen toimikunnan asettamista mainittua palvelua hoitamaan ja jättäisi kyseiselle toimikunnalle tehtäväksi käytännön toimenpiteet palvelun aloittamiseksi. Kirkkoherrainkokous käsitteli toimikunnan muistiotammikuussa 1964. Muistio päätettiin hyväksyä ehdotuksineen ja esittää se kirkkohallintokunnalle jatkotoimenpiteitä varten.

Päätös noteerattiin myös kirkollisissa lehdissä. Kotimaa-lehti julkaisi 28.1.1964 etusivullaan uutisen otsikolla *Suurkaupungin rippituoli. Helsingin seurakunnat aloittavat sielunhoidollisen puhelinpalvelun*. Kirkkohallintokunta käsitteli esitystä kokouksessaan 5.2.1964 ja päätti hyväksyä, että seurakunnat aloittaisivat yhteisellä vastuulla koko kaupunkia koskevan sielunhoidollisen puhelinpalvelun, joka toistaiseksi toimisi yöpäivystyksenä klo 21–6. Kirkkohallintokunta asetti perus-

tettavaa puhelinpalvelua varten toimikunnan, jonka jäseniksi tulivat rovasti **Eino Raunio**, tohtori **Sirkka Syväne**, sacr. min. kand. **Hjördis Tengström**, rovasti Vilho Närhi ja pastori Kaarle Viika.

Toimikunta ryhtyi rivakasti työhönsä. Se päätti käyttää itsestään nimeä ”puhelinpalvelutoimikunta”. Sihteeriksi kutsuttiin sairaalapastori **Jouko Sihvo**. Jo huhtikuussa seurakunnille tiedotettiin suunnitelman yksityiskohdista. Päivystystoiminta aloitettaisiin syyskuun alussa 1964. Päivystys tulisi olemaan öisin klo 22–06, ja paikkana olisi aluksi Meilahden seurakunnan kirkkoherranvirasto. Päivystäjinä toimisivat teologisen koulutuksen saaneet työntekijät. Ruotsinkieliset päivystäjät vastaisivat puheluihin kotonaan, jonne päivystysnumeroon tulevat ruotsinkieliset puhelut ohjattaisiin. Toimikunta pyysi jo keväällä seurakunnista työhön osallistuvien nimi- ja osoiteluettelon, jotta se voisi järjestää päivystäjille lyhyen valmennuksen. Tätä pidettiin tarpeellisenä ”puhelinpäivystykseen liittyvien sielunhoidollisten erikoisnäkökohtien vuoksi”.

Kesän tulo hidasti suunnitelmien toteuttamista, joten päätettiin, että päivystys alkaisi vasta lokakuun alussa. Syyskuun aikana puhelinpalvelutoimikunta piti vielä kolme kokousta. Puhelinnumeroasia annettiin pastori Kaarle Viikan hoidettavaksi. Numeroksi toivottiin nolla-alkuista lyhyttä hälytysnumeroa. Varauduttiin siihen, että päivystäjät voisivat nukkua puhelujen välillä, ja päivystyshuoneeseen hankittiin vuode. Helsingin Puhelinyhdistys ei antanut Palvelevalle puhelimelle nolla-alkuista hälytysnumeroa. Numero saatiin kuitenkin puhelinluetteloon hälytysnumeroiden joukkoon, koska kysymys oli itsemurhien ehkäisystä. Päivystysnumero 414135 julkistettiin tiedotustilaisuudessa 29.9.1964.

Viimeisin päätettävä asia oli palvelun nimi. Jo puhelinpalvelutoimikunnan toisessa kokouksessa huhtikuussa oli keskusteltu palvelulle annettavasta nimestä, mutta asia jätettiin vielä kypsymään. Jouko Sihvo muisteli, kuinka nimeä mietittiin kiireessä viime hetkellä. Toimikunta oli koolla, ja seuraavaksi päiväksi oli sovittu tiedotustilaisuus, mutta palvelulta puuttui vielä nimi: ”Se oli kriittinen tilanne, kun oli Kallion kirkon sakastissa kokous ja oli sovittu tiedotustilaisuus johonkin kellonaikaan, eikä nimestä ollut tietoa. Se oli paineinen tilaisuus.” Pöytäkirja kertoo, että puheenjohtaja Eino Raunion ehdotus ”Palveleva puhelin” sai keskustelun tuloksena ”jakamattoman kannatuksen”, mikä merkinnee sitä, että toimikunnan jäsenet olivat asiasta yksimielisiä.

Päivystys alkoi 1.10.1964. Kaksi ensimmäistä yötä päivysti puhelinpalvelutoimikunnan sihteerinä Jouko Sihvo, ja niiden jälkeen seurakunnat jatkoivat sovitun listan mukaisesti. Päivystystoiminnan alkaminen sai runsaasti julkisuutta tiedotusvälineissä. Muun muassa Suomen Kuvalehti julkaisi Sihvon haastattelun, jossa tämä kertoi päivystystyön ensimmäisistä kokemuksista. Haastattelijan kysymykseen, ovatko hädänalaiset huomanneet Palvelevan puhelimen olemassaolon, Sihvo vastasi: ”Muuta ei voi sanoa kuin että päivystäjä ei ole saanut nukutuksi paljoakaan.”

Toimintaperiaatteet

Kun päätös Palvelevan puhelimen perustamisesta syntyi, rovasti Vilho Närhi kuvaili palvelun toimintaperiaatteita Kirkko ja kaupunki -lehden haastattelussa: Palvelun välittämän avun tuli olla kyllin avaraa ja kantavaa. Päivystäjän oli tunnettava kaikki mahdolliset avunlähteet. Raamatun ja sielunhoidon tuntemus eivät yksistään riittäneet. Päivystäjän piti pystyä auttamaan silloinkin, kun soittaja oli jo ottanut suuren annoksen unilääkettä, mutta alkanut sitten katua.

Palveleva puhelin piti yllä yhteyksiä Genevessä toimivaan puhelinauttajien kansainväliseen yhteistyöelimeen. Puhelinpalvelujen edustajien kokouksessa Genevessä käsiteltiin keväällä 1967 kaikkien maiden hyväksyttäviksi tarkoitettuja yhteisiä tavoitteita, periaatteita ja menettelytapoja. Puhelinpalvelutoimikunnassa oltiin sitä mieltä, että kansainvälisen keskuselimen säännöt eivät saisi määrätä kansallisia puhelinpalveluja liikaa, vaan kullakin maalla tulisi olla oikeus järjestää toimintansa omien säännöstensä mukaisesti. Oman kannan määrittelemistä varten päätettiin laatia Palvelevalle puhelimelle vastaavan tapainen asiakirja.

Palvelevan puhelimen toimintaperiaatteet

Kesäkuussa 1967 puhelinpalvelutoimikunta hyväksyi sihteerin laatiman luonnoksen pohjalta Palvelevan puhelimen toimintaperiaatteet. Ne oli tarkoitettu lähinnä päivystäjille mutta myös muille palvelusta kiinnostuneille.

Periaatteiden mukaan Palvelevan puhelimen tarkoitus oli palvella ihmistä pyyteettömästi sellaisessa hädässä, jossa hän tarvitsi henkilökohtaista vuorovaikutusta toisen ihmisen kanssa. Palvelevan puhelimen toiminta oli lähinnä henkistä diakoniaa. Työntekijän tuli kunnioittaa asiakkaan täydellistä vapautta siten, että tämä sai itse päättää asioistaan ilman mitään painostusta. Sekä asiakas että soittaja esiintyivät Palvelevassa puhelimessa nimettöminä. Työntekijä piti keskusteluissa kuulemansa asiat luottamuksellisina. Työ oli todistusta Kristuksesta lämpimän myötätunnon, sydämellisen osanoton, kristillisen rakkauden ja pyyteettömän palvelemisen muodossa. Uskonelämän kysymyksistä keskusteltiin yleensä vain silloin, kun asiakas teki aloitteen tai kun hän kuulosti sitä ilmeisesti odottavan.⁴ Palvelevan puhelimen työntekijät voivat olla seurakuntien koulutettuja työntekijöitä tai sellaisia seurakuntien jäseniä, jotka oman ammattinsa tai kokemuksensa perusteella tunnetusti kykenivät luomaan lämpimiä, turvallisia ja parantavia kontakteja. Työntekijöiden edellytettiin osallistuvan annettavaan koulutukseen ja toimivan työntekijäryhmän solidaarisena jäsenenä. Toimintaperiaatteissa näkyy se sielunhoidon näkemys, joka 1960-luvulla alkoi tulla tunnetuksi Suomen kirkossa. Sen keskeisenä periaatteena

⁴ Tässä periaatteessa tehtiin rajaa evankelioimisen ja sielunhoidollisen keskustelun välille. Palvelevan puhelimen toiminnan alkuaikoina jotkut evankelioimisesta kiinnostuneet ryhmät ja yksityiset seurakuntalaiset pitivät sitä hyvänä henkilökohtaisen evankelioimisen välineenä. Tähän ei kuitenkaan Palvelevan puhelimen piirissä suostuttu.

oli asiakkaan tilanteesta lähteminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Samoin periaatteissa näkyy Palvelevan puhelimen kiinteä liittyminen kirkkoon ja seurakunnan perustehtävään.

Päivystäjän ”10 käskyä”

Toimintaperiaatteiden lisäksi laadittiin myös käytännönläheisemmät toimintaohjeet päivystäjille, *Päivystäjän ”10 käskyä”*. Jokaiseen käskyyn lisättiin muutaman lauseen selitys ”mitä se on”.

1. Kuuntele joka tapauksessa!
2. Pyri aitoon keskusteluun!
3. Pyri selvittämään tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa!
4. Älä esitelmöi! Älä väittele!
5. Älä mittaa asiakasta omalla mitallasi!
6. Älä tuskastu!
7. Älä hätäänny!
8. Älä ole utelias!
9. Vaikene kuulemastasi!
10. Auta tarvittaessa eteenpäin!

Tarkkaa tietoa siitä, milloin käskyt laadittiin ja otettiin käyttöön, ei ole olemassa. Todennäköisesti ne ovat syntyneet 1960-luvun loppuun mennessä. Jouko Sihvo mainitsi haastattelussa vuonna 2006, että hän laati molemmat asiakirjat yhdessä Kaarle Viikan kanssa. Päivystäjän 10 käskyä toimivat päivystäjien perehdyttämisessä koulutusaineistona ja myös sellaisena tiiviinä tietopakettina, johon Palvelevan puhelimen työntekijöiden kannattaa vielä nykyäänkin silloin tällöin palata.

IFOTES-liiton normit

Vuonna 1967 pidettiin Brysselissä kansainvälinen kongressi, jonka yhteydessä perustettiin puhelinpalveluiden kansainvälinen liitto *IFOTES, International Federation of Telephonic Emergency Services*. Palveleva puhelin liittyi heti sen jäseneksi. Liitto laati puhelinauttamiselle kansainväliset normit, jotka hyväksyttiin vuonna 1973. Ne uudistettiin vuonna 1994, jolloin mukaan liitettiin myös laajempi eettinen peruskirja. Vaikka Helsingin Palvelevassa puhelimesta laadittiinkin omat toimintaperiaatteet, IFOTES-liiton normit ovat olleet myös Palvelevan puhelimen johtavina periaatteina. Niiden perussisältö voidaan tiivistää muutamaan sanaan: nimettömyys, luottamuksellisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja päivystäjien koulutus.

PuhEet-periaatteet

Vapaaehtoisen puhelinauttamisen laatua valvomaan perustettiin vuonna 1994 *Vapaaehtoisen puhelinauttamisen eettinen neuvottelukunta* (PuhEet). Se laati vapaaehtoisvoimin tapahtuvaa puhelinauttamista varten eettiset periaatteet, joiden pohjana olivat edellä mainitut IFOTES-liiton normit. Kirkon Palveleva puhelin kuului ensimmäisiin puhelinauttajiin, jotka hyväksyttiin näiden periaatteiden piiriin. Normit uudistettiin vuonna 2006, ja ne laajennettiin koskemaan myös verkkoauttamista. Samalla neuvottelukunnan nimi muutettiin muotoon *Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta*.

Toiminta laajenee

Uusia toimipisteitä syntyy

Uuden työmuodon syntyminen herätti kiinnostusta ympäri maata. Jouko Sihvo sai kutsuja eri seurakuntiin kertomaan Palvelevasta puhelimesta ja sen perustamisesta. 1960-luvun loppuun mennessä Palveleva puhelin toimi jo kymmenellä paikkakunnalla. Tämän artikkelin lopussa on taulukko, johon on kerätty kaikkien Palvelevien puhelimien perustamistiedot. Tiedoissa saattaa olla epätarkkuutta, ehkä virheitäkin. Kaikkia muutoksia päivystystoiminnan järjestelyissä ei aina ole kirjattu tarkasti muistiin. Taulukkoon ei ole koottu kaikkia paikkakuntia, joilla on joskus päivystetty.

Ulkomaiset esikuvat vaikuttivat osaltaan siihen, että palvelusta tuli Suomessa kirkon työmuoto. Paikallisia toimipisteitä perustivat yksittäiset seurakunnat, seurakuntayhtymät, rovastikunnat tai muunlaiset seurakuntien yhteenliittymät. Eri paikkakunnilla toiminta sai alkunsa eri tavoin. Usein aloitteen tekivät seurakunnan työntekijät. Esimerkiksi Kotkassa rovastikunnan pappien veljespiiri teki aloitteen Palvelevan puhelimen perustamisesta. Porissa aloitteen teki seurakunnassa toimiva aktiivinen nuorten aikuisten ryhmä. Aktiiviseurakuntalaisten käymät keskustelut saivat asian vireille myös Kajaanissa. Siellä motiiveina puhelimen perustamiselle olivat Kainuun työttömyys ja itsemurhaluvut, jotka olivat maamme korkeimpia. Hyvinkäällä eräs pastori lähetti kirkkoneuvostolle kirjeen, jossa hän kuvasi yhteiskunnallisen työn näkymiä ja haasteita. Yhteydenpidossa kaupungin sosiaalitoimiston kanssa oli ilmennyt, että varsinkin kesällä ihmisten oli vaikea saada yhteyttä sellaisiin henkilöihin, jotka kuuntelisivat heitä. Siksi oli varsinkin öisin tapahtunut itsemurhia. Rovaniemellä seurakunnan työntekijät havahtuivat, kun paikkakunnan lehdessä uutisoitiin näkyvästi kaupungin läpi virtaavalla Kemijoella tapahtuneesta hukuttautumisyrityksestä. Palvelevia puhelimia ei siis perustettu hetken innostuksesta, vaan taustalla oli todellista huolta epätoivoisten ihmisten selviytymisestä.

Jotta Palvelevan puhelimen perustaminen olisi mielekästä, paikkakunnalla piti kuitenkin olla riittävästi asukkaita. Niinpä Palvelevan puhelimen johtokunta joutui välillä hiukan toppuuttelemaan kovin innokkaita toimipisteen perustajia. Pöytäkirja vuodelta 1976 kertoo Jouko Sihvon todenneen, että uusien Palvelevien puhelimien perustamiseen on tarpeen suhtautua tietyin varauksin. Hän kysyi, onko tarpeen pitää toimintaa yllä ”väkisin” paikkakunnilla, joissa sillä ei ole realistisia toimintaedellytyksiä. Tällaisissa tapauksissa olisi parempi järjestää paikkakunnan oloihin sopiva sielunhoitopäivystys. Palvelevaa puhelinta perustettaessa pidettiin tärkeänä yhteistyötä paikkakunnan muiden auttajatahojen kanssa. Näitä olivat esimerkiksi sairaalat, mielenterveystoimistot ja sosiaalitoimistot. Näin välttyttiin siltä, että palvelusta pelkästään kirkon työnä tulisi liian kapea-alainen.

Osa Palvelevista puhelimesta päivysti joka päivä, osa vain viikonloppuisin. Päivystysaika oli yleensä alkuillasta noin puoleenyöhön asti. Muutamat paikkakunnat ottivat mallia Helsingistä ja päivystivät aamuun kello kuuteen asti. Näin toimittiin ainakin Hyvinkäällä, Porissa ja Savonlinnassa. Kaikissa niissä päivystysaikaa lyhennettiin 1970-luvun lopussa, Porissa vasta vuonna 1986. Helsingin Palveleva puhelin lyhensi päivystysaikansa vuonna 1992 aamukolmeen. Tampereen Palveleva puhelin päivysti vuosina 1996–2007 viikonloppuisin viiteen asti.

Erityispalveluja

Halu auttaa itsemurhavaarassa olevia oli ollut Palvelevan puhelimen perustajien tärkein motiivi. Kansainväliset yhteydet, joita erityisesti Jouko Sihvo piti yllä, antoivat tähän työhön rohkaisua ja malleja. Joissakin maissa oli perustettu erityisiä toimipisteitä itsemurhien ehkäisytyötä varten. Itsemurhien ehkäisykeskuksen organisoijaksi ja taustajärjestöksi Helsingissä tuli Suomen Mielenterveysseura, joka yhdessä seurakuntien kanssa ja kaupungin taloudellisella myötävaikutuksella perusti SOS-palvelun huhtikuussa 1970. Palveleva puhelin ja SOS-palvelu toimivat rinnakkain samoissa tiloissa toinen toistaan täydentäen aina vuoteen 2002 asti. SOS-palvelun työntekijät vastasivat puhelimeen päivällä, Palvelevan puhelimen päivystäjät yöllä. Tällä yhteistyöllä saatiin päivystysaika pidennetyksi melkein ympärivuorokautiseksi. Yhteistyö muun muassa koulutusasioissa on jatkunut edelleen, vaikka toimitilat ja puhelinnumerot eivät enää olekaan yhteiset.

Erityisryhmien Palvelevat puhelimet

Kirkolliskokous kehotti 1980-luvun alussa Kirkon perheasiain keskusta yhdessä Kirkon nuorisotyön keskuksen kanssa tutkimaan, kuinka vaikeuksissa olevat lapset ja nuoret löytäisivät yhteyden Palvelemaan puhelimeen tai seurakuntien työntekijöihin. Jo vuonna 1980 oli perustettu Helsingissä ja Tampereella opiskelijoiden Palveleva puhelin ja vuonna 1983 Tampereella lasten ja nuorten Palveleva puhelin. Myös Rovaniemellä, Joensuussa ja Kajaanissa aloitettiin kirkolliskokouksen kehotuksen jälkeen lasten ja nuorten Palvelevan puhelimen toiminta. Näiden

puhelumäärät pysyivät kuitenkin varsin pieninä, ja niiden toiminta hiipui varsin sen jälkeen kun Mannerheimin Lastensuojeluliitto alkoi perustaa lasten ja nuorten puhelimia. Pisimpään toimivat Tampereen (vuoteen 1991) ja Kajaanin (vuoteen 1992) puhelinpäivystykset. Ne toimivat päiväsaikaan lukukausien aikana samassa numerossa, jossa Palveleva puhelin päivysti illalla ja yöllä. Lahdessa aloitti vuonna 1999 venäjänkielinen Palveleva puhelin. Vähäisen puhelumäärän vuoksi sen toiminta päättyi jo vuonna 2001.

Valtakunnallinen koordinointi

Kansallisen toimielimen tarve

Syksyllä 1966 puhelinpalvelutoimikunnassa todettiin, että Suomessa ei ole mitään kansallista toimielintä puhelinsielunhoitoa varten. Helsingin Palveleva puhelin huolehti valtakunnallisista asioista epävirallisesti muun muassa kutsumalla koulutusseminaareihin muiden Palvelevien puhelimien edustajia. Asia tuli esille myös kansainvälisissä yhteyksissä. Muissa maissa kansallisen yhteistyöelimen oli havaittu edistävän työtä. Maaliskuussa 1967 päätettiin kääntyä asiassa piispainkokouksen puoleen. Pidettiin tärkeänä sitä, että toimielin kuuluisi kirkon viralliseen organisaatioon.

Piispa **Erkki Kansanahon** pitäessä Tampereella piispantarkastusta sihteeri Jouko Sihvo toi esille yhteisen toimielimen tarpeen. Kansanaho kiinnitti huomiota siihen, että puhelimia oli toiminnassa jo kahdellatoista paikkakunnalla. Ainakin viidellä paikkakunnalla suunniteltiin toiminnan aloittamista, mutta koko kirkkoa koskevaa järjestettyä yhteistoimintaa ei toistaiseksi ollut olemassa. Uusia toimipisteitä perustettaessa neuvoja oli pyydetty lähinnä Helsingin Palvelevan puhelimen johtohenkilöiltä. Piispa Kansanaho esitti laajennetulle piispainkokoukselle, että se antaisi Palvelevan puhelimen suunnittelun ja ohjauksen Kirkon perheasiaintoimikunnan tehtäväksi ja myöntäisi tätä tehtävää varten tarvittavat varat.

Valtakunnallinen työntekijä

Suunnitelma toteutui. Palvelevan puhelimen valtakunnallisia tehtäviä varten perustettiin päätoiminen sihteerin virka, jonka palkkauksesta Helsingin seurakuntayhtymä ja kirkon perheasiaintoimikunta huolehtivat yhdessä. Virkaan valittiin pastori **Erkki Kokko** 1.7.1972 alkaen. Puhelinpalvelutoimikunnan nimi oli muuttunut loppuvuonna 1970 Palvelevan puhelimen johtokunnaksi. Nyt työmuodolla oli Helsingin ja koko maan yhteinen johtokunta. Sen puheenjohtajana toimi rovasti **Sakari Repola** ja Helsingin seurakuntien nimeäminä jäsenenä rovasti Vilho Närhi, tohtori Sirkka Syväne, rovasti **Bertel Söderholm** ja pastori Kaarle Viika. Perhe-

asiaintoimikunnan edustajina olivat psykiatri **Reino Huttunen** ja teologian tohtori Jouko Sihvo, joka uuden työntekijän tultua jätti tehtävänsä johtokunnan sihteerinä.

Paikallisten Palvelevien puhelimien johtavat työntekijät olivat kokoontuneet useita kertoja käsittelemään Palvelevien puhelimien yhteisiä asioita. Syyskuun kokouksessa 1973 he keskustelivat mahdollisuudesta vakinaistaa tämä kokoontuminen siten, että siitä tulisi pysyvä vuosittain kokoontuva neuvottelukunta koko maan johtokunnan lisäksi. Johtokunnan joulukuun kokouksessa keskusteltiin niin sanotun edustajistokokouksen merkityksestä ja todettiin, että sellainen on tarpeellinen tietyin väliajoin. Palvelevalla puhelimella oli siis valtakunnallinen työntekijä, tosin yhteinen Helsingin kanssa, yhteinen johtokunta sekä yhteisten asioiden käsittelyä varten johtavien työntekijöiden kokous ja edustajainkokous.

Viran uudet järjestelyt

Vuosien varrella alkoi näyttää ilmeiseltä, että Helsingin ja koko maan yhteisellä työntekijällä oli liian monta työsarkaa. Ruvettiin valmistelevaan työn järjestämistä sillä tavoin, että Helsingin seurakunnat saisivat oman työntekijän ja Kirkon perheasiain toimikunta oman työntekijän koko maan asioita varten. Tämä toteutui vuoden 1979 aikana. Kirkolliskokous perusti 1.1.1980 alkaen Palvelevan puhelimen sihteerin päätoimisen viran. Helsingin seurakunnat muuttivat olemassa olevan Palvelevan puhelimen viran 1.1.1980 lukien Palvelevan puhelimen sihteerin (lehtorin) viraksi. Tällä välin Erkki Kokko oli siirtynyt muihin tehtäviin, ja väliaikaisena viran hoitajana toimi pastori **Seppo Mäkelä**. Johtokunnan kokouksessa marraskuun 19. päivänä 1979 Helsingin Palvelevan puhelimen sihteerin virkaan valittiin lehtori **Helena Ojanperä**, myöhemmin Samulin. Kirkon perheasiain toimikunta puolestaan valitsi kokouksessaan 30.11. kirkon Palvelevan puhelimen sihteeriksi pastori **Hannu Sorrin**. Samassa kokouksessa todettiin, että yhteinen johtokunta lakkautettaisiin. Koko maan sihteerit toimisi jatkossa suoraan Kirkon perheasiain toimikunnan ja todennäköisesti sen perustaman Palvelevan puhelimen jaoston alaisena.

Valtakunnalliset elimet

Palvelevan puhelimen jaosto perustettiin heti vuonna 1980. Vuonna 1984 sen nimi muutettiin neuvottelukunnaksi ja vuonna 1999 asiantuntijaryhmäksi. Muutokset liittyivät kokonaiskirkon hallintomuutoksiin. Valtakunnalliset toimielimet ovat olleet tärkeitä vuosien varrella. Palvelevan puhelimen perustamisvaiheessa puhelinpalvelutoimikunnalla oli hyvin konkreettisia tehtäviä. Varsin pian sille tuli myös valtakunnallisia tehtäviä, kun toimipisteitä ruvettiin perustamaan muualle maahan. Myöhemmin eri toimielimet ovat huolehtineet kentän äänen kuulumisesta Palvelevaa puhelinta koskevassa päätöksenteossa ja toimineet työntekijän apuna ja tukena. Pohjois-Suomen työntekijät ovat pitäneet omia kokouksiaan vuodesta 1995 alkaen. Eri tehtäviä varten on tarpeen mukaan perustettu määräaikaista työryhmiä.

Hannu Sorri toimi Palvelevan puhelimen sihteerin virassa vuoteen 2002 asti. Hänen virkavapauksiensa aikana hoitivat eripituisia sijaisuuksia **Maire Parkkonen, Mikko Metsänen, Maj Bonnevier-Tuomela, Jouko Stenroth** ja **Helena Samulin**. Viimeksi mainittu hoiti virkaa vuosina 2003–2012, jonka jälkeen virkaan valittiin TM, diakoni **Titi Gävert**.

Päivystäjät ja työntekijät

Päivystäjät

Sielunhoidollisen puhelinpalvelun perustamista esittävän toimikunnan muistiossa todetaan, että ulkomailla vastaavien puhelinpalvelujen päivystysvastuu on vapaaehtoisilla työryhmillä. Niissä on mukana muiden muassa lääkäreitä, sosiaalihuollon eri alojen työntekijöitä ja opettajia. Tällaisen vapaaehtoisen työvoiman käyttö olisi suositeltavaa myös Helsingissä. Toimikunnan mielestä palvelun laajuus ja tehokkuus sekä toisaalta tarpeelliset yhteydet paikallisseurakuntiin edellyttivät kuitenkin sitä, että seurakuntien työvoima ottaisi työstä päävastuun.

Jo toisessa puhelinpalvelutoimikunnan kokouksessa 1.4.1964 pohdittiin maallikoiden mahdollista mukaantuloa päivystystoimintaan. Päädyttiin suositukseen, että ainakin aluksi päivystämistä hoitaisivat sopiviksi katsotut teologit. Maallikot tulisivat kysymykseen siinä tapauksessa, että heillä olisi asemansa perusteella kylliksi kokemusta ja vaitiolovelvollisuus. Periaatetta täsmennettiin myöhemmin: ”Kysymykseen voisi tulla myös maallikko, esim. lääkäri, sosiaalihoitaja tms., jolla on vaitiolovelvollisuus ja tarvittavaa asiantuntemusta.” Päivystystoiminta suunniteltiin siis hoidettavaksi ammattilaisvoimin. Kun ensimmäisiä kokemuksia päivystystyöstä koottiin puhelinpalvelutoimikunnassa, päivystäjäjoukon todettiin olleen ”kirjava”. Toimikunta oli siitä huolissaan. Päätettiin, että vastaisuudessa pyritään tiukemmin kontrolloimaan, ketkä pääsevät päivystykseen mukaan.⁵

Puhelinpalvelutoimikunnan sihteeri Jouko Sihvo osallistui vuonna 1969 IFO-TES-liiton hallituksen kokoukseen Lontoossa. Hän selosti kokouksen antia toimikunnan kokouksessa joulukuussa 1969. Suomen kannalta merkityksellistä ja opiksi kelpaavaa oli hänen mukaansa se huolellisuus ja perusteellisuus, jolla eri maissa paneuduttiin työntekijöiden valitsemiseen ja kouluttamiseen. Keski- ja Etelä-Euroopassa ei otettu ketään päivystystyöhön ilman soveltuvuuden tutkimista ja alkukoulutusta. Suomessa ei siihen aikaan vielä toimittu näin.

5 Jouko Sihvon kertoman mukaan puhelinpalvelutoimikunnan ajatus oli ollut, että päivystäjinä toimisivat papit ja lehtorit sekä kokeneet diakoniatyöntekijät. Koska kaikki papit eivät olleet innostuneita päivystystehtävästä, he saattoivat lähettää päivystämään myös nuorisotyöntekijöitä. Tästä puhelinpalvelutoimikunta ei pitänyt. Sihvo totesi kuitenkin haastattelussa 26.1.2006, että nuorisotyöntekijät saattoivat olla aivan erinomaisia päivystäjiä.

Kesällä 1972 Palvelevan puhelimen johtokunnassa asetettiin työryhmä suunnittelemaan vapaaehtoisten päivystäjien valintaa ja koulutusta. Työryhmän laatimat koulutusnormit ja suositukset hyväksyttiin Palvelevan puhelimen edustajainkokouksessa vuonna 1974. Niiden mukaan valintahaastattelun suoritti tietty valintaelin, mutta lopullisen päätöksen päivystykseen ryhtymisestä ehdokas sai itse tehdä peruskoulutusvaiheen aikana. Helmikuussa 1977 päätettiin Helsingin Palvelevan puhelimen päivystäjäkuntaa laajentaa koskemaan vapaaehtoisia maallikoita. Ensimmäinen koulutettu vapaaehtoisten päivystäjien ryhmä aloitti päivystystyön vuonna 1978. Pääkaupunkiseudun Palvelevassa puhelimesta huolehtivat Helsingin, Espoon ja Vantaan seurakunnat vielä nykyäänkin isosta osasta päivystysvuoroja. Vapaaehtoisten määrä on kuitenkin koko ajan lisääntynyt, ja heidän työpanoksensa osuus päivystystyöstä suurentunut. Muualla maassa vapaaehtoisten osuus on lisääntynyt nopeammin ja on huomattavasti suurempi.

Alkuvaiheessa vapaaehtoiset päivystäjät olivat yleensä ihmissuhdealan ammattilaisia. Suurimpia ammattiryhmiä olivat sairaanhoitajat ja opettajat. Ajan mittaan ammattijakauma monipuolistui. Päivystäjiltä ei enää edellytetty mitään määrättyä ammattitaustaa. Valinnassa pääpaino kiinnitettiin henkilökohtaiseen soveltuvuuteen. Nykyisin voimassa olevassa Palvelevan puhelimen laatuasiakirjassa päivystäjien valinnasta sanotaan näin: ”Haastattelussa kartoitetaan hakijan motivaatio, elämäntilanteen tasapainoisuus ja kyky/halu sitoutua Palvelevan puhelimen toimintaperiaatteisiin.”

Vaikka Palvelevan puhelimen vapaaehtoiset päivystäjät tekevät työtä korvauksetta, heidän kulujaan on korvattu. Vuonna 1982 Palvelevan puhelimen jaosto päätti suositaa kaikille toimipaikoille, että päivystäjien matkakustannukset, myös taksin käyttäminen kotimatalla, korvattaisiin. Jaosto suositteli myös vakuutusturvan hankkimisesta päivystäjille. Näistä asioista on vuosien ja vuosikymmenien varrella muistutettu silloin tällöin. Nykyisin matkakulujen korvaaminen ja vakuutus ovat jo pikemminkin sääntö kuin poikkeus.

Palvelevasta puhelimesta on tullut merkittävä vapaaehtoistyön kehittäjä kirkossa. Palveleva puhelin on aina luottanut seurakuntalaisiin ja antanut heille mahdollisuuden tehdä vastuullista työtä. Sen kautta vapaaehtoiset voivat elää todeksi omaa kristillisyyttään. Monet päivystäjät ovat kertoneet, että Palvelevan puhelimen antaman koulutuksen kautta he ovat saaneet eväitä myös muuhun elämäänsä.

Työntekijät

Kullakin Palvelevan puhelimen toimintapaikkakunnalla toimipisteen asioista huolehti alusta alkaen joku seurakunnan työntekijä, jota nimitettiin Palvelevan puhelimen sihteeriksi. Kun päivystäjäkunnan enemmistö alkoi olla vapaaehtoisia, sihteeriden tehtävä muuttui vaativammaksi, koska he vastasivat yleensä päivystäjien valinnasta ja koulutuksesta. Vuonna 1983 Palvelevan puhelimen jaosto päätti laatia kartoituksen Palvelevan puhelimen sihteerien toimenkuvasta. Tilanne osoittautui hyvin kirjavaksi ja epätyydyttäväksi. Asetettiin työryhmä pohtimaan

Palvelevan puhelimen vastaavien työntekijöiden asemaa paikallisseurakunnissa ja tekemään ehdotus sen järjestämiseksi. Työryhmän esityksen pohjalta Kirkon perheasian toimikunta antoi suosituksen Palvelevan puhelimen toiminnanohjaajan asemasta. Suosituksessa määriteltiin, minkä suuruisessa Palvelevan puhelimen toimipisteessä tulisi olla päätoiminen, minkä suuruisessa osatoiminen työntekijä. Myös työntekijän koulutukseen otettiin kantaa. Tehtävännimikkeeksi esitettiin toiminnanohjaajaa. Työntekijän koulutuksessa korostettiin sielunhoitotyöhön perehtymistä. Toiminnanohjaajat saivat oman kiintiön kirkon sielunhoidon koulutusohjelmaan.

Seurakunnat perustivat uusia osa- tai täysiaikaisia Palvelevan puhelimen toiminnanohjaajan virkoja tai toimia. Uusittu suositus Palvelevan puhelimen työntekijän nimikkeestä ja koulutuksesta annettiin vuonna 2001. Siinä tehtävännimike muutettiin Palvelevan puhelimen toiminnanjohtajaksi ja koulutusvaatimukseksi määriteltiin korkeakoulututkinto. Työntekijän valinnassa tuli käyttää soveltuvuustutkintaa, ja työntekijän tuli osallistua kirkon sielunhoidon erikoistumiskoulutukseen.

Päivystäjiä koulutetaan

Kun Palvelevan puhelimen toiminta oli alkamassa, järjestettiin informaatiotilaisuus niille seurakuntien työntekijöille, jotka tulisivat päivystämään vuoden 1964 puolella. Säilyneen ohjelmaluonnoksen mukaan puhelinpalvelutoimikunnan puheenjohtaja rovasti Eino Raunio avasi tilaisuuden ja piti katsauksen toimikunnan työhön. Jouko Sihvo kertoi puhelinpalveluista muissa maissa, Vilho Närhi selosti avunlähteitä ja Kaarle Viika käytti puheenvuoron aiheesta ”miten suoritetaan puhelinkeskustelun autettavan kanssa”. Siinä oli aloittavien päivystäjien perehdytys.

Ensimmäisten päivystäjien koulutuksesta ja sen sisällöstä ei ole olemassa tarkkoja tietoja. Palvelun yksivuotistiedotteessa kerrottiin, että valmennus työhön tapahtui seurakunnittain pienissä ryhmissä ja päivystäjien yhteisissä neuvotteluissa sekä yhden päivän kestäneessä seminaarissa. Jouko Sihvo kertoi haastattelussa vuonna 2006, että hän kävi seurakunnissa pitämässä työntekijöille koulutustilaisuuksia, joissa hän käytti Amerikan matkalta saamiaan oppeja ollessaan Luterilaisen Maailmanliiton stipendiaattina vuosina 1957–1958. Myös Kaarle Viika oli mukana kouluttamassa. Palvelevan puhelimen päivystäjät saivat siis mahdollisimman modernia sielunhoidon opetusta, joka oli vasta tekemässä tuloa Suomen kirkkoon.

Ensimmäinen kaikkien seurakuntien päivystäjille tarkoitettu koulutusseminaari järjestettiin toukokuussa 1965, ja siihen kutsuttiin yksi edustaja kustakin seurakunnasta. Tarkoitus oli, että tästä työntekijästä tulisi Palvelevan puhelimen yhdyshenkilö omaan seurakuntaansa. Koulutusseminaarin ohjelmassa oli kaksi esitelmää, joista toinen käsitteli sielunhoitoa ja toinen ahdistusta. Edellisen piti Kirkon perheasiain toimikunnan pääsihteeri **Matti Joensuu** ja jälkimmäisen toimikunnan jäsen, psykiatri Sirkka Syväne. Lisäksi seminaarin ohjelmassa oli ryhmäkeskustelua, tapauskeskusteluja ryhmissä ja lavastettujen keskustelujen pohjalta. Toisen

yhteisen koulutusseminaarin aiheena tammikuussa 1966 oli elämänväsymys ja itsemurha. Luennoitsijoiksi kutsuttiin Hesperian sairaalan ylilääkäri **Kalle Achté** ja siihen aikaan Tukholmassa työskentelevä pastori **Erik Ewalds**. Lisäksi ohjelmassa oli työn arviointia raporttikirjojen pohjalta.

Helmikuussa 1966 puhelinpalvelutoimikunta kävi periaatteellista keskustelua päivystäjien koulutuksen järjestämisestä. Toimikunta totesi, että ”päivystäjien työskentelyä voidaan ohjata suuntaan, joka asettaa heidät liian vaikeitten tehtävien eteen. On muistettava, etteivät he ole mitään psykiatreja ja ettei heistä sellaisia pidä tullakaan. Toinen äärimmäisyys on se, että heillä olisivat valmiit vastaukset Raamatusta kaikkiin inhimillisen hädän tilanteisiin. Näitten välillä jossain on se keskitie, jota olisi pyrittävä kulkemaan. On painotettava sitä, ettei kukaan eikä mikään pysty muutaman tuokion puhelinkeskustelussa muuttamaan ihmisen elämää täysin uusille raiteille. On tyydyttävä vaatimattomampaan tavoitteeseen. Vähitellen päivystäjä oppii näkemään, että vähempikin on hyvin vaivan arvoinen.” Runsaan vuoden kokemusten jälkeen alettiin ymmärtää, että Palveleva puhelin oli aivan omanlaisensa auttamismuoto. Kun aluksi painotettiin päivystäjien ammatillista osaamista, vähitellen huomattiin, että keskustelun päämäärä olisikin asetettava toisella tavalla. Tämä ei kuitenkaan merkinnyt tavoitteista luopumista ja ”riman laskemista”, vaan jonkin uuden löytämistä.

Palvelevan puhelimen oma auttamistapa kävi parhaiten ilmi Päivystäjän ”10 käskyä” -ohjeistosta. Erityisesti käskyjen selityksistä näkyi hyvin, minkälaisia piirteitä Palvelevan puhelimen auttamismenetelmässä pidettiin tärkeinä. Ongelmaa tuli tarkastella asiakkaan maailmasta käsin. Päivystäjän tuli pyrkiä tuoreeseen vuorovaikutukseen ja etsiä luontevaa yhteyttä, jossa oli molemminpuolista kuuntelua ja aitoa asioiden pohdintaa. Kaiken tuli tapahtua asiakkaan aikataulun mukaisesti. Neuvojen antaminen saattoi johtaa siihen, että asiakas lakkasi itse ajattelemasta ja oli käytännön tilanteessa yhtä avuton kuin ennenkin. Asiakasta ei pitänyt mitata päivystäjän omalla mitalla. Työntekijä voi olla neuvoton, mutta hän voi siitä huolimatta auttaa etsimään tietä vaikeuksissa olevan kanssa. Päivystäjän ei tullut hätääntyä ja ruveta soittelemaan muille auttajille, vaan tuli luottaa puhelinkeskustelun mahdollisuuksiin. Luottamuksellisuus oli syytä muistaa. Asiat eivät kuitenkaan välttämättä selvinneet yhdellä puhelinkeskustelulla. Silloin voi olla tarpeen ohjata asiakas jonnekin muualle apua saamaan. Näiden opetusten myötä Palveleva puhelin kehittyi auttamismuodoksi, jossa keskeistä oli kuunteleminen, asiakkaan kunnioittaminen tasaveroisena keskustelukumppanina ja ehdoton luottamuksellisuus. Asiantuntijana toimiminen tai neuvojen antaminen eivät olleet päivystäjän ensisijaisia pyrkimyksiä.

Koulutusohjelmat ja materiaalit

Erkki Kokko oli Luterilaisen Maailmanliiton stipendiaattina Yhdysvalloissa vuonna 1976. Siellä hän tutustui päivystäjien kouluttamiseen, erityisesti roolileikkien käyttämiseen ja päivystäjäryhmien ohjaamiseen. Hän muisteli samana vuonna pidettyä

Jyväskylän seminaaria, jolla oli käänteentekevä merkitys päivystäjien koulutukselle. Seminaarissa oli mukana lähes 50 Palvelevien puhelimien kouluttajaa. Siellä tutustuttiin uuteen koulutusohjelmaan, joka otettiin käyttöön koko maassa. Syksyllä 1977 hyväksyttiin edustajainkokouksessa uudet suositukset yhteisistä koulutus-tavoitteista ja menetelmistä. Niiden mukaan päivystäjien peruskoulutusjaksoon sisältyi perehtymistä hoidolliseen kohtaamiseen, kuuntelemisen ja keskustelutaidon perusteisiin sekä eräisiin yleisimpiin puhelinkeskustelun ongelma-alueisiin. Tärkeänä opetusmenetelmänä teoreettisen tietouden omaksumisen lisäksi pidettiin osallistumista lavastettuihin harjoituskeskusteluihin ja niiden analysointiin. Täydentävä koulutus tapahtui päivystystyön ohessa kahdella tavalla. Toimipisteen koko päivystäjäkunnalle järjestettiin yhteisiä koulutustilaisuuksia. Varsinainen päivystystyön ohjaus tapahtui ryhmissä, joihin päivystäjäkunta on jaettu ja joille on nimetty oma ohjaajansa. Kukin ryhmä sai hoidettavakseen säännöllisesti toistuvan päivystysjakson, jonka jälkeen ryhmä kokoontui työnohjaukselliseen istuntoon. Tätä käytäntöä noudattaa suurin osa Palveleva puhelimen toimipisteistä edelleenkin.

Erkki Kokko luonnehti 1970-luvulla koulutuksessa tapahtunutta kehitystä siten, että kun alussa koulutustilaisuuksissa pääpaino oli soittajien kysymyksissä, ruvettiin nyt käsittelemään myös sitä, mitä päivystäjässä tapahtui. Vuonna 1979 valmistui Kokon laatima *Palvelevan puhelimen päivystäjän opas*. Hän kertoi sen esipuheessa, että oppaan sisältämät neuvot ja ohjeet olivat koko päivystäjäkunnan yhteistä omaisuutta, yhteenvetoa saaduista kokemuksista. Palvelevan puhelimen toiminnan myötä syntyi tietoa ja taitoa, joka koulutuksen kautta siirtyi päivystäjäkunnan yhteiseksi ”pääomaksi”. Oppaaseen on tehty vuosien varrella ajan vaatimia muutoksia. Se on edelleen tärkeä opaskirja uusille päivystäjille.

Seuraavalla vuosikymmenellä päivystäjiä koulutettiin pääasiassa näillä eväillä. Kansainvälisten yhteyksien kautta saatiin lisäksi uutta materiaalia. Kun seurakuntiin oli perustettu uusia toiminnanohjaajien virkoja, heidän valmiuksiensa lisäämiseksi järjestettiin erityistä kouluttajakoulutusta. Siihen sisältyi myös opastusta päivystäjien valintaprosessin hoitamiseen. Työntekijöille järjestettiin ensimmäiset koulutukselliset neuvottelupäivät vuonna 1990.

Vuonna 1994 Palvelevan puhelimen jaosto pani vireille uuden peruskurssioppaan suunnittelun. Työryhmä kartoitti ja kokosi kotimaista ja ulkomaista koulutusmateriaalia. Työ valmistui vuonna 2000, jolloin *Palvelevan puhelimen peruskurssi – Kouluttajan opas* julkaistiin kansion muodossa. Sen käyttöön tutustuttiin saman vuoden keväällä työntekijöiden neuvottelupäivillä. Peruskurssiohjelman uusiminen pantiin vireille vuonna 2010.

Palvelevan puhelimen lehti

1980-luvulla syntyi ajatus Palvelevan puhelimen omasta lehdestä, jossa voitaisiin julkaista koulutuksellista aineistoa, tiedottaa päivystäjille yhteisistä asioista ja kertoa eri paikkakuntien kuulumisista. Lehden avulla voitaisiin vaalia myös päivystäjien

yhteenkuuluvuutta. Helmikuussa 1989 lehtityöryhmä ryhtyi suunnittelutyöhön. Lehden nimestä järjestettiin kilpailu. Ehdotuksia tuli runsaasti, muiden muassa PA-PU, Kuuntelu, Luuri, Puhelinkorva, Sydämellä, Yölehti, ja Helistin. Palvelevan puhelimen edustajainkokous valitsi perustettavalle lehdelle nimen *PaPu*. Sanan todettiin merkitsevän toisaalta lyhennettä Palvelevasta puhelimesta, toisaalta elämää sisältävää pientä siementä. Ensimmäinen lehti ilmestyi vuonna 1990. Siitä alkaen on joka vuosi julkaistu kaksi numeroa. Muutaman vuoden ajan lehden sisällöstä ja ulkoasusta vastasivat alueelliset työryhmät, jotka tekivät vuorollaan kahden vuoden lehdet.

Vuonna 1998 lehdelle asetettiin valtakunnallinen toimituskunta, jonka jäsenet ovat vaihtuneet vain vähitellen. Lehdelle alettiin etsiä myös uutta nimeä. Sen haluttiin olevan selkeämpi ja informatiivisempi. Julistettiin nimikilpailu, jonka voitti nimi *Linkki*. Vuodesta 2000 alkaen lehti oli *Linkki. Palvelevan puhelimen päivystäjien lehti*. Palvelevan netin toiminnan vakiinnuttua nettiauttaminen on näkynyt myös lehden nimessä, joka on vuodesta 2012 alkaen ollut muodossa *Linkki. Palvelevan puhelimen ja Palvelevan netin lehti*. Lehden sisältö on yleensä rakennettu tietyn teeman ympärille. Vuosien aikana käsiteltyjä teemoja ovat olleet muun muassa uskonnollisuus, seksuaalisuus, itsemurhat, työnohjaus, kuolema, hiljaisuus, traumat, perheväkivalta, yksinäisyys, psyykkiset vaikeudet ja Palvelevan puhelimen laatu. Palvelevan puhelimen viettäessä 30- ja 40-vuotisjuhliaan on julkaistu teemanumerot.

Päivystäjien valtakunnallinen koulutus

Jo alkuvuosina Palvelevan puhelimen koulutustilaisuudet alkoivat laajentua valtakunnallisiksi. Vuonna 1967 lähetettiin kutsut koulutusseminaariin Savonlinnaan, Lappeenrantaan, Kouvolaan, Turkuun, Hämeenlinnaan, Poriin ja Tampereelle, joissa jo toimi Palveleva puhelin tai sitä suunniteltiin. Näistä koulutustapahtumista syntyivät valtakunnalliset neuvottelupäivät, joita järjestetään yhä joka syksy. Aluksi ne pidettiin Järvenpään seurakuntaopistossa tai Helsingissä, 1990-luvulta alkaen eri puolilla maata.

Palvelevan puhelimen numeromuutoksen yhteydessä 1990-luvun alussa syntyi alueellista yhteistyötä myös koulutuksessa. Pohjois-Suomen alueella oli järjestetty omia neuvottelupäiviä jo 1970-luvulla, koska sieltä oli pitkä matka Helsingissä järjestettyihin koulutustilaisuuksiin. Etelä-Suomen alueen omat neuvottelupäivät pidettiin ensimmäistä kertaa vuonna 1992. Myös Itä-Suomessa ja Vaasan läänissä ryhdyttiin järjestämään omia neuvottelupäiviä. Näistä koulutustapahtumista ovat edelleen jäljellä jokavuotisia Pohjois-Suomen neuvottelupäivät ja ”entisen Vaasan läänin” neuvottelupäiviä. Etelä-Suomen neuvottelupäiviä ei viime vuosina ole järjestetty joka vuosi. Vaikka tapahtumien nimenä on ”neuvottelupäivät”, ne ovat luonteeltaan koulutuksellisia.

Aborttia harkitsevien tukeminen

Maamme aborttilainsäädäntöä muutettiin 1970-luvulla. Abortin saaminen helpottui huomattavasti, mistä seurasi aborttien selvä lisääntyminen. Kirkon piirissä pohdittiin, millä tavalla voitaisiin auttaa ihmisiä, jotka joutuivat yllättävässä tilanteessa tekemään nopeasti ratkaisun abortin ja raskauden jatkamisen välillä. Vuonna 1980 kirkolliskokous antoi Kirkon perheasiain toimikunnalle ja erityisesti Palvelevalle puhelimelle tehtäväksi suunnitella sellaisia palvelupisteitä, joissa aborttia harkitseva voisi keskustella päätöksen tekemisestä tätä varten koulutetun henkilön kanssa.

Tarkoitus oli, että raskauden ongelmaksi kokevaa kehoitettaisiin ottamaan yhteyttä Palvelemaan puhelimeen, jossa käytäisiin ensimmäinen keskustelu. Sen jälkeen soittaja ohjattaisiin erityisneuvojalle, joka olisi tähän tehtävään koulutettu. Vuosien 1981–1982 aikana neuvojiksi koulutettiin 49 paikallisten Palvelevien puhelimien piiristä valittua henkilöä. Koulutuksessa käsiteltiin aborttia lääketieteelliseltä, sosiologiselta ja eettiseltä kannalta sekä annettiin käytännön ohjausta neuvontatyöhön. Neuvontatyön toteutumisesta ei ole tarkempia tietoja eikä tilastonumeroita. Työ hiipui vähitellen muutaman vuoden kuluessa. Ilmeisesti Palveleva puhelin ei sittenkään kyennyt toimimaan sellaisena paikkana, jonne aborttia harkitsevien olisi ollut helppo ottaa yhteyttä. Hankkeella oli kuitenkin merkitystä päivystäjien kannalta; aborttiaihetta käsiteltiin työmuodon piirissä runsaasti, ja sen kysymykset tulivat päivystäjille tutuiksi.

Kansainvälisiä yhteyksiä

Samarialaisten puhelinpalvelun aloittamisen jälkeen toiminta levisi nopeasti muihin Euroopan maihin. Länsi-Euroopan maissa puhelinauttamisen käynnistäjinä olivat yleensä kristilliset kirkot tai kirkolliset tahot.

Protestanttinen pappi **Raynald Martin**, joka perusti ensimmäisen ranskan-kielisen auttavan puhelimen Sveitsiin Geneveen, ryhtyi kartoittamaan eri maiden auttavia puhelimia. Hänen aloitteestaan pidettiin ensimmäinen Euroopan laajuinen kongressi vuonna 1960 Bosseyn ekumeenisessa keskuksessa Sveitsissä. Koolle tuli noin 80 osanottajaa 11 maasta. Suomesta mukana oli tohtori Sirkka Syväne. Kongressin lopussa päätettiin perustaa Geneveen kansainvälinen informaatiokeskus puhelinauttamista varten.

Informaatiokeskus järjesti useita kansainvälisiä kongresseja, joihin kutsuttiin myös suomalaisia edustajia. Suomen puhelinauttamissuunnitelmien kannalta kaikkein merkittävin ulkomainen yhteys oli Oxfordissa järjestetty kolmas kansainvälinen puhelinpalvelukongressi 7.–10.9.1964. Puhelinpalvelutoimikunta päätti lähettää kongressiin sihteerinsä Jouko Sihvon. Kongressin ohjelmassa oli esitelmää puhelimessa auttamisesta ja keskusteluissa esille tulevista ongelmista. Siellä käsiteltiin toiminnan periaatteita, vapaaehtoisten valintaa ja koulutusta sekä kan-

sainvälisen yhteistyön organisointia. Vilkasta keskustelua käytiin myös palvelun uskonnollisista näkökulmista. Koska monessa maassa kirkot kantoivat palveluista vastuuta, kirkkojen vaikutus oli yksi erimielisyyden lähde.

Jouko Sihvo kertoi, että Oxfordin kongressin anti oli hyvin merkittävä Suomen puhelinpalvelua suunniteltaessa. Kongressissa Chad Varah esitteli Samaritans-järjestön toimintaa. Hän korosti, että puhelintyöllä ei saisi olla minkään kirkkokunnan leimaa, koska niin monenlaiset ihmiset ottavat yhteyttä. Vaikka Varah itse oli anglikaanisen kirkon pappi, hän piti riippumattomuutta kirkosta tärkeänä. Toinen Oxfordin kongressin ”tulainen” oli kysymys päivystäjien vapaaehtoisuudesta. Kongressissa painotettiin voimakkaasti sitä, että päivystäjien pitäisi olla maallikoita. Helsingissä ei ollut mahdollista löytää riittävästi maallikoita, mutta Jouko Sihvo kertoi pitäneensä tätä asiaa jatkuvasti esillä, kun muualle maahan perustettiin Palvelevia puhelimia. Kolmas kongressin anti liittyi kysymykseen itsemurhien ehkäisystä. Kongressissa painotettiin sitä, että puhelinauttaminen on itsemurhien ehkäisytyötä. Tällä perusteella Palvelevan puhelimen numero saatiin puhelinluetteloon hälytysnumeroiden joukkoon.

IFOTES-liitto

Yhteydet IFOTES-liittoon ovat olleet Palvelevalle puhelimelle aina tärkeitä. Palvelevan puhelimen sihteerit ovat olleet jäsenenä liiton kansainvälisessä komiteassa. Hannu Sorri oli 1990-luvulla myös toimeenpanevan komitean jäsenenä sekä liiton varapresidenttinä. Myös hänen mahdollisuutensa tulla IFOTES-liiton presidentiksi oli esillä. Päivystäjien kannalta IFOTES-liiton tärkein merkitys on ollut kansainvälisillä kongresseilla, joita liitto on järjestänyt kolmen vuoden välein. Palvelevan puhelimen edustajia on aina ollut mukana useita kymmeniä. Päivystäjien keskinäinen yhteys on ollut kongresseissa vähintään yhtä tärkeää kuin asiasisältö. Kun päivystäjä tekee yksinäistä työtään päivystyshuoneessa, kongressissa hän saakin huomata, että ”kollegoja” on paljon ympäri maailmaa.

Chad Varahin vierailu

Marraskuun kokouksessa 1973 Palvelevan puhelimen johtokunta päätti kutsua Chad Varahin vierailulle Suomeen vuoden 1974 aikana, joka oli Palvelevan puhelimen 10-vuotisjuhlavuosi. Varah vietti toukokuussa viikon Palvelevan puhelimen vieraana. Tänä aikana hän piti luennon yliopistolla, osallistui Ilkon kurssikeskuksessa pidettyyn valtakunnalliseen koulutustapahtumaan ja vieraili Oulussa ja Rovaniemellä.

Helsingin kongressi 1988

Suomen Palveleva puhelin sai mahdollisuuden järjestää IFOTES-kongressin vuonna 1988. Heinäkuun 5.–9. päivinä vuonna 1988 pidetyn kongressin läpiviemi-

seksi tarvittiin monia työryhmiä, kymmeniä kokouksia ja kymmeniä koulutettuja vapaaehtoisia. Kongressin taloudellisten edellytysten turvaamiseksi perustettiin yhdistys Palvelevan puhelimen tuki ry. Kongressi järjestettiin Helsingin yliopiston tiloissa kaupungin keskustassa.

Kongressin teema oli *Telephonic Emergency Service – how and by whom, why and for what*⁶. Osallistujia oli yhteensä noin 600, joista suomalaisia oli noin 200. Osanottajamaita oli kaikkiaan 23. Suurimmat ryhmät olivat silloisesta Länsi-Saksasta ja Sveitsistä. Myös silloisista sosialistisista maista kongressiin tuli 30 osallistujaa, pääosa Unkarista ja Puolasta. Kongressin pääluennoitsijoita olivat professori **Juhani Pietarinen** Suomesta, professori **Penny Prophit** Iso-Britanniasta ja professori **Klaus-Peter Jörns** Länsi-Saksasta. Kongressin kielinä olivat IFOTES-liiton viralliset kielet englanti, saksa, ranska, italia ja näiden lisäksi suomi. Kongressiin liittyi uutena ohjelmana tieteellinen seminaari, jossa alan tutkijat eri puolilta Eurooppaa esittelivät tutkimustensa tuloksia. Monille päivystäjille mukanaolo kongressissa antoi uutta näkökulmaa kuulumisesta maailmanlaajuiseen päivystäjien joukkoon.

Yhteydet Itä-Euroopan maihin

Kongressin jälkeen IFOTES-liiton kansainvälinen komitea valitsi Hannu Sorrin hallituksen työvaliokunnan jäseneksi ja antoi hänelle erääksi työalueeksi liiton yhteyksien koordinoinnin sosialistisiin maihin. Suomalaisten välityksellä syntyi uusi yhteys Viroon, jossa toimi *Usaldustelefoni*-niminen (luottamuspuhelin) puhelinpalvelu. Useat Suomen Palvelevat puhelimet solmivat ystävyyssovimuksia Usaldustelefonin paikallisten toimipisteiden kanssa. Samanlaista yhteistyötä syntyi myös Puolan kanssa. Yhteistyöhön on kuulunut vierailuja puolin ja toisin, muun muassa osallistumista koulutustapahtumiin ja juhliin sekä myös yhteisiä koulutustapahtumia. Muutamia näistä yhteistyösopimuksista on voimassa vieläkin.

Pohjoismainen yhteistyö

Vuosien varrella 1970-luvulta alkaen pitivät Pohjoismaiden puhelinpalvelujen työntekijät yhteistyökokouksia, mutta päivystäjien kongressi tuli ajankohtaiseksi vasta 1990-luvulla. Norjalaiset suunnittelivat sellaista vuodeksi 1998, mutta hanke peruuntui. Ensimmäinen pohjoismainen kongressi oli vuonna 2001 Rovaniemellä. Sen jälkeen kului jälleen useita vuosia, ennen kuin ruotsalaiset järjestivät kongressin Göteborgissa vuonna 2009.

Rovaniemen kongressi pidettiin Rovaniemen kirkossa ja seurakuntakeskuksessa, ja päävastuun siitä kantoivat Oulun Palvelevan puhelimen päivystäjät yhdessä Rovaniemen Palvelevan puhelimen kanssa. Kongressin teemana oli *Elämän virrassa, In the Stream of Life*. Luennoitsijoina olivat uskonnonpsykologian professori

6 Palveleva puhelin – millä tavalla autetaan, ketkä auttavat, miksi ja mitä varten.

Owe Wikström Uppsalasta ja perheterapeutti **Paula Juolasmaa** Oulusta. Asiaohjelman lisäksi oli vapaa-ajan ohjelmaa, jossa voitiin nauttia Lapin luonnosta ja keskikesän valosta. Kongressin etukäteismainontaa varten julkaistiin vuoden 2000 Linkki-lehden ensimmäinen numero englannin kielellä, ja sitä jaettiin kesällä 2000 Sevillassa pidetyssä IFOTES-kongressissa. Osanottajia oli 271 yhdeksästä maasta, myös Pohjoismaiden ulkopuolelta. Kongressissa vieraili myös IFOTES-liiton presidentti **Mark Milton**.

Ruotsin suomalaisten Palveleva puhelin

Ruotsista tulleen aloitteen pohjalta suunniteltiin jo 1970-luvulla suomenkielistä Palvelevaa puhelinta Ruotsiin. Hanke toteutui laajemmin seuraavalla vuosikymmenellä, jolloin Palvelevan puhelimen sihteeri Hannu Sorri kehitti suunnitelmaa yhdessä Ruotsin Suomenkielisen Seurakuntatyön Keskuksen ja kirkon siirtolaistyöntekijöiden kanssa. Puhelinpäivystys avattiin vuonna 1989. Se toimii edelleen joka ilta klo 21–24 valtakunnallisena siten, että hiippakunnat vastaavat vuorotellen päivystyksestä. Suomen Palvelevan puhelimen ja Ruotsin suomalaisten Palvelevan puhelimen välillä on ollut vuosien varrella yhteistyötä varsinkin koulutuksessa. Ruotsalaisille päivystäjille on tilattu Linkki-lehteä, ja vierailuja on tehty puolin ja toisin. Ruotsin Palvelevan puhelimen päivystäjät olivat keskeisessä roolissa vuonna 2009 Göteborgissa järjestetyssä pohjoismaisessa kongressissa, jossa he huolehtivat suomalaisten osanottajien tulkkauksesta ja opastuksesta.

Nimi ja symboli

Palvelevan puhelimen nimi ja sen kirjoitustapa

Kun Suomen auttavalle puhelimelle etsittiin nimeä, Jouko Sihvo piti tärkeänä, että nimi ei olisi mitenkään kirkollinen. Tämä periaate liittyi edellä mainitun Oxfordin kokouksen keskusteluihin. Palvelevan puhelimen nimen haluttiin kuvaavan palvelun matalaa kynnystä: vaikka kysymys olikin seurakuntien palvelusta, soittaja voisi puhua kaikista mahdollisista inhimillisistä ongelmista ja vaikeuksista, ei ainoastaan uskonnollisista. Nimestä ei saisi muodostua yhteydenoton este sellaisellekaan ihmiselle, joka suhtautuu kirkkoon kielteisesti. Soittajille ei haluttu antaa sellaista kuvaa, että he olisivat kirkon ehdoilla tapahtuvan toiminnan kohteita. Erityisesti nimen valinnassa haluttiin ottaa huomioon työn keskeinen kohderyhmä, itsemurhavaarassa olevat ihmiset. Palvelevan puhelimen perustajat korostivat voimakkaasti sitä, että palvelussa lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista.

Ruotsinkielinen palvelu otti käyttöön nimen *dejourtelefon* (suom. päivystyspuhelin). Ruotsinkielisten seurakuntien piirissä nimeä pidettiin kuitenkin epäonnistuneena. Ruotsinkieliset yhdyshenkilöt päättivät kokouksessaan 29.3.1976 ehdottaa uutta nimeä samtalsjänst (suom. keskustelupalvelu). Johtokunta hy-

väkyi ehdotuksen yksimielisesti. Ruotsinkielisen Palvelevan puhelimen nimi on vuoden 1977 alusta alkaen ollut Samtaltjänst. Usein sitä on käytetty muodossa Församlingarnas samtaltjänst.

Palvelevan puhelimen nimen kirjoitusasu on herättänyt kysymyksiä. Joskus on kirjoitettu molemmat sanat pienellä alkukirjaimella, joskus isolla. Palvelevan puhelimen jaosto kääntyi vuonna 1982 asiassa kielitoimiston puoleen. Se ilmoitti kantanaan, että nimi on rajatapaus, erisnimestä yleisnimeksi liukuva sana. Yleistyessään nimi on menettänyt erisnimiluonteen. Nykyinen käytäntö kirjoittaa ensimmäinen sana isolla, jälkimmäinen pienellä alkukirjaimella on peräisin 1990-luvun alkupuolelta. Tätä käytäntöä olen noudattanut myös tässä artikkelissa, ellei asiayhteys ole antanut aihetta muuhun.

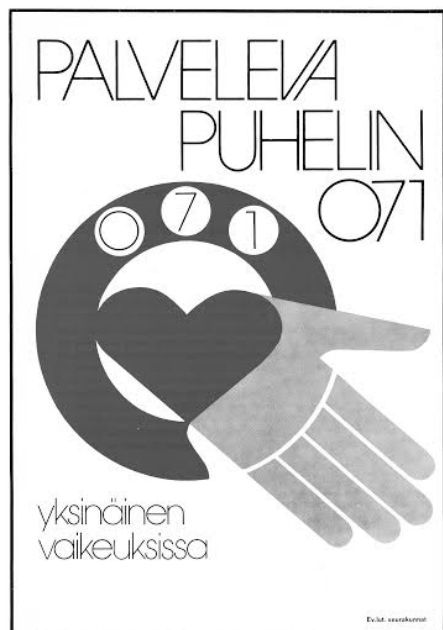
Pyrkimys nimen suojaamiseksi

Palvelevan puhelimen nimi osoittautui niin onnistuneeksi, että pian sen huomattiin kelpaavan muillekin. Kun samantapaisia palveluja perustivat muut tahot, hekin käyttivät palveleva puhelin -nimeä. Muun muassa Gideonit ja Kansanlähetys tiedustelivat palvelevan puhelimen perustamiseen liittyviä näkökohtia. Johtokunnan mukaan tästä aiheutui sekaannuksia, koska toiminnan periaatteet poikkesivat toisistaan. Johtokunta piti tärkeänä, että Palvelevan puhelimen toimintaperiaatteet olivat koko maassa samat. Tällöin asiakkaat tietäisivät, millaista palvelua he saisivat soittaessaan. Yhtenäisyyden aikaansaamiseksi Palvelevan puhelimen nimi olisi saatava suojatuksi ja varatuksi vain seurakuntien palveleville puhelimille ja niille, jotka hyväksyvät niiden toimintaperiaatteet. Nimen suojaamiskysymys jätettiin sihteerin selvitettäväksi.

Asia ei oikein edistynyt. Yhdessä vaiheessa Palvelevan puhelimen jaosto päätti lähettää kirjelmän niille palveluille, jotka ovat alkaneet käyttää Palvelevan puhelimen nimeä. Vuonna 1992 tehtiin viimein hakemus Patentti- ja rekisterihallitukselle. Vastaus saatiin vuonna 1994: Patentti ja rekisterihallitus hylkäsi anomuksen nimen suojaamisesta. Palvelevan puhelimen jaosto totesi, että on etsittävä muita mahdollisuuksia oman palvelun erottamiskyvyn lisäämiseksi. Puhelinauttajien kesken oli jo aikaisemmin sovittu, että muut käyttäisivät auttava puhelin -nimikettä Palvelevan puhelimen nimen sijaan.

Yhteinen symboli

Kysymys Palvelevan puhelimen tunnuksesta, symbolista, oli ollut esillä silloin tällöin jo aivan alusta alkaen. Vuonna 1980 Palvelevan puhelimen jaosto päätti pyytää taiteilija **Sinikka Rossilta** luonnosta sellaisesta symbolista, joka kuvaaisi Palvelevan puhelimen keskustelussa tapahtuvaa yhteyttä. Seuraavana vuonna symboliehdotus hyväksyttiin. Tunnus saatiin käyttöön samaan aikaan kuin Palvelevan puhelimen uudet numerot 071 ja 072. Kaikkien Palvelevan puhelimen käyttöön painatettiin yhteisiä julisteita ja kortteja. Paikalliset toimipisteet tekivät myös omia



Palvelevan puhelimen tunnus on uusittu muutama kertaan, erityisesti siinä vaiheessa, kun numerokin on muuttunut. Tämän ensimmäisen logon suunnittelija on taiteilija **Sinikka Rossi**.

painotuotteitaan, joissa ne käyttivät yhteistä tunnusta.

Tekniikka kehittyy

Palvelevan puhelimen kehittäminen on aina ollut sidoksissa puhelin tekniikan suomiin mahdollisuuksiin. Ensimmäiset Palvelevat puhelimet perustettiin tilanteessa, jossa puhelinliikenne oli juuri automatisoitu. Olisi vaikea kuvitella, että asiakkaat olisivat joutuneet tilaamaan puhelun ”sentraalisanaltra”. Palvelevan puhelimen alkuvuosina Suomi oli jaettu verkkoryhmiin, joita enimmäkseen oli 78. Kukin verkkoryhmä koostui yleensä muutamasta paikkakunnasta, ja sen keskuspaikka oli jokin kaupunki tai muu suurehko kunta. Verkkoryhmän sisällä käytyä keskustelua nimitettiin paikallispuheluiksi, verkkoryhmien välisiä kaukopuheluiksi: niiden hinta oli kalliimpi. Palvelevat puhelimet olivat verkkoryhmän sisäisiä palveluja, joiden

päivystystoiminnasta ja kustannuksista vastasi jokin alueen seurakunta tai useampi seurakunta yhdessä. Puhelinnumero oli tavallinen tilaajanumero, jokaisella toimipisteellä oli omansa. Valtaosa soitoista tuli verkkoryhmän sisästä. Jonkin verran asiakkaat soittivat myös kauempana toimiviin Palveleviin puhelimiin.

Palvelevan puhelimen piirissä toivottiin, että kaikilla päivystyspisteillä voisi olla yhteinen numero, joka mahdollistaisi yhteisen tiedottamisen. Tämä toive toteutui 1980-luvulla, kun silloinen posti- ja telehallitus myönsi kirkon Palvelevalle puhelimelle erikoisnumerot, suomenkieliselle päivystykselle numeron 071, ruotsinkieliselle numeron 072. Erikoisnumerot otettiin käyttöön vuosien 1981 ja 1982 aikana. Samassa yhteydessä tehtiin myös sellaisia kytkentöjä, joilla voitiin ylittää verkkoryhmien rajoja siten, että puhelu pysyi paikallispuhelun hintaisena. Tällä tavalla saatiin toiminnan piiriin monia verkkoryhmiä, joissa ei vielä ollut omaa Palvelevaa puhelinta. Vuonna 1993 lyhytnumerot vaihtuivat vähän pidemmiksi numeroiksi 10071 ja 10072. Församlingarnas Samtalstjänst i södra Finland otti vuonna 1989 käyttöön lisäksi toisen päivystysnumeron, johon voi soittaa koko maasta.

1990-luvun loppupuolella tutkittiin mahdollisuutta saada Palvelevalle puhelimelle ympärivuorokautinen päivystys siten, että klo 00–18 välisenä aikana olisi avoinna yksi päivystyspiste. Pidentyneestä päivystysajasta vastaisivat eri toimipisteet

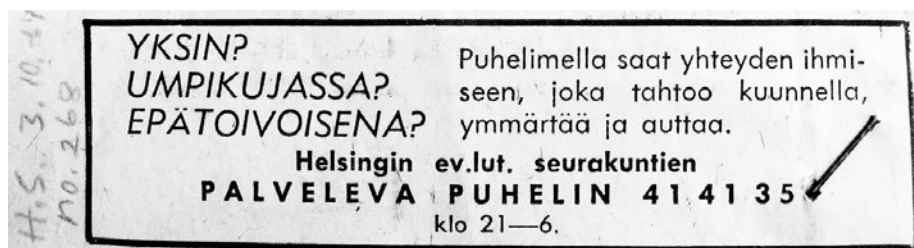
yhdessä resurssiensa mukaisesti. Suunnitelmaa ei saatu toteutetuksi sen aikaisilla taloudellisilla edellytyksillä ja työvoimaresursseilla. 1990-luku ja uuden vuosituhannen alkuvuodet olivat puhelinliikenteessä suurten muutosten aikaa. Verkko-ryhmät yhdistyivät teleliikennealueiksi, joita siitä alkaen on ollut 13. Palvelevalle puhelimelle tästä aiheutui myös ongelmia. Puhelinlaitosten eri tietokonejärjestelmien yhdistäminen ei aina toiminut. Tästä aiheutui puutteita puheluiden ohjauksessa eri päivystyspisteisiin. Välillä yhteydet matkapuhelinverkoissa Palvelemaan puhelimeen kangertelivat. Matkapuhelimista soitetut puhelut eivät välttämättä yhdistyneetkään lähimpään päivystyspisteeseen, vaan saattoivat ohjautua kauemmaksikin. Esimerkiksi Lahdessa Palvelemaan puhelimeen soitettu kännykkäpuhelu päätyi Tampereelle.

Uudella vuosituhannella ryhdyttiin suunnittelemaan perusteellisempaa päivystystoiminnan uudistusta. Yhtenä syynä siihen oli toive saada koko maahan yhteinen päivystysaika. Haluttiin päästä eroon teknisistä ongelmista ja tehdä mahdolliseksi ulkomailta soittaminen. Myös maksuttoman palvelunumeron mahdollisuutta haluttiin tutkia. Suunnitelma toteutui vuonna 2007, ja uusi puhelinjärjestelmä otettiin käyttöön lokakuun alussa. Päivystysnumerot muuttuivat siten, että suomenkielinen numero on koko maassa 01019 0071 ja ruotsinkielinen 01019 0072. Numeroita käytettäessä ei tarvita suuntanumeroa, ja soittaa voi myös Suomen ulkopuolelta. Palveluaika on yhtenäinen koko maassa. Suomenkielinen Palveleva puhelin vastaa sunnuntaista torstaihin klo 18–01 ja perjantaina sekä lauantaina 18–03. Eri toimipisteiden päivystysaika asettuu näihin aikarajoihin. Samtalstjänst päivystää joka ilta klo 20–24. Uusi järjestelmä perustuu älyverkkojärjestelmään, joka ohjaa puhelut kauimmin vapaana olleeseen päivystyspisteeseen. Palvelu muuttui näin paikallisesta valtakunnalliseksi. Puhelut ovat lankaverkossa paikallispuhelun hintaisia riippumatta siitä, kuinka kauas ne päätyvät. Maksuttomaan palvelunumeroon Kirkkohallitus ei myöntänyt määrärahaa. Samasta syystä jäi toteutumatta yleiseurooppalainen henkisen tuen palvelunumero, jonka IFOTES-liitto oli anonut Euroopan komissiolta jäsenjärjestöjensä käyttöön.

Ensimmäiset kokemukset uudesta järjestelmästä olivat voittopuolisesti myönteisiä. Palvelevan puhelimen tavoitettavuus parantui, koska uuteen järjestelmään ”mahtui” enemmän puhelujä. Puheluruuhka tasoittui: pienissä toimipisteissä soitot lisääntyivät, mikä lisäsi päivystystyön mielekkyyttä. Uutena asiana nousi esille kysymys palvelun laadusta: päätyipä soitto mille paikkakunnalle tahansa, asiakkaan saaman palvelun pitäisi olla yhtä laadukasta. Soittajilta tullut palaute antoi ymmärtää, että näin ei aina tapahtunut. Palvelevan puhelimen ja netin laatukriteerien määrittelyä varten Kirkon perheasiain toimikunta asetti työryhmän, jonka ehdotus *Palvelun laatu Palvelevassa puhelimessa ja netissä* hyväksyttiin Palvelevan puhelimen edustajainkokouksessa marraskuussa 2008. Asiakirjassa määritellään, mitä palvelun laatu on soittajan, päivystäjän, työntekijän, kirkon ja yhteiskunnan näkökulmista ja millä tavalla keskusteluun tyytymätön yhteydenottaja voi valittaa saamastaan kohtelusta. Päivystäjät tutustuvat asiakirjaan peruskoulutuksen yhteydessä.

Mainontaa ja tiedotusta

Ennen Palvelevan puhelimen avaamista vuonna 1964 järjestettiin lehdistölle tiedotustilaisuus. Sitä varten laadittiin tiedote, joka oli otsikoitu sanoilla *Palveleva puhelin 41 41 35 tarjoaa apuaan hätääntyneille*. Tiedotteessa selostettiin Palvelevan puhelimen toimintatapoja ja -periaatteita. Keskustelujen luottamuksellisuutta korostettiin. Soittajien ei tarvinnut kertoa nimeään, ja puhelinkeskustelun lisäksi voitiin tarvittaessa järjestää henkilökohtainen tapaaminen. Pääosa päivystäjistä oli pappeja ja naisteologeja, mutta myös tehtävään valittuja maallikoita oli mukana. Heidän valmennuksessaan painotettiin, että ihmistä on autettava juuri siinä tilanteessa, jossa hän oli. Palvelevan puhelimen apu pyrki olemaan täysin pyyteetöntä. Vastaaja halusi olla hätään joutuneen ”uskottu mies”, joka tahtoi kuunnella, ymmärtää ja auttaa. Vielä tiedotteessa muistutettiin, että mitä aikaisemmin asiakas ottaa Palvelevaan puhelimeen yhteyttä, sitä suuremmat mahdollisuudet päivystäjällä olisi auttaa, mutta koskaan ei ollut liian myöhäistä.



Palvelevan puhelimen ilmoitus julkaistiin 3.10.1964 ainakin Helsingin Sanomissa ja Suomen Sosialidemokraatissa.

Päivystystoiminnan alkaminen sai runsaasti julkisuutta tiedotusvälineissä. Jouko Sihvoa haastattelivat muun muassa Suomen Kuvalehti ja Me Naiset. Jälkimmäisessä haastattelussa hän korosti muun muassa vaitiolovelvollisuuden merkitystä eikä suostunut kertomaan keskustelujen sisällöstä. Helsingin sanomissa julkaistiin 13.10.1964 pilapiirtäjä Karin piirros, jossa silloinen valtiovarainministeri Kaitila pyöritti Palvelevan puhelimen numeroa tuskanhiki otsallaan budjettipaperit edessään. Taustalla näkyi irti reväisty Palvelevan puhelimen ilmoitus.

Päivystystoiminnan alettua paneuduttiin tiedotukseen ja mainontaan. Suunniteltuun mainoslehtiseen päätettiin panna teksti *Yksin? Epätoivoisena? Umpikujassa?* Lisäksi tulisi puhelimen numerolevyn kuva ja teksti *Sinua kuunnellaan ja tahdotaan auttaa*. Mainoslehtinen päätettiin painaa myös ruotsin kielellä. Lehtisiä päätettiin jakaa kirkkoherranvirastoihin, sairaaloiden poliklinikoille ja apteekkeihin. Toimikunta päätti tutkia mahdollisuutta saada pysyvä mainosjuliste rautatieaseman ja linja-autoaseman yhteyteen. Rautatieaseman kohdalla suunnitelma toteutui. Toimikunnan kokouksessa todettiin, että rautatieasemalle saatu mainos

vastasi ilmeisesti tarkoitustaan. Mahdollisesti sen ansiosta soittojen joukossa oli ollut melko dramaattisia aiheita runsaammin kuin aikaisemmin.

Vuonna 1973 Palvelevan puhelimen johtokunnassa kuultiin, että Kirkon tiedotuskeskus (KT) suunnitteli filmiä Palvelevasta puhelimesta. Asian toteuttamista pidettiin tarpeellisenä toiminnan tiedottamisen kannalta. Toivottiin kuitenkin yhteistyötä KT:n kanssa, jotta filmin tekemisessä olisi alan asiantuntemusta. Myöhemmin filmi esitettiin myös televisiossa.

Pääasiassa Palvelevan puhelimen tiedottamisesta ovat huolehtineet paikalliset toimipisteet. Ne ovat pitäneet paikkakunnan lehdissä pysyvää ilmoitusta, ja lehdet ovat yleensä antaneet hyvin tilaa Palvelevaa puhelinta koskeville kirjoituksille ja uutisille. Juttuja on tehty varsinkin toiminnan käynnistymisvaiheessa tai vuosikymmenjuhlien yhteydessä. Palvelevan puhelimen tiedottamisen ongelma on sen ”salaseuramainen” luonne. Koska päivystäjät toimivat nimettöminä, he eivät voi esiintyä julkisuudessa esimerkiksi antamalla haastatteluja. Toiminnan kasvoina ovat siten toimineet pääasiassa paikallisten toimipisteiden vastaavat työntekijät.

Kun Palveleva puhelin sai yhtenäisen numeron 1980-luvulla, yhteinen mainostaminenkin mahdollistui. Valtakunnallisesti on sen jälkeen painatettu julisteita, tarroja, tulitikkulaatikoita ja muita pientuotteita. KT on tehnyt säännöllisesti lehdistötiedotteita varsinkin joulun alla, jolloin on tuotu esille sitä, että palvelu toimii myös pyhien aikaan. Vuosituhannen vaihteessa Palvelevalle puhelimelle tehtiin TV-mainos, jonka suunnitteli ohjaaja **Markku Pölönen**. Mainos jäi kustannussyistä valitettavan vähälle käytölle. Viime vuosina on myös suunniteltu mainontaa Internetissä.

Palvelevan puhelimen nettisivut

Kirkko sai ensimmäiset nettisivunsa 1990-luvun loppupuolella. Niille koottiin myös Palvelevaa puhelinta koskevaa perustietoa Perheasiain yksikön sivuston yhteyteen. Vuosituhannen vaihtuessa kirkon tiedotuskeskuksessa ruvettiin suunnittelemaan uutta, modernimpaa kirkon portaalia. Se valmistui ja julkistettiin vuonna 2004. Yleisölle tarkoitettujen sivujen lisäksi tehtiin kirkon työntekijöille tarkoitettu sivusto, joka julkaistiin *Sakasti*-nimellä vuonna 2010. Sakastiin luotiin myös aivan uudet Palvelevan puhelimen sivut. Ne sisältävät yleistietoa sekä koulutuksellista aineistoa. Suljetulla alueella on lisäksi toimipisteiden käyttöön tarkoitettuja asiakirjoja ja lomakkeita.

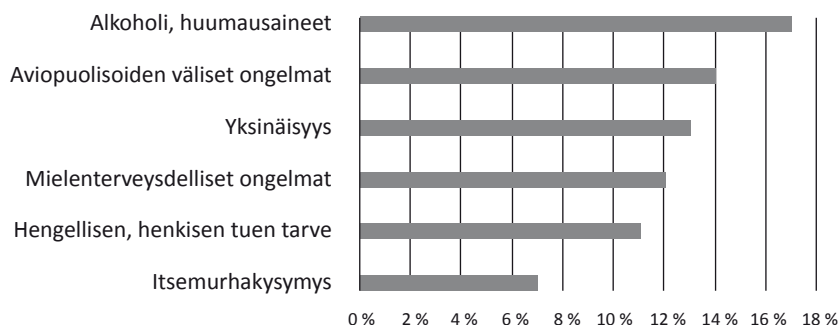
Soitot ja soittajat

Ketkä Palvelevaan puhelimeen ovat soittaneet ja mistä he ovat puhuneet? Nykypäivystäjiä kiinnostaa varmaan se, minkälaisia puhelut olivat toiminnan alkuvaiheessa. Aivan alusta alkaen puheluista pidettiin kirjaa ja niiden sisällöstä raportoitiin. Ensimmäisen vuoden aikana päivystäjät kirjoittivat puheluista vapaasti muutaman

kysymyksen avulla. Erityinen tilastointilomake otettiin käyttöön vuonna 1966. Siitä alkaen päivystäjät ovat merkinneet lomakkeen sarakkeisiin niitä aihepiirejä, joita keskustelussa on tullut esille. Vuosittain on lomakkeista koottu oman toimipisteen tilasto ja niistä valtakunnallinen yhteenveto. Koko maan puheluista on olemassa tilastokoosteita 1970-luvun loppupuolelta asti. Tilastot eivät anna tieteellisen tarkkaa tietoa puheluista. Jo aivan alussa päivystäjiä neuvottiin, että tietoja ei pitänyt ryhtyä utelemaan, vaan muistiin merkittiin vain se, mitä puhelun aikana tuli esiin. Päivystäjät ovat myös saattaneet ”kuulla” asiakkaiden asioita eri tavalla, joten eri päivystäjät ovat raportoineet puheluista eri tavalla ja tarkkuudella.

Kun toiminta oli jatkunut vuoden, puhelinpalvelutoimikunta päätti julkaista tiedotteen. Siinä kerrottiin, että Palvelevassa puhelimesta oli käyty siihen mennessä noin 2400 keskustelua. Puheluja oli tullut myös Helsingin ulkopuolelta, jopa hyvinkin kaukaa. Valtaosa soittajista oli nuoria ja keski-ikäisiä, noin kolmasosa yhteydenottajista oli miehiä. Soitoissa oli käsitelty ihmisen erilaisia ahdistuksia ja uskonnollisia kysymyksiä, perhe-elämän vaikeuksia, alkoholiongelmia, yksinäisyyttä, omaisen menetystä ja seurustelu- ja seksuaaliongelmia. Tiedotteen mukaan yksityiset päivystäjät olivat kiitettävällä tavalla jaksaneet paneutua ”tähän seurakunnan vaikeaan sielunhoito- ja auttamistyöhön”.

Jouko Sihvo laati ensimmäisen vuosikymmenen puhelinkeskusteluista tutkimuksen *Henkinen hätä ja ihmissuhteet Palvelevassa puhelimesta*. Hän keskittyi pääasiassa Helsingin Palvelevan puhelimen soittoihin. Alla olevassa kaaviossa 1 on kuvattu hänen tutkimuksensa pohjalta keskustelujen keskeisimpiä aihepiirejä vuosina 1964–1969. Selvästi suurimpana ryhmänä on alkoholi ja huumausaineet.

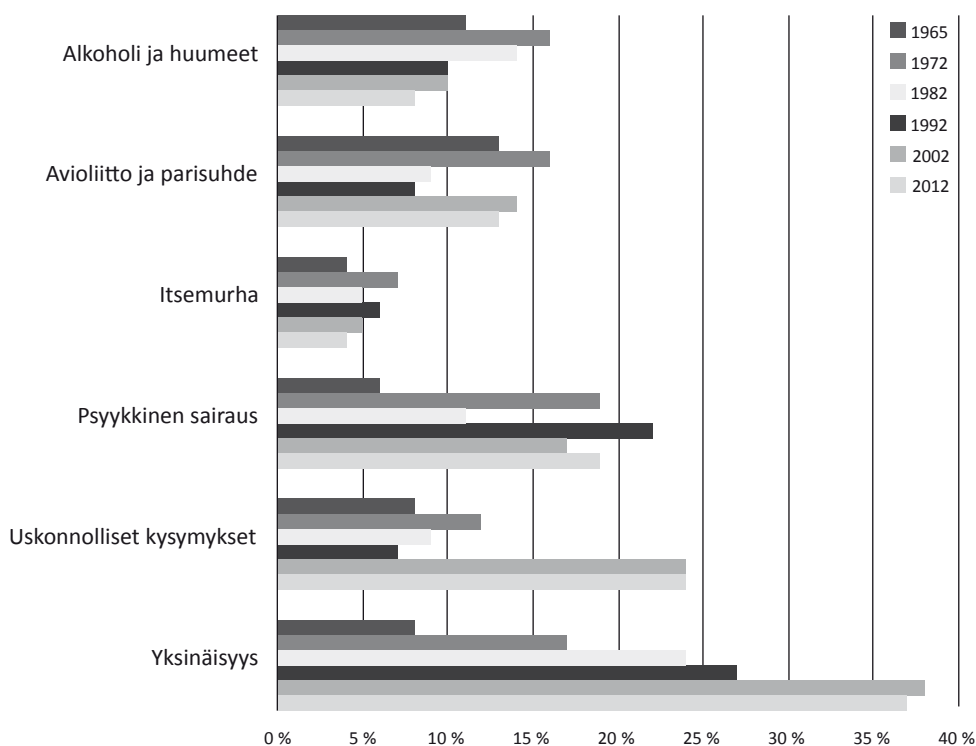


KAAVIO 1. Helsingin Palvelevan puhelimen keskustelujen yleisimmät aihepiirit vuosina 1964–69

Vuosien varrella asiakaskunnassa ja puhelinkeskustelujen aihepiireissä tapahtui muutoksia. Palvelevan puhelimen jaosto keskusteli vuonna 1983 edellisen vuoden tilastoista. Havaittiin, että soittajissa oli yhä vähemmän naimisissa olevia, ja eläkeläiset soittivat useammin. Psykkiset sairaudet olivat lisääntyneet ja avioliitto-ongelmat vähentyneet. Kokouksessa kiinnitettiin huomiota muun muassa yhteis-

kunnan tarjoamien mielenterveyspalvelujen paikallisen kirjavuuden ja Palvelevan puhelimen soittajamäärän väliseen suhteeseen. Vuonna 1986 jaosto totesi, että Palvelevan puhelimen profiiliin tulisi kiinnittää huomiota. Tilastoista näkyi, että soitoissa kriisiaiheet olivat vähentyneet. Toiminnan alkaessa painopiste oli erityisesti itsemurhavaarassa olevien ihmisten auttamisessa. Tämä tavoite piti saada enemmän esiin. Myöhemmin kiinnitettiin usein huomiota siihen, että psyykkisen sairauden osuus on jatkuvasti noussut. Sen arveltiin liittyvän psykiatrisen hoidon muuttumiseen: laitoshoidon sijasta oli ruvettu painottamaan avohoitoa, jota ei kuitenkaan ollut riittävästi tarjolla. Näin Palveleva puhelin on paikannut terveydenhuollon puutteita.

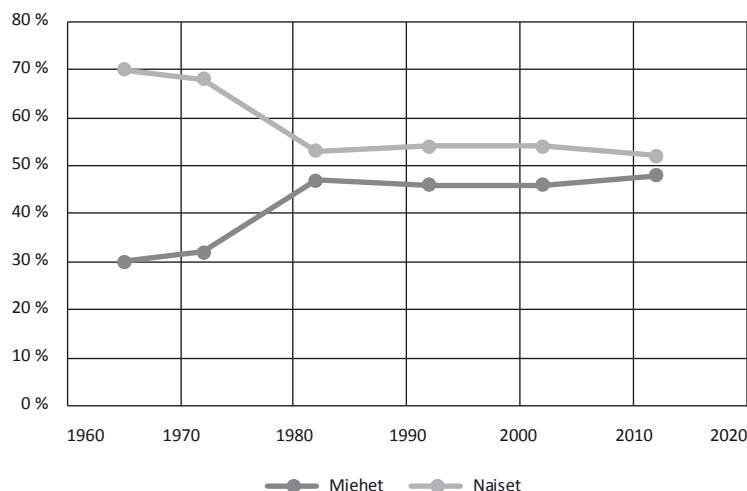
Kaaviosta 2 näkyvät koko Palvelevan puhelimen toiminta-aikana tapahtuneet muutokset keskustelujen aiheissa. Koska lomaketta on vuosikymmeninen varrella jonkin verran uusittu ja muutettu, eri vuosien tiedot eivät ole kaikilta yksityiskohdiltaan keskenään vertailukelpoisia. Ensimmäisessä kaavakkeessa oli keskenään samanarvoisia aihepiirejä. Myöhemmin niitä ryhmiteltiin eri tavoin, esimerkiksi yläkäsitteen yksinäisyys alla oli yksinäisyys ja juttelunhalu. Jos päivystäjä teki saman soittajan kohdalla merkinnän molempiin, sama henkilö tuli arvioitua yksinäiseksi kahteen kertaan. Samoin saattoi tapahtua uskonnollisten kysymysten kohdalla. Joka tapauksessa yhteenvedosta näkyy, että psyykkisen sairauden ja uskonnollisten



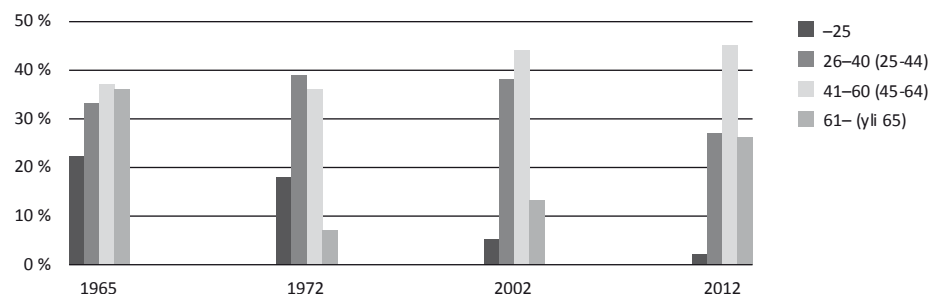
KAAVIO 2. Palvelevan puhelimen keskustelujen yleisimmät aihepiirit

kysymysten osuus on lisääntynyt selvästi. Sen sijaan itsemurha-aiheiset puhelut, jotka Palvelevan puhelimen perustajilla olivat ensisijaisena mielessä, ovat pysyneet vähälukuisina. Erilaisten uusien auttavien puhelimien syntyminen saattaa selittää ainakin osaksi Palvelevan puhelimen asiakaskunnan muutoksia. Uskonkysymyksistä puhuvat soittajat ottavat yhteyttä kirkon palveluna tunnettuun Palvelemaan puhelimeen, kun taas esimerkiksi kriisitilanteessa olevat henkilöt saattavat soittaa ensisijaisesti kriisipuhelin-nimiseen palveluun.

Soittajien sukupuoli- ja ikäjakaumat ovat muuttuneet. Alussa soittajista vain yksi kolmasosa oli miehiä. Tilanne tasoittui 1980-luvulle tultaessa. Siitä alkaen miesten ja naisten osuus soittajakunnasta on ollut suunnilleen yhtä suuri (Kaavio 3). Soittajien ikäjakaumassa tapahtuneet muutokset näkyvät kaaviossa 4. Tosin vuodet eivät ole keskenään aivan vertailukelpoisia, koska tilastolomakkeen ikäryhmäjako on muutettu. Joka tapauksessa alkuvuosikymmeninä soittajat olivat keskimäärin nuorempia kuin 2000-luvulla.

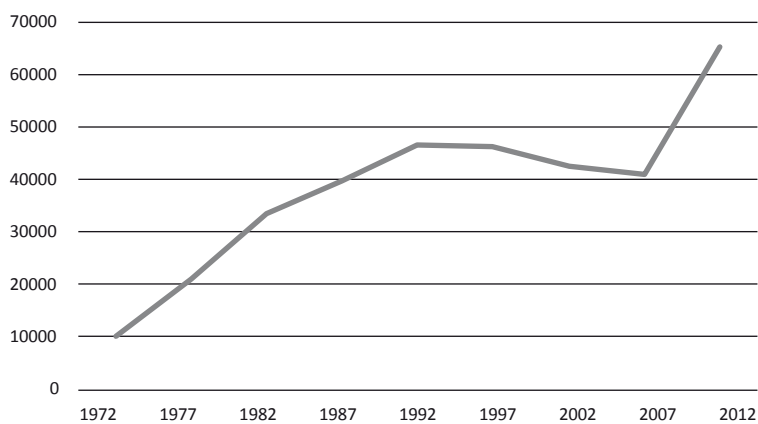


KAATIO 3. Palvelevan puhelimen soittajien sukupuolijakauma



KAATIO 4. Palvelevan puhelimen soittajien ikäryhmät

Palvelevan puhelimen keskustelujen määrän vaihtelu ja lisääntyminen näkyvät kaaviosta 5. Kahden ensimmäisen toimintavuosikymmenen aikana tapahtunut lisääntyminen johtuu uusien toimipisteiden perustamisesta ja toiminnan laajenemisesta. Uudelle vuosituhannele tultaessa on tapahtunut välillä hiukan myös laskua. Sitä selittänevät osin tekniset ongelmat, osin puhelinkeskustelujen pidentyminen. Vuoden 2007 jälkeen keskustelujen määrä nousi noin 30 prosenttia heti, kun uusi valtakunnallinen päivystysjärjestelmä oli otettu käyttöön, ja puheluita voitiin ottaa vastaan enemmän kuin aikaisemmin.



KAAVIO 5. Palvelevan puhelimen keskustelujen lukumäärä

Palveluva netti

Monissa maissa puhelinauttajaorganisaatiot ottivat puhelinauttamisen rinnalle verkkoauttamisen heti, kun se oli teknisesti mahdollista. Myös Suomen kirkossa ryhdyttiin pohtimaan Internet-auttamista. Kirkkohallituksessa selvitettiin verkkoauttamisen mahdollisuuksia vuonna 1998 työryhmässä, johon kuului myös Palvelevan puhelimen sihteeri. Perusteellisempi selvitys tehtiin vuoden 2003 aikana. Sen pohjalta Kirkkohallituksen täysistunto teki päätöksen Palvelevaan puhelimeen rinnastettavan verkkoauttamispalvelun perustamisesta. Palvelevan puhelimen kenttäväki järjesti uudelle palvelulle nimikilpailun, jonka voitti nimi Palveluva netti. Tällä nimellä haluttiin tuoda esille Palvelevan puhelimen ja Palvelevan netin yhteenkuuluvuutta ja yhteisiä toimintaperiaatteita.

Palvelevan netin toiminta alkoi kesällä 2005 suomenkielisenä ja syksyllä 2008 ruotsinkielisenä. Päivystystoiminnassa on mukana kymmenkunta Palvelevan puhelimen toimipistettä, jotka vuorottelevat päivystyksessä jaksoittain. Myös Palvelevassa netissä nimettömyys ja luottamuksellisuus ovat ehdottomia periaatteita. Suurin osa Palvelevan netin vastaajista toimii tai on toiminut Palvelevan puhelimen

päivystäjänä. Myös Palvelevasta netistä kerätään vuosittain tilastotietoja. Vuosittain on vastattu noin tuhanteen yksittäiseen viestiin. Palvelevan puhelimen ja netin tilastoja vertailtaessa tehtiin toiminnan alkuvaiheessa mielenkiintoinen huomio: palvelujen asiakaskunnat ja heidän kertomansa asiat erosivat toisistaan. Puhelimessa korostui yksinäisyys, joka oli jatkunut ehkä jo hyvinkin pitkään. Netissä taas tuli esille enemmän konkreettisia kriisitilanteita. Palvelevan netin asiakkaista suurempi osa eli joko perheessä tai parisuhteessa ja oli mukana työelämässä. Palvelevan puhelimen soittajat olivat keskimäärin iäkkäämpiä, elivät yksin eivätkä olleet enää työelämässä mukana. Palvelevaa nettiä ei kuitenkaan ole markkinoitu millekään tietylle ikä- tai muulle ryhmälle.

Muutaman toimintavuoden jälkeen on huomattu, että Palvelevan netin asiakaskunta on alkanut hiukan lähentyä Palvelevan puhelimen asiakaskuntaa: Yhteydenottajien keski-ikä on jonkin verran kohonnut ja yksinäisyyden ja sairauden sekä riippuvuuksien osuus on viestien aiheissa lisääntynyt. Kriisitilanne yhteydenottotyyppinä ei ole yhtä yleinen kuin aikaisemmin. Palveleva puhelin ja netti näyttävät käyvän läpi suunnilleen samanlaisia kehitysvaiheita, mitä tulee asiakkaisiin ja heidän keskustelunaiheisiinsa.

Kirkon kriisipuhelin

Viime vuosikymmeninä ja vuosina tapahtuneet yllättävät kriisitilanteet ja suuronnettomuudet ovat synnyttäneet uusia auttamismenetelmiä ja -järjestelmiä, jotka voidaan ottaa nopeasti käyttöön. Näitä ovat esimerkiksi Punaisen Ristin kriisipuhelin ja kirkon henkinen huolto (HeHu). Myös kirkon oman kriisipuhelinpäivystyksen tarvetta pohdittiin eri yhteyksissä. Palvelevan puhelimen piirissä mietittiin, voitaisiinko päivystysaikaa tarvittaessa pidentää. Palveleva puhelin perustettiin aikanaan kriisipuhelimeksi, auttamaan kaikkein suurimmassa hädässä, itsemurhavaarassa, olevia. Tätä taustaa vasten oli luontevaa, että nimenomaan Palvelevan puhelimen piirissä tartuttiin myös uusiin kriisiauttamisen haasteisiin.

Kevästä 2008 alkaen kysymystä kirkon kriisipuhelinpäivystyksestä käsiteltiin Palvelevan puhelimen eri kokouksissa, Kirkkohallituksessa sekä Pääkaupunkiseudun Henkisen Huollon päätoimikunnassa. Keskusteltiin siitä, perustettaisiinko kriisipuhelinta varten oma organisaationsa vai suunniteltaisiinko se Palvelevan puhelimen perustalle. Päädyttiin siihen, että kriisipuhelin olisi Palvelevan puhelimen laajennus, mutta päivystäjäkuntaa täydennettäisiin HeHun väellä. Toiminnallisen osaston valmiusryhmä valtuutti Palvelevan puhelimen sihteerin kokoamaan hanketta varten työryhmän.

Kriisipuhelinsuunnitelma saatiin valmiiksi tammikuussa 2012. Kirkon kriisipuhelin voidaan avata valtakunnallisesti merkittävässä kriisi- tai suuronnettomuustilanteessa, ja se toimii tarvittaessa 24 tuntia vuorokaudessa määrääjän. Kriisipuhelin toimii käytännössä siten, että Palvelevan puhelimen päivystys laajennetaan 24-tuntiseksi. Sen päivystäjinä toimivat Palvelevan puhelimen päivystäjien lisäksi

ensisijaisesti sellaiset seurakuntien työntekijät, jotka toimivat kriisityössä, esimerkiksi henkisessä huollossa tai kriisiryhmissä. Kriisipuhelimen avaamisesta päättää Kirkkohallituksen Toiminnallisen osaston johtaja.

Lopuksi

Palvelevan puhelimen syntyvaiheisiin ja myöhempään historiaan on liittynyt henkilöitä, jotka ovat osanneet ja uskaltaneet toimia oikealla tavalla oikeaan aikaan, ja jotka omalla panoksellaan ovat vaikuttaneet uuden työmuodon syntymiseen ja kehittämiseen. Lainopin ylioppilas Björn Harms toi Nylands Nationin toimintaan idean, että leikkimielisten tempausten lisäksi osakuntalaiset voisivatkin tehdä jotakin hyödyllistä. Palvelevan puhelimen edeltäjä Nylands Nationin hätäpuhelinpalvelu ”Trösten” teki lyhyen toimintakautensa aikana tunnetuksi puhelinauttamisen mahdollisuudet ja osoitti, että puhelinauttajina voivat toimia tavalliset vapaaehtoiset maallikot.

Ylioppilaiden toiminta jätti seurakunnille haasteen ryhtyä kehittämään puhelin-sielunhoitoa niin, että seurakunnat ottaisivat siitä vastuun. Diakonija johtaja Vilho Närhi vei sinnikkäästi suunnitelmaa eteenpäin ajoittain kokemastaan vastustuksesta huolimatta. Hän toi puhelinauttamiseen diakonisen näkökulman, jonka mukaan ihmistä on autettava hänen elämäntilanteestaan käsin. Hänellä oli myös tarvittavaa yhteistyökykyä, kun suunnitelmaa käsiteltiin seurakuntien eri hallintoportaissa.

Puhelinpalvelutoimikunnan ensimmäinen sihteeri, silloinen sairaalapastori Jouko Sihvo toimi Palvelevan puhelimen ensimmäisenä vastaavana työntekijänä. Häntä voidaan myös pitää työmuodon ”pääideologina”. Kansainvälisten yhteyksiensä kautta hän toi esille ajatuksen puhelinsielunhoidon ideologisesta riippumattomuudesta, vaikka palvelu olisikin kirkon ylläpitämää. Tämä riippumattomuus näkyy muun muassa Palvelevan puhelimen nimestä. Päivystäjien koulutukseen Sihvo toi uusia sielunhoidon oppeja ja menetelmiä, joihin hän oli tutustunut Yhdysvalloissa opiskellessaan. Puhelinauttajien kansainvälisistä yhteistyökokouksista Sihvo välitti tietoja sellaisista toimintaperiaatteista ja hyvistä käytännöistä, joita sovellettiin muissa maissa. Tällainen asia oli esimerkiksi kysymys vapaaehtoisista päivystäjistä. Lisäksi Sihvo muistutti siitä, että puhelinauttaminen on itsemurhien ehkäisytyötä. Diakoniatyön tutkijana diakoninen näkökulma oli hänelle läheinen. Palveleva puhelin määriteltiin heti alussa ”henkiseksi diakoniaksi”.

Puhelinpalvelutoimikunnan jäsen pastori Kaarle Viika oli työmuodon toinen ”ideologi”. Hän aloitti Meilahden seurakunnan neuvottelupalvelun. Meilahden seurakunnan kirkkoherranvirastosta löytyi Palvelevalle puhelimelle ensimmäinen toimitila. Kun Viika oli siirtynyt kirkon perheasiain toimikunnan koulutussihteeriksi, hänen kauttaan Palvelevalla puhelimella oli luontevat yhteydet kirkon perheneuvontatyöhön. Yhdessä Jouko Sihvon kanssa Kaarle Viika huolehti päivystäjien koulutuksesta sekä laati Palvelevan puhelimen toimintaperiaatteet, Päivystäjän ”10 käskyä” ja päivystyksen raporttilomakkeen. Kirkon perheasian toimikunnan

pääsihteeri Matti Joensuu ja perheasiain johtaja **Martti Esko** olivat tärkeitä tukihenkilöitä Palvelevalla puhelimelle, joka kokonaiskirkon organisaatiossa oli saanut ”kodin” perheasiain toimistosta.

Palvelevan puhelimen ensimmäinen kokotoiminen sihteeri Erkki Kokko vaikutti erityisesti päivystäjien koulutuksen kehittämisessä. Hänen aikanaan 1970-luvulla Palvelevien puhelimien verkosto laajeni, kun uusia toimipisteitä perustettiin. Niitä syntyi vielä 1980-luvullakin, jolloin työntekijäksi tuli Hannu Sorri. Hänen ansioitaan ovat erityisesti Palvelevaa puhelinta koskeva tutkimustyö sekä toiminta IFOTES-liitossa ja kansainvälisen yhteistyön kehittäminen. Omaa työkauttani uudella vuosituhannella voidaan nimittää ”tekniikan vuosikymmeneksi”. Silloin syntyi Palvelevan puhelimen rinnakkaispalvelu Palveleva netti sekä uusi valtakunnallinen päivystysjärjestelmä, joka mahdollisti myös kirkon kriisipuhelinvalmiuden aikaansaamisen. Työntekijältä vaadittiin tuolloin uskallusta tarttua teknisiin kysymyksiin ja jonkin verran nykyaikaisen viestintätekniikan osaamistakin.

Ehkä tärkein tekijä Palvelevan puhelimen historiassa on ollut se, että työmuoto on löytänyt vapaaehtoisissa piilevät voimavarat. Palveleva puhelin on esimerkki työmuodosta, jossa seurakuntalaisten osaamista arvostetaan, heille tarjotaan mielekäs tehtävä sekä koulutusta, ohjausta ja tukea. Kuunteleminen, vapaaehtoisten työpanos, matalan kynnyksen yhteys seurakuntaan ja auttaminen kriisitilanteessa ovat tänäkin päivänä Palvelevan puhelimen keskeistä identiteettiä.

Lähteitä ja kirjallisuutta

Arkistolähteitä

Helsingin seurakuntayhtymän keskusarkisto. Puhelinpalvelutoimikunnan pöytäkirjat 1964–1979 (vuodesta 1970 Palvelevan puhelimen johtokunta, vuodesta 1972 Helsingin ja koko maan johtokunta).

Kirkkohallituksen arkisto. Palvelevan puhelimen valtakunnalliset tilastot.

Kirkkohallituksen arkisto. Palvelevan puhelimen valtakunnallisten elinten pöytäkirjat

- Palvelevan puhelimen jaosto 1980–1984
- Palvelevan puhelimen neuvottelukunta 1984–1993
- Palvelevan puhelimen asiantuntijaryhmä 1994–
- Palvelevan puhelimen edustajainkokous 1974–
- Palvelevan puhelimen työntekijäkokous 1973–
- Erilaisten Palvelevan puhelimen työryhmien pöytäkirjoja

Palvelevan puhelimen sihteerin kiertokirjeet.

Kriisipuhelintyöryhmän pöytäkirjat.

Painettuja lähteitä

Palvelevan puhelimen valtakunnalliset toimintakertomukset ja tilastoyhteenvedot sisältyvät kirkon perheasiaintoimikunnan/-perheasiainkeskuksen toimintakertomuksiin

Haastatteluja

Björn Harms 2005, Jouko Sihvo 2006, Hannu Sorri 2014, Erkki Kokko 2014.

Kirjallisuutta

Kokko, Erkki 1979. Palvelevan puhelimen päivystäjän opas. Kirkon perheasiain toimikunta.

Kokko, Ojanperä, Sihvo, Sorri, Hannu (toim.) 1984. Puhelu auttaa. Palveleva puhelin. Palvelevan puhelimen 20-vuotisjuhla-julkaisu. Kirjapaja.

Samulin, Helena 2007. Suurkaupungin rippituoli. Palvelevan puhelimen synty ja toiminnan alkaminen. Käytännöllisen teologian sivulaudaturtutkielma. Helsingin yliopiston teologinen tiedekunta.

Sihvo, Jouko 1973. Henkinen hätä ja ihmissuhteet palvelevassa puhelimessa. Kirkon tutkimuslaitos.

Sorri, Hannu (toim.) 1994. Kuunnellen autat. Palvelevan puhelimen 30-vuotisjuhla-julkaisu. Kirjapaja.

Sorri, Hannu 1998. Vapaaehtoisuus ja elämänkulku. Palvelevan puhelimen päivystäjän näkökulma tehtävään ryhtymisestä. Kirkon tutkimuskeskus 1998.

Sorri, Hannu 2001. Lama ja ahdinko. Henkinen pahoinvointi Palvelevan puhelimen soittojen valossa. Kirkon tutkimuskeskus.

Paikallisten Palvelevien puhelimien syntyhistoria

Paikkakunta	Aloitusvuosi	Muita tietoja
Helsinki (myös ruotsinkielinen)	1964	
Turku	1966	
Imatra-Joutseno-Lappeenranta (Etelä-Karjala)	1966	
Savonlinna	1966	
Tampere	1968	
Lahti	1968	Venäjänkielinen päivystys 1999–2001
Hyvinkää	1968	
Jyväskylä	1969	
Mikkeli	1969	
Hämeenlinna	1969	
Jämsä	1970	Päättynyt 1972
Oulu	1970	
Mänttä	1972	Päättynyt 1976
Vaasa	1971–1974 (kaksikielinen)	Uudelleen suomenkielinen 1977, ruotsinkielinen 1980
Kouvola (Pohjois-Kymenlaakso)	1972	
Pori	1972	
Seinäjohti	1972	
Kemi-Tornio	1972	
Rovaniemi-Kemijärvi	1972	Kemijärvi päättyi 2011
Kuopio	1974	Kokeilu 1967–1968
Joensuu	1974	
Lohja	1974–1986	Uudelleen 1999
Kotka (Etelä-Kymenlaakso)	1975	
Valkeakoski	1975	2001
Maarianhamina (ruotsinkielinen)	1975–1976	Uusi kokeilu 1986
Saarijärvi	1976	
Pietarsaari (kaksikielinen)	1977	Suomenkielinen päättyi 1986
Kajaani	1977	

Paikkakunta	Aloituvuosi	Muita tietoja
Heinola	1977	1987 Lahden PP:n ryhmäksi
Forssa	1977	
Uusikaupunki	1978	1989
Varkaus (Leppävirran rovastikunta)	1978	1997
Ylivieska (Kalajoen rovastikunta)	1978	
Porvoo (kaksikielinen)	1979	Ruotsinkielinen päättyi 1989
Kokkola	1980	
Raahe	1980	
Iisalmi	1981	1988
Kuusamo	1981	1983 puhelut siirrettiin Ouluun, päivystys loppui 20.3.1983
Salo	1982	2003 Turun PP:n ryhmäksi
Vihti	1982	1988
Kangasniemi	1983	1986 liitettiin Varkauteen
Rauma	1986	1998 Turun PP:n ryhmäksi
Pieksämäki	1994	1998
Keski-Uusimaa	1999	

Församlingarnas samtalstjänst 50 år

Maj Tuomela
VTT

Hur det hela började

Redan år 1953 startade den anglikanske prästen **Chad Varah** en telefonjour i England för att förhindra självmord. Idén som the Samaritans förverkligade spred sig runtom i Europa. I Finland var det en grupp studenter vid Nylands nation med jur.stud. **Björn Harms** i spetsen, som av samma orsak beslöt att starta en jour år 1959. Studenterna konsulterade bl.a. chefen för Helsingfors församlingars diakonicecentral, prosten **Vilho Närhi**, gatumissionär **Arvid von Martens** och polisen. Varje natt satt man jour i "Dejourtelefonen", med numret 660001. Vid behov skulle ringarna hänvisas till experter, såsom präster, läkare och polisen. Några församlingar hade också provat på att ha självavårdsmottagning med lekmän i församlingens utrymmen eller per telefon. På basen av studenternas erfarenheter tog diakonicecentralens styrelse år 1960 initiativet till att starta en telefonjour-verksamhet, varpå kyrkoherdemötet tillsatte en arbetsgrupp för att utarbeta en verksamhetsplan. Till gruppen torde ha hört prosten Vilho Närhi, gatumissionär Arvid von Martens, kyrkoherde **Allan Lindell** och prosten **Heimer Virkkunen**. Det var Kyrkoförvaltningsnämnden i Helsingfors som till slut beslöt att jouren skall grundas och bemannas av församlingsanställda. En kommitté tillsattes för att ansvara för verksamheten. Medlemmar var prosten Vilho Närhi, sacri ministeeri candidatus **Hjördis Tengström**, prosten **Eino Raunio**, medicine doktor **Sirkka Syväne** och pastor **Kaarle Viika**. Palveleva puhelin, som på svenska till en början kallades Dejourtelefonen, var klar att inleda sin verksamhet den 1.10.1964. Verksamheten inleddes som nattjour kl. 21–06 på numret 414135 i Mejlans finska församlings lokalteter på Mannerheimvägen 87. De svenskspråkiga jourerna svarade i början på sitt hemnummer.

Sjukhuspastor **Jouko Sihvo** (senare domprost, nuvarande teologie doktor och professor emeritus) blev den förste sekreteraren för kyrkans jourtelefon och också den som först publicerade vetenskaplig text om jouren i vårt land. Han är kanske den som varit mest inflytelserik när det gäller att utforma jourens självavårdsprofil enligt modell från stora världen. Sålunda kom samtalstjänsterna att placera sig inom specialistsjälvården, tillsammans med selektiv verksamhet, såsom familjerådgivning och sjukhussjälvvård, där förmanande har bytts ut till aktivt lyssnande och vittnesbördet om Kristi kärlek blivit ordlöst. Det är ringaren själv som bestämmer om han vill tala om Gud. Andlig diakoni eller klientcentrerad självvård är andra termer som har använts för att beskriva jourens linje. De övriga personer som satte sin starka prägel på utformandet av den nya arbetsformen var chefen

för Diakonicentralen i Helsingfors församlingar, pastor Vilho Närhi, med sin diakonala syn på mötet mellan människor, pastor Kaarle Viika, pionjär för kyrkans rådgivningsverksamhet, som blev utbildningssekreterare vid Kyrkans nämnd för familjefrågor, med sin syn från familjerådgivningens sätt att arbeta och pastor **Erkki Kokko** (senare chef för Helsingforsförsamlingarnas sjukhussjälavårdare), som innehade den första heltidstjänsten som sekreterare för Palveleva puhelin, genom sitt arbete för utbildningen av jourhavande. Generalsekreteraren för Kyrkans nämnd för familjefrågor, **Matti Joensuu** och chefen för Kyrkans central för familjefrågor, **Martti Esko** var viktiga stödpersoner för den nya verksamheten, som fick ett hem inom deras verksamhetsenhet.

Verksamhetsprinciper

Kyrkans jour fick skriftliga verksamhetsprinciper år 1967. Enligt dessa är *"samtalstjänstens mål att osjälviskt tjäna människan i en sådan nödsituation där hon behöver personlig växelverkan med en annan människa. Palveleva puhelins verksamhet är närmast andlig diakoni. En lidande människa erbjuds där en möjlighet att få en omedelbar personlig kontakt till en medarbetare som vill lyssna till henne, samtala med henne och betjäna henne oberoende av hennes situation, åsikter eller förhållande till kyrkan."* Samtidigt uppgjordes *"10 bud för jouren"*. Man utgick från att jourhavande saknar expertis i psykiatri och att färdiga svar ur Bibeln till allt ej heller är till nytta. Ett telefonsamtal bör ha mycket begränsade målsättningar. Detta är själavård på ringarens villkor. *"Den jourhavande talar inte i allmänhet om trosfrågor, annat än på ringarens initiativ eller när han uppenbart väntar sig det. Arbetet är ett vittnesbörd om Kristus genom varm medkänsla, hjärtligt deltagande, kristlig kärlek och osjälviskt tjänande"*, står det i principerna. Jourens utformare ansåg att evangeliserande inte hörde hemma i denna arbetsform på annat sätt än som samtal mellan bröder. Jourhavande bör få utbildning och handledning, men kan dock inte ersätta yrkeshjälpare. Sjukhusteolog **Irja Kilpeläinens** bok *"Att lyssna och att hjälpa"* gav riktlinjer för arbetet, vid sidan av **Carl Rogers'** *"aktiva lyssnande"*, där känslor får ord. Mötet har engångskaraktär – man vandrar ett stycke tillsammans – ett samtal mellan bröder. Ett telefonsamtal kan knappast förändra någons liv. Att känna sig hörd har dock betydelse och vittnar om lyssnarens omsorg och respekt – ett vittnesbörd om Kristi kärlek. Alla problem har inte en lösning och endast ringaren kan veta vad som är möjligt just för honom. Om jourhavande skulle föreslå lösningar kunde detta leda till att ringaren inte känner sej hörd. Lösningen passar kanske bra för jourhavande själv i en liknande situation. En jourhavande som ger råd tar också risken att sänka ringarens självkänsla. Var och en som fått tala ut med någon vet hur en aktivt lyssnande närvaro kan lugna ner upprörda känslor och leda till egna nya insikter. På ringarens initiativ är de jourhavande också beredda att samtala utgående från ett kristet perspektiv, be och

ta emot bikt. Ömsesidig anonymitet, konfidentialitet och respekt för ringarens autonomi blev de tre viktigaste principerna.

När Palveleva puhelin sökte sina former hittade man modeller från andra europeiska länder. Jouren blev medlem i *IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services)*, på svenska kallad Internationella Federationen för Telefonsjälavård, som verkade i Europa. IFOTES' normer för kristelefonverksamhet godkändes år 1973 och dessa antogs också av Palveleva puhelin i Finland. Inom förbundet fanns både kyrkliga och sekulära jourer. De viktigaste principerna var: ringarens anonymitet, samtalens konfidentialitet samt respekt för ringaren. Med respekt avsågs bl.a. att samtalen förs på ringarens villkor (ringaren bestämmer vad som avhandlas utan att man försöker överföra sina uppfattningar på ringaren). Också den jourhavande får vara anonym (numera enligt de nya normerna som antogs 1994 bör man vara anonym). Jouren får inte ta betalt för hjälpen. De jourhavande är i främsta rummet oavlönade lekmän. Det bör finnas ett urvalsförfarande samt kontinuerlig utbildning och handledning.

Representantmöte för kyrkans alla jourer godkände år 2008 normer för att garantera samtalens kvalitet, där också den nuvarande näthjälpen nämns. Från att ha varit en lokal jourverksamhet med självständiga jourer, först i huvudstaden och senare också runtom i landets församlingar/samfälligheter/prosterier eller andra samarbetsområden, förbundna av gemensamma normer och verksamhetsprinciper, har man numera ett nätverk av dessa jourer som tillsammans erbjuder en riksomfattande jourverksamhet på två språk. Också tidigare förutsattes att normerna följs, men numera är det av ännu större vikt att kvaliteten på samtalshjälpen inte varierar mellan de olika jourerna. En ringare kan idag inte veta till vilken av de lokala jourerna hans samtal går, då den jour som har en ledig telefonlinje tar emot. Kvalitetsnormerna (2008) slår fast att IFOTES' normer bör följas, samt de på dessa baserade Etiska principerna för frivillig Telefon- och näthjälp i Finland (1995). Lekmän (frivilligarbetare) som hör till evangelisk-lutherska kyrkan och församlingsanställda kan fungera som jourhavande. Ett urvalsinstrument, grundkurs, förbindelse till tystnadsplikt, handledning och kontinuerlig fortbildning är viktiga för upprätthållandet av kvaliteten. År 2001 utfärdade Kyrkans delegation för familjefrågor en rekommendation om tjänstebeteckning och utbildningskrav för jourens ansvarsperson dvs. verksamhetschef (-ledare) med högskoleexamen och specialiseringsutbildning i själavård inom kyrkan. Särskilda tekniska krav ställs på jourplatsens telefon- och näthjälpssystem för att klientens anonymitet och konfidentialitet skall tryggas. För tekniken svarar Enheten för diakoni och själavård vid Kyrkostyrelsen. Den som tagit kontakt skall kunna framföra klagomål hos verksamhetsledaren som bör utreda saken.

Kyrkans jour var en föregångare som småningom följdes av en brokig skara jourtelefoner, de flesta specialiserade på ett särskilt område. På 1990-talet var man bekymrad över att ringarna inte kunde känna till kvaliteten på den hjälp som ges per telefon. En Delegation för etiska principer vid frivillig Telefonhjälp (2005 också näthjälp) i Finland grundades för att skapa etiska normer på basen

av IFOTES' normer. Verksamhetsledarna för kyrkans jour på finska och svenska fanns bland initiativtagarna till delegationen. År 1995 var man klar att ta emot ansökningar från de olika jourtelefonerna. Delegationen antog till sin krets de jourer som följde principerna och dessa jourer gavs rätt att använda delegationens kvalitetsmärke i sin annonsering.

Verksamhetsramar de två första årtiondena

Ett år efter starten i Mejlans började också svenska jourhavande sitta jour på jourplatsen. Samma år kom Vanda och Esbo-Grankulla svenska församlingar med i verksamheten. Kyrkoherde **Lasse Victorzon** övertog den svenska representationen i nämnden. År 1966 fick svenskspråkiga jourhavande en egen telefonlinje kl. 21–01. Resten av natten jourade de hemifrån. År 1967 fick man en rymligare lokal vid sjukhussjälavårdsbyrån på Mannerheimvägen 108. År 1970 blev nämnden en direktion och svensk representant var prostén **Bertel Söderholm**. De svenska jourhavande kunde nu stanna på jourplatsen hela natten om de ville. År 1973 avslutades nattjouren på svenska i huvudstaden, varpå den svenska jourtiden tog slut kl. 01 och år 1974 slutade man kl. 24. Jourtelefonen kallades nu Församlingarnas samtalstjänst (senare med stor bokstav i båda orden).

År 1970 inleddes ett samarbete mellan Helsingfors församlingar och Mentalhygieniska föreningen i Finland rf. Tillsammans grundades SOS-tjänsten med ekonomiskt stöd från staden. SOS-tjänstens kristerapeuter svarade på dagarna (senare också dess frivilliga lekmän om kvällarna) i samma telefoner som kyrkans jourhavande om nätterna. På dagen kunde man hänvisa människor för personligt samtal till SOS-tjänstens kristerapeuter. Mentalhygieniska föreningens viktiga arbete fick så stöd av kyrkan och samtidigt inleddes ett samarbete på gräsrotsnivå mellan SOS-tjänsten och Palveleva puhelin. IFOTES-förbundet önskade att deltagarjourerna skulle ha jour dygnet runt och med SOS-tjänstens telefon dagtid uppfylldes kriteriet. SOS-tjänsten och Palveleva puhelin delade på IFOTES-medlemskapet i förbundet.

År 1972 bestämdes att Helsingfors församlingar och Kyrkans Central för familjefrågor tillsammans skulle ansvara för Palveleva puhelins sekreterartjänst. Pastor Erkki Kokko innehade tjänsten fram till 1979. Han skrev den första introduktionsboken till jourarbetet (*"Palvelevan puhelimen päivystäjän opas"*, som med tiden gavs ut på svenska av Församlingsförbundet). Han blev senare chef för sjukhussjälavården i Helsingfors församlingar. Sekreteraren för Palveleva puhelin skulle också sköta om organiseringen av det jourarbete som nu utfördes också på andra orter. I slutet av jourens första årtionde hade man grundat Palveleva puhelin-jourer på flera andra orter, såsom Åbo, Villmanstrand, Nyslott, Hyvinge, Lahtis, Tammerfors, Tavastehus, Jyväskylä och St. Michel. I Vasa hade en tvåspråkig samtalstjänst fungerat i samarbete med den finska församlingen 1971–74, men först år 1980 fick man en egen svensk samtalstjänst i Vasa. I Pedersöre prosteri

startade man en jour år 1977 med tvåspråkiga jourhavande. År 1986 inleddes ett samarbete mellan Pedersöre, Närpes och Korsholms prosterier. Då såg de samtalstjänster vi fortfadande har i Österbotten dagens ljus. Försök med samtalstjänst i Mariehamn gjordes 1975–1976 och ånyo 1986. År 1979 startade en tvåspråkig jour i Borgå, vars svenska jourverksamhet pågick till 1989. I slutet av det första verksamhetsdecenniet tog kyrkans 21 jourer emot sammanlagt 40500 samtal per år. (År 1993 var samtalen i hela landet ca 48000.)

År 1980 flyttade jourerna på båda språken till Annegatan 13 tillsammans med SOS-tjänsten. Då var det svenska numret 603303. Samma år skildes Palveleva puhelin och Församlingarnas Samtalstjänst åt organisatoriskt efter en omorganisation inom kyrkan. År 1980 fanns det finska samtalstjänster på de flesta större orter i landet och svenska samtalstjänster i Borgå, Vasa och Jakobstad. Kyrkans central för familjefrågor fick en sekreterartjänst för Palveleva puhelin på riksnivå, som innehades av pastor **Hannu Sorri** (nuvarande teologie doktor och professor emeritus) fram till 2002. Sorri utvecklade samarbetet mellan kyrkans jourer. Han editerade "*Puhelu auttaa*" och "*Kuunnellen auttaa*", som används som kursböcker för nya jourhavande. Han var aktivt med i IFOTES, först som primus motor för kongressen i Helsingfors 1988 och senare som vicepresident, med uppgift att stöda jourerna i forna östblocksländer. Han har också bidragit med forskning på telefonjourens område. Den tidigare direktionen för Palveleva puhelin upplöstes och Helsingin Palveleva puhelin fick sin egen sekreterartjänst som innehades av lektor **Helena Ojanperä** (nuvarande prosten och teologie doktoranden Helena Ojanperä-Samulin) till 1990. Den svenska samtalstjänsten hänfördes år 1980 till den nygrundade Byrån för gemensamt svenskt församlingsarbete, som lydde under sin egen svenska nämnd. Där sköttes sekreterarbetet för jouren först av student- och kultursekreteraren, lektor **Juanita Fagerholm** (nuvarande kyrkoherde Fagerholm-Urch) och år 1981 av familjerådgivaren, teologie magister **Astrid Segersven**. Vid sidan av arbetet med jourturerna gällde det att anordna svensk fortbildning för jourhavande, som till en början var församlingsanställda. År 1981 beviljades kyrkans jourer ett specialnummer i hela landet, 071 för finska jourer och 072 för de svenska. Dessa togs i bruk år 1983 i Helsingfors. Med tekniska arrangemang blev det finska journätet så småningom landsomfattande.

Familjerådgivaren inledde år 1983 en grundutbildning för lekmän med lektor **Monica Forssell** och pastor **Olav Johansson** (senare kyrkoherde). Samma år anställdes en av de nya jourhavandena, studerande **Maj-Britt Bonnevier** (nuvarande politices doktor Maj Tuomela) som samtalstjänstsekreterare på deltid. Det fanns tillgång till verksamhetsmedel för tio arbetstimmar per vecka och senare tillfälligt obesatta halva prästtjänster för andra arbetssektorer. Kyrkans jourer flyttade år 1983 till Broholmsgatan 28 tillsammans med SOS-tjänsten, samtidigt som de nya korta numren togs i bruk. Senare fanns också SOS-bilens personal där, redo att rycka ut om det behövdes hembesök mitt i natten. Det var ett kriscenter av mått, med service dygnet runt per telefon och möjlighet till personligt samtal t.o.m. mitt i natten. Professionella kristerapeuter så gott som dygnet runt, kyrkans

jourledare om dagen som samsades med SOS-tjänstens lekmän i början av kvällen och kyrkans anställda och lekmän ställde upp i slutet av kvällen och på natten. Jourhavande i Församlingarnas Samtalstjänst samlades till handledning i grupper enligt församlingstillhörighet, så att lekmän och anställda satt i samma grupp, i vissa fall slogs två grupper ihop till en. Oftast använde man församlingsutrymmen och ledare var för ändamålet utsedd lämplig person, ofta gruppens kontaktperson. Så här förankrade man jourens verksamhet i församlingsarbetet, stärkte banden mellan församlingsanställda och lekmän samt inspirerade församlingsanställda jourhavande i detta arbete genom kontakt med jourhavande med annan yrkeskompetens och vice versa. Handledningen fokuserade på de jourhavandes problem i sitt arbete. Kollektiv tystnadsplikt rådde och ringarens identitet skyddades också inför gruppen. Också jourhavandes identitet hölls hemlig (utanför familjekretsen) och samma gällde för jourplatsen adress.

Församlingarnas Samtalstjänst i södra Finland

”Svenska byrån” blev Helsingfors prosteribyrå år 1988 och i tjänsten som kontraktsprostens sekreterare inlemmades tillfälligt samtalstjänstens skötsel. Ordföranden för Nämnden för gemensamt svenskt församlingsarbete (senare delegation, som till sist blev ett prosteriråd) kontraktsprosten Torvald Sandvik var då chef för Prosteribyrån. Han hade stor omsorg om den svenska jouren och dess utveckling vid sidan av landets många finska jourer. Det gick inte att få medel för flera svenska gemensamma tjänster inom Helsingfors kyrkliga samfällighet. Samtalstjänsten behövde verksamhetsmedel samt en sekreterare på heltid för grundutbildning och fortbildning av jourhavande och den del av Svenskfinland som inte hade tillgång till kyrkans samtalstjänst behövde få samma service per telefon som man hade på landets finska orter. Jourer på små orter fungerade inte bra på grund av problem med anonymiteten.

Då gjorde sydkustens församlingar/samfälligheter (ända upp till Karis, Lojo och fram till Nådendal) samt den södra

Rea Anner utformade informationsmaterialet med videkvisten och logon för etiska regler.



**Ring när du
behöver någon
att tala med**

**I Nylands teleområde
tel 10072**

**i övriga teleområden
tel.0800 19072**

**varje kväll
från kl. 21-24
dejurerar vi på
församlingarnas
samtalstjänst**

skärgårdens och Ålands, sammanlagt 41¹ svenska, tvåspråkiga och till och med några finska församlingar (såsom Haminan seurakunta) gemensam sak för en svensk jour med delad finansiering. År 1989 inledde Församlingarnas Samtalsjänst i södra Finland verksamheten (till en början med 38 samarbetspartners) och tacket går till Sandvik, som trodde på att man kan göra underverk om man tror på sin sak, samt till hans kolleger – kontraktsprostar och kyrkoherdar från Åland till Fredrikshamn som visade god vilja och sammanhållning. Dåvarande biskop **Erik Vikström** lovade att samtalsavgifterna för numret 9800-9072 (fr.o.m. 1997 nummer 0800-190 72), som skulle betjäna södra Finland, kunde tas från Stiftsrådet. Med detta nummer kunde man ringa från hela landet på svenska gratis, men det marknadsfördes inte i Österbotten, som hade sin egen lokala jour, eller i 09-teleområdet som behöll 072-numret. Den svensktalande befolkningen i södra Finland och på finska orter fick en jour, såsom vid det här laget hela landets finskspråkiga befolkning hade. Borgå-jouren avslutade sin verksamhet samma år.

Verksamheten inom jouren och dess nätverk

Kyrkslätt svenska församling kom med i den svenska jourhavanderingen år 1985. Nu hade man tio jourande församlingsgrupper, men handledningen sköttes i sju grupper: Norra svenska – Södra svenska, Markus, Lukas, Matteus, Tomas, Vanda svenska, Esbo svenska – Grankulla svenska – Kyrkslätt svenska. Därtill kom en kvot för svenska selektivarbetare (sjukhussjälavårdarna) och Stiftsrådet. Samtalsjänstens verksamhetsledare hade uppgraderat sin utbildning 1991 till politices magister (socialpsykologi) och avlagt kyrkans långa specialiseringsutbildning i själavård (1994 var utbildningen i själavårdarbetshandledning klar). År 1990 slutade verksamhetsledaren för den finska Helsingfors-jouren och psykoterapeuten, pastor **Helena Kolkki** tog vid fram till 2003. Helsingin Palveleva puhelin ändrade 1990 sitt namn till Pääkaupunkiseudun Palveleva puhelin. Esbo och Vanda församlingar hade hört till den finska huvudstadsjouren sedan 1970 och mellersta Nylands församlingar kom med 1993. Den långa finska nattlinjen förkortades 1992 till kl. 03 för att också lekmän skulle kunna sitta jour om natten, men församlingarnas anställda kunde ännu joura till kl. 06. Det fanns också korta linjer till kl. 24,

1 Haminan seurakunta, Kotkan seurakuntayhtymä, Pyhtään seurakunta, Liljendals församling, Lappträsk kyrkliga samfällighet, Pernå församling, Lovisa svenska församling, Borgå kyrkliga samfällighet, Sibbo svenska församling, Vanda kyrkliga samfällighet, Helsingfors kyrkliga samfällighet, Grankulla svenska församling, Esbo kyrkliga samfällighet, Kyrkslätt kyrkliga samfällighet, Keravan seurakunta, Nurmijärven seurakunta, Tuusulan seurakunta, Järvenpään seurakunta, Ingå församling, Sjundeå församling, Lohjan seurakunta, Pojo svenska församling, Karis församling, Ekenäs församling, Hangö svenska församling, Tenala församling, Västernärby församling, Dragsfjärd församling (inkl. Hitis), Kimito församling, Iniö församling, Houtskär församling, Nagu församling, Korpo församling, Pargas församling, Paimion seurakunta, Åbo församling, Naantalin seurakunta, Mariehamns församling, Jomala församling, Saltvik församling, Lemland-Lumparland församling

som bäst passade för lekmän som skulle till arbetet följande morgon. År 1994 ändrades numren 071 och 072 till 10071 och 10072.

I södra Finlands jour hade det varit bråda tider redan innan heltidsbefattningen kom till. Lekmän utbildades på nya grundkurser, församlingsanställda dejourer önskade sig en egen grundkurs och en sådan ordnades i början, men senare var alla grundkurser avsedda för både anställda och lekmän. Man ansåg att alla som sitter jour borde ha denna specialutbildning både med tanke på extrema telefonsamtal, jourens speciella gränsdragningar och normer samt nationella och internationella etiska krav. Småningom tog den nya verksamhetsledaren över anordnandet av grundkurserna och i många år var SOS-tjänstens tidigare föreståndare, kristerapeut **Irja Korhonen** med som lärare på kursen. Många är de årskullar av jourhavande som haft lyckan att ta del av hennes långa arbetserfarenhet. Grundkurssamarbetet fortsatte senare med den dåvarande kontaktsprotens sekreterare, sjuksköterskan och diakonissan **Marie-Louise Saxén**.

Grupphandledningen fungerade enligt enkla principer och gav möjlighet till tankeutbyte och avlastning av känslor. Man hade fortbildningsdag på hösten, julfest i december, studiebesök på vintern och temakväll – vårfest i maj, samt kontaktperson – och grupphandledarmöten. År 1995 påbörjades Balintorienterad handledning, efter en testperiod. Grupphandledarna, dvs. lämpliga personer ur jourkollektivet (ofta samtidigt gruppens kontaktperson) introducerades i en strukturerad, gruppcentrerad handledningsmetod, som var särskilt lämplig för ledare utan formell kompetens. Struktureringen tryggade djupet och gav strikta ramar. Man kunde så undvika ovidkommande prat och göra punktvisa djupborrningar i olika aspekter av det som varit svårt genom ett fritt fantasiflöde. Känslan var fokus i flera avseenden. Metoden var finkänslig också när det gäller den jourhavandes person. Verksamhetsledaren ansvarade också över turlistor, budgeter, kostnadsfördelning enligt antal invånare på orten, fakturering, redovisning av verksamhet och sammanställandet av statistikuppgifter, information till jourhavande, deltagarförsamlingar och allmänheten.

Arbetet för den kommande IFOTES-kongressen började år 1985. År 1988 stod Kyrkans Palveleva puhelin värd för den internationella telefonsjälvårskongress som ordnades vart tredje år i ett europeiskt medlemsland. Tidigare domprosten, teologie doktor, professor emeritus Jouko Sihvo var ordförande för programkommittén. Också den svenska jourens representant deltog som sekreterare för det vetenskapliga programmet samt de forna östblocksländernas deltagande. Ett stort antal språkkunniga svenska jourer deltog under kongressen i Universitets Porthania-byggnaden som funktionärer och ledare för verkstäder och grupper för de 600 deltagarna.

Också samarbetet inom landet hade tagit fart. Rikskyrkans sekreterare för Palveleva puhelin samlade landets jourhavande till årliga rådplägningsdagar tillsammans med en lokal jour. 1990 kom tidningen för de jourhavande, *PaPu* ut med sitt första nummer (idag *Linkki*). Verksamhetsledarna träffades två gånger om året. Representanter från de svenska jourerna i Österbotten deltog Helsingfors-jourens

fortbildningsdag redan år 1984, med svarsvisit 1986 till Vasa. År 1987 inleddes en tradition i södra Finland med riksomfattande svenska rådplägningsdagar för dejourer vartannat år, turvis i norr och i söder, utanför rikskyrkans regi. I Österbotten turades man om mellan Vasa och Jakobstad med värdskapet.

Inom Helsingforsnejdens brokiga nätverk av telefonhjälp hade man 1984 inlett ett samarbete som kallades "Huvudstadsregionens frivilliga telefonhjälpare", dit ett 50-tal jourer anslöt sig och som fortgår ännu idag. Med bidrag från staden fick man till stånd en gemensam affisch samt årlig fortbildningsdag. Jourledarna turades om att sköta styrelseuppgifter, utbildningsdagen samt distribution av affischen. Så kunde man hjälpa jourer med svag ekonomi att nå en högre standard på sin telefonhjälp, samtidigt som man drog nytta av andras specialkunskande samt synergieffekter i allmänhet. Några jourledare var bekymrade över ringarnas sårbarhet vid val av resurssvag telefonhjälp. År 1995 hade SOS-tjänsten, Församlingarnas Samtalstjänst i södra Finland, Pääkaupunkiseudun Palveleva puhelin och Lasten ja nuorten puhelin vid Mannerheims barnskyddsförbund skapat både etiska normer för telefonjourverksamhet samt ett självreglerande halvofficiellt organ, *Delegationen för den frivilliga telefonhjälpen* (2005 också näthjälpen) *etiska principer i Finland*. **Rea Anner**, diakon, grafiker och informationssekreterare (som gjort samtalstjänstens affisch och symbol, en videokvist) skapade den logo (en gul e-bokstav med telefonsladd), som kom att symbolisera kvalitet med avseende på de etiska regler som bevisligen skulle följas av de jourer som antogs av delegationen som medlem i denna krets. I telefonkatalogen kunde sedan ringarna välja telefonhjälp med e-logo för sin egen trygghet. Detta blev en sporre bland telefonhjälparna till att höja kvaliteten på sitt arbete.

För kongressens penningtrafik hade Understödsföreningen för Palveleva puhelin rf. grundats. Också efter kongressen fortsatte samtalstjänstens verksamhetsledare i dess styrelse och deltog i andra samarbetsorgan för kyrkans jourer, bland annat som ordförande 1990–1995; 1999–2002 i Delegationen för Palveleva puhelin vid Kyrkans central för familjefrågor (som fortsatte som expertgrupp 1999) och vicedelegat i IFOTES' internationella kommitté. Verksamhetsledaren medverkade med två artiklar på svenska i kursboken "Kunnellen autat", reste till andra jourer i Finland och Norge som introduktör för Balint-handledning, samt höll föredrag och verkstäder på IFOTES' kongresser.

Finlands lokala jourer har haft regelbundna kontakter till estniska jourer samt jourer i andra forna östblocksländer. Man har också inbjudit gäster från dessa länder till riksomfattande rådplägningsdagar. Nordiska kontakter har knutits inom kongressdagarnas ramar, men redan 1984 inbjöds de nordiska jourledarna till en konferens i Sigtuna. År 2001 gick den första nordiska kongressen av stapeln i Rovaniemi, med författaren, pastor, psykoterapeut och professor i religionspsykologi (nuvarande emeritus) **Owe Wikström** som en av huvudtalarna. Också den södra samtalstjänstens verksamhetsledare satt med i planeringskommittén, som leddes av familjerådgivaren, lektor **Saara Tuhkanen**, verksamhetsledare vid Uleåborgs Palveleva puhelin. En stor skara av våra svenska och finska jourhavande

från jourerna i söder reste till Rovaniemi för en lyckad kongress. År 2009 hölls nordisk kongress i Göteborg.

Församlingarnas Samtalstjänst i södra Finland i det nya seklet

Idag krävs närvaro också på nätet. Palveleva netti startade år 2005 och Nätjouren 2008 (www.verkkoauttaminen.fi/natjour). Rikskyrkan administrerar den och ansvarar för anonymiteten och konfidentialiteten och de lokala jourerna deltar med jourhavande som utbildats lokalt och på riksnivå. Den finska Åbojournens verksamhetsledare **Päivi Mäntylä** var föregångare i detta arbete. En grupp på nio jourhavande i vår svenska jour inledde sitt arbete i Nätjouren vid starten.

Verksamhetsledaren för den finska samtalstjänsten i huvudstadsregionen slutade 2003 och tjänsten besattes av pastor **Raija Narvila**, en dynamisk ledare och organisatör. Också rikskyrkans Palveleva puhelin fick samma år ny tjänsteinnehavare i prosten Helena Samulin, som vikarierade redan 2001. Efter en lång och kompetent insats för kyrkans jour i Helsingfors och i rikskyrkan gick hon i pension år 2012. Samulin har bidragit med forskning på telefonjourområdet, men också lotsat in jourerna i den nya tidsåldern. Hon har verkat som ”teknisk ledare” för sammankopplingen av jourernas verksamhet i landet, samt för nätjourernas tillblivelse. Hon efterträddes av diakonen, teologie magister **Titi Gävert**.

År 2000 omformades den svenska verksamhetsledarbefattningen i södra Finland till en tjänst. Under Tuomelas tjänsteledigheter för studier mm. fungerade som vikarier bland annat teologiestuderande **Monika Pensar-Granroth** (nuvarande Pensar) och politices kandidat **Ulla-Brita Ruuskanen**. Vid årsskiftet 2004-2005 upphörde Helsingfors prosteribyrå. Kontraktsprost var då **Henrik Andersén**. Det svenska gemensamma arbetet hänfördes till den nygrundade Enheten för gemensamt svenskt församlingsarbete (SvEn), där pastor **Kim Lück** blev chef. Vid årskiftet 2006-2007 blev det vaktombyte också i den sydsvenska samtalstjänsten då politices magister **Camilla Granholm** (nuvarande doktorand) tog över som verksamhetsledare på heltid. Hon hade delat på ansvaret redan tidigare på grund av verksamhetsledarens halvtidspension. Nätjouren var hennes forskningsintresse alltsedan hennes engagemang i föreningen Nyytis nätjour för studenter. Forskningen avgick med segern och år 2009 (som t.f. redan 2008) tog politices magister **Caritha Sjöberg** över som verksamhetsledare. Hon genomförde studier i psykosyntessamtalsterapi under sin tid vid jouren.

År 2007 skedde förändringar inom kyrkans samtalstjänster i hela landet. Nya nummer togs i bruk, som möjliggjorde synergieffekter. Var man än bor kopplas samtalet till den jour som har en ledig linje. Så råddes bot på problem med för starkt tryck på de större orternas jourer och omvänt tomgång på många mindre orter. Också jourkvällen kunde förlängas eller förkortas i början eller slutet, för att för ringarens del bli så lång som möjligt. Det svenska numret blev 010190072

och det finska 010190071. Det blev viktigare än någonsin, att alla jourer håller samma höga kvalitetsstandard och följer gemensamma normer.

År 2010 blev det flyttning för den svenska och finska samtalstjänsten. Platsen hålls hemlig som vanligt. SOS-tjänsten hade redan flyttat 2002 till egna utrymmen. Hösten 2013 gick Sjöberg i pension och diakonissan, arbetshandledaren **Astrid Nurmivaara** tog över som t.f. verksamhetsledare. Enheten för gemensamt svenskt församlingsarbete upplöstes vid årskiftet 2013–2014 och de svenska tjänsteinnehavarna placerades i olika finska enheter i Helsingfors kyrkliga samfällighet. Efter församlingssammanslagningar 2009, finns det sju jourande församlingar: Petrus, Johannes och Matteus i Helsingfors, Vanda svenska, Esbo svenska, Grankulla svenska samt Kyrkslätt svenska och fem handledningsgrupper: Johannes (utan "Tomasgruppen"), Petrus (med "Tomasgruppen"), Matteus, Vanda svenska och Esbo svenska – Grankulla svenska – Kyrkslätt svenska. Södra Finlands deltagarförsamlingars och samfälligheters antal har krympt, främst på grund av de många sammanslagningarna av församlingar till sex samfälligheter och 18 församlingar.²

Samtalen – de jourhavande

Sedan starten 1964 har man kunnat konstatera att kyrkans samtalstjänster har svarat på människors behov av att samtala anonymt om sin ensamhet, sin sjukdom och sina relationsproblem. Kyrkans jour har fått vara biktstol och kristelefon, men också en medmänniska i vardagens bekymmer. I början av verksamheten skötte främst teologerna om jourtelefonen, men 1978 började de första utbildade lekmännen sitta jour. De jourhavande har blivit kanske de bäst utbildade och viktigaste frivilligarbetarna inom vår kyrka. Samtalstjänsten tar till vara den resurs som finns hos personer som har förmågan att skapa en välgörande relation till en annan människa som behöver stöd. Utan lekmän som jourhavande skulle inte kyrkans samtalstjänster nå ut till så många som behöver få tala med någon. Genom dessa, i all tysthet, tjänande människor är kyrkan öppen varje kväll, året runt också då, när det mesta är stängt. Alla har inte samtalspartners till hands eller är inte i skick att ta sig ut och alla ärenden kan inte diskuteras med närstående. På landsbygden tar man hand om varandra, men det finns också en avigsida – svåra hemligheter kan bli skvaller på byn.

Det första året fick vår södra jour ta emot ca 35 svenska samtal, år 1974 hade vi 518 samtal och 1983 var de svenska samtalen 985. År 1994 tog man emot

2 Hamina-Vehkalahden seurakuntayhtymä, Kotkan seurakuntayhtymä, Pyhtään seurakunta, Lovisa svenska församling, Liljendal församling, Pernå församling, Borgå kyrkliga samfällighet, Lohjan seurakunta, Pojo svenska församling, Hangö svenska församling, Ingå församling, Sjundeå församling, Kyrkslätt kyrkliga samfällighet, Sibbo svenska församling, Keravan seurakunta, Tuusulan seurakunta, Järvenpää seurakunta, Grankulla svenska församling, Esbo kyrkliga samfällighet, Vanda kyrkliga samfällighet, Helsingfors kyrkliga samfällighet, Kimitoön församling, Västabolands svenska församling, Paimion seurakunta, Åbo svenska församling.

1270 samtal. Då var de flesta som ringde ensamstående, pensionerade, män och i ålderskategorin 45–64 år. År 2004 var samtalen 1921. Kvinnornas och männens antal var så gott som lika. De flesta var ensamstående, pensionerade och 25–44 år. En stor del av de pensionerade har alltså sjukpension. Männens samtal har varit fler än kvinnornas, men efter 2004 började kvinnorna ringa oftare än männen. År 2013 hade samtalens antal minskat till 666 p.g.a. att de (sedan 2007) överförs till Österbotten då linjen i söder är upptagen och eventuellt för att gratisnumret föll bort då linjerna för kyrkans samtalstjänster kopplades ihop. Antalet har dock haft en växande trend sedan 2012. Kvinnorna ringer nu dubbelt så ofta som männen, 45–64 år den största åldersgruppen och ensamstående ringer mest. Numera kommer fler samtal från människor i arbetslivet än från pensionärer. Nätjouren tog emot 27 meddelanden (2012: 17) med 8 dejourer. Jourens vanligaste ringarprofil har bytt kön, gått ned i ålder, börjat arbeta, men bor fortfarande ensam.

I början gällde samtalen mest ensamhet, relationsproblem, alkoholproblem och psykisk sjukdom. År 1983 var ensamhet, psykisk sjukdom, trosfrågor och fysisk sjukdom de största orsakerna till att ta kontakt. År 1994 var det ensamhet, psykisk sjukdom, relationsproblem, sexualproblem och existentiella frågor och tro. År 2004 är orsaken till de flesta samtal mer varierande (till exempel levnadsbetingelser och relationer) jämfört med tidigare år, då ensamhet dominerade. År 2013 fanns fyra stora kategorier när det gäller samtalsämne: människorelationer (av alla slag), livsbetingelser, sjukdom och ensamhet. Detsamma gällde 2007, det år då de jourerna kopplades ihop i medlet av året. Människor som lidit av ensamhet och psykisk sjukdom har under tidigare år hittat samtalstjänsten. Numera ringer folk också mycket om andra mera allmänna problem såsom olika slag av relationssvårigheter och ekonomiska problem.

År 1983 började utbildningen av lekmän på svenska. År 1984 fanns det 90 svenska jourhavande i Församlingarnas Samtalstjänst i Helsingforstrakten, varav 22 var lekmän. År 1994 var de jourhavande 108 (varav 55 lekmän). År 2004 fanns det 100 jourhavande (varav 74 lekmän). År 2013 var antalet jourhavande 66 (varav 60 lekmän). Det minskade antalet dejourer beror kanske på att de stora årskullarna gått i pension bland de församlingsanställda och att många nya anställda ser jourandet som lekmännens välkomna insats i ett tidigare gemensamt arbete, nu när personalresurserna är knappa. Byte av verksamhetsledare tre gånger under sju år har säkert stört verksamhetens kontinuitet och deltidsarrangemang försvårar en effektiv rekrytering av deltagare till grundkurser för nya jourhavande.

Österbottens svenska samtalstjänster igår och idag

Då finska lokala Palveleva puhelin-jourer spred sig över hela Finlands karta inleddes jourverksamhet också i svenska Österbotten, i Vasa (Korsholms prosteri) 1971–1974 i samarbete med den finska församlingen och sedan på nytt 1980 som en svensk jour. Närpes prosteri skickade 1985 sina jourhavande till jourplat-



sen i Vasa och 1995 kunde de joura i Närpes. År 1977 påbörjade Pedersöre prosteri en jourverksamhet med numret 15600 och med tvåspråkiga jourhavande som satt jour lördag – måndag kl. 20–23. De österbottniska svenska samtalstjänsterna inledde sitt samarbete 1986 då de lokala nätgrupperna (Karleby, Jakobstad, Vasa, Kristinestad) började samarbeta och 072 togs i bruk för den svenska samtalstjänsten. Pedersöre, Närpes och Korsholms prosterier delade upp månadens veckor mellan sig och hade öppet varje kväll. I något skede tog Närpes hand om var sjunde vecka, medan Vasa och Jakobstad delade på resten. Jourtiden har varit kl. 20–23. Sedan år 2010 ansvarar Vasa-

dejourerna för 2 veckor i månaden, medan Närpes och Pedersöre prosterier har varsin vecka. År 2012 finns det jourlokaliteter inte bara i Jakobstad, Vasa och Närpes, utan också i Maxmo, Vörå och Oravais. Den nya teknik som togs i bruk år 2007 i hela landet underlättade anordnandet av jourverksamhet på flere orter.

I Vasa var lektor **Ulla Östman** (senare pastor och kyrkoherde i Vasa svenska församling) ordförande i jourens direktion och huvudansvarig för verksamheten 1981–1993. Barnsköterskan **Lisa Särs** var sekreterare 1981–1991 och sjuksköterskan **Birgitta Korvo** skötte sekreteraruppgiften fram till 1996, men satt kvar i direktionen till 2004. Författaren, filosofie magister **Catharina Östman** kom med 1993 och blev sekreterare efter Birgitta Korvo fram till 2006. Diakonissan **Camilla Koskinen** tog över och skötte uppgiften ett år. Därefter var f.d. adoptionskoordinatör **Karin Luther** sekreterare 2008–2012. Efter henne valdes teologie doktorand **Siv Lundström** till sekreterare. Närpes prosteri representerades i direktionen 1994–2003 av diakonissan **Maj-Len Onditi** och efter det av diakonissan **Gurli Lassus** fram till 2009, då prosterirådet i Närpes blev direktion för Närpes-delen av jouren.

Efter Östmans långa ansvarsperiod i direktionen för samtalstjänsten i Vasa svenska församling samt Korsholms och Närpes prosterier tog ledande diakonitjänsteinnehavaren **Dan-Anders Ventus** (nuvarande Wentus) över ansvaret för jouren fram till 2006. Sedan övertog kyrkoherde **Henry Byskata** uppgiften till medlet av 2010, då pastor **Harry Holmberg** blev ordförande. Sedan början av 2011 har t.f. familjerådgivare, pastor **Siv Jern** haft ansvaret för Korsholms prosteris del av jouren. I Närpes prosteri har man länge själv skött sina turlistor och en representant har suttit med i direktionen i Korsholms prosteri. År 2009 an-

svarar Närpes prosteri för sin del av jouren, med diakonissan Gurli Lassus som verksamhetsledare.

År 1977 grundades en veckoslutsjour med tvåspråkiga jourhavande i Pedersöre prosteri. Primus motor var Pedersöre kontraktsprosten **Sven Domars**, som också ledde direktionen fram till 1986. 1977–1978 var politices magister **Greta Granbacka** sekreterare. Sedan följde diakonissan **Inger Jansson** till 1987. År 1986 tog psykolog **Jean Nyman** över ordförandeposten i direktionen fram till hösten 2002. År 1986 inledde jouren i Pedersöre prosteri sitt svenska samarbete med Korsholms och Närpes prosterier med numret 072 (1994 ändrades det till 10072). Diakonissan **Maj-Britt Fellman** ledde direktionen efter Nyman ännu 2005. 1988–1993 (med längre avbrott) hade Fellman varit sekreterare. Diakonissan **Barbro Aho** (senare Jansson) tog över 1994 som sekreterare, i praktiken verksamhetsledare och var kvar ännu 2009. Diakonissan **Helena Ekman** fortsatte arbetet 2010.

År 1977 fördes 95 samtal på svenska i veckoslutsjouren i Pedersöre prosteri. 1978 var de svenska samtalen 47, de flesta med män, gifta och personer i yngre medelåldern. De största ämneskategorierna var ensamhet, trosfrågor, alkoholproblem och sexuella problem. År 1984 kom det 167 samtal (eller påringningar) till jouren i Vasa. Den äldsta ringargruppen var störst, ogifta ringde mest och ensamhet var oftast orsak till samtalet. År 1980 tog man emot 80 samtal, varav de flesta var svenska, gällde ensamhet och kom från män. År 1984 var de svenska samtalen (eller påringningarna) 135 i veckoslutsjouren. År 1986 kunde man ringa 072 i fyra österbottniska nätgrupper på svenska. Då inleddes det svenska samarbetet och i början delades månadens jourveckor mellan Korsholms, Närpes och Pedersöre prosterier, så att Pedersöre och Korsholm tog ungefär hälften, med var sjunde vecka för Närpes (2010 så att Korsholm har 2/4 och de två övriga parterna varsin 1/4). År 1986 har Pedersöre prosteri 398 samtal och 368 samtal är troligen siffran för Korsholms och Närpes prosterier. 1994 har Korsholms prosteri (inkl. Närpes) 187 samtal, där största ämneskategorierna var ensamhet, psykisk sjukdom och trosfrågor. Pedersöre prosteri har 1999 83 samtal, mest med män, medelåldersgruppen är störst, de största ämneskategorierna är ensamhet, trosfrågor och sexuella frågor. År 2004 har Vasa 312 samtal, Närpes 78 och Jakobstad 265, sammanlagt 655 samtal. Tre gånger fler kvinnor än män ringde och unga vuxna samt medelålders personer var jämnt representerade. De tre största orsakerna till samtal var ensamhet, sjukdom (största delen psykisk sjukdom) och existentiella frågor.

2013-års statistik visar effekten av det nya riksomfattande system, som infördes i medlet av 2007, dvs. att samtalen på svenska går till den linje som är ledig i landet (motsvarande förfarande gäller i de finska jourerna). Södra samtalstjänsten har öppet kl. 21–24 och den norra kl 20–23. Detta ger en svensk jourverksamhet från kl 20–24 – en förbättring för alla som vill ringa. Statistiken för 2013, då alltså samtalens antal utjämnats med södra Finlands samtal: Vasa 292, Närpes 83, Pedersöre prosteri 66, sammanlagt 441. Då man räknar ihop Korsholms och Närpes prosteriers uppgifter, kan man notera att fler män än kvinnor ringde, de flesta var ensamstående och den största samtalsämneskategorin var relationer (alla

olika slag av relationer). Sedan följer livsbetingelser och ensamhet, därefter existentiella frågor och sjukdom. I Pedersöre prosteri var de största ringargrupperna: män, pensionerade, ensamstående och det vanligaste samtalsämnet var relationer.

De jourhavandes antal i Vasa var år 1981 30. År 1994 fanns det sammanlagt 34 jourhavande (varav 17 lekmän) från Korsholms och Närpes prosterier. År 2004 var det sammanlagda antalet 27 (varav 20 lekmän). År 2009 finns gemensamma uppgifter om Korsholms och Närpes prosterier: 38 jourhavande (varav 24 lekmän), fördelade så att Vasa har 17 (varav 13 lekmän) och Närpes 21 (11). 2013 fanns i Vasa 24 jourhavande (varav 20 lekmän) och i Närpes 13 (9). I Pedersöre prosteri fanns det 1980 omkring 20 jourhavande, 1986 24 och 1999 30 (varav 8 lekmän). 2004 var de jourhavande 24 (varav 22 lekmän) och 2013 5(4).

Samarbete på svenska inleddes också tidigt på axeln norr-söder. Församlingarnas Samtalstjänst i södra Finland inbjöd representanter för de österbottniska jourerna till sin fortbildningsdag 1984 och 1986 åkte man på svarsvisit till Vasa. De första riksomfattande svenska rådplägningsdagarna för jourhavande arrangerades 1987 i södra Finland och efter det vartannat år, turvis i norr och i söder. I norr turas Jakobstad och Vasa om att stå som värd. Detta samarbete sköts utanför rikskyrkans organisation och pågår fortfarande. Idag samarbetar de svenska jourerna 365 kvällar om året för att finnas till för dem som behöver tala med någon. 2013 tog kyrkans 30 jourer (varav 3 svenska) med 1998 jourhavande emot 63 172 samtal, varav svenska samtal (eller påringningar) var 1464. (Inom antalet jourer kan finnas ännu fler jourställen.) Ca 10 år tidigare (2004) var jourerna 26 (varav 3 svenska), samtalen 45827 och de jourhavande 2130.*

**Mitt tack för outhärlig hjälp med data går till prostens Helena Samulin (också för lån av färdig text) och till verksamhetsledarna Siv Jern, Helena Ekman, Gurli Lassus, Astrid Nurmivaara, informationssekreteraren Alf Lindberg, samt till politices magister Susanna Söderholm för genomläsning av en tidigare version.*

Sidoksissa toisiin – elämää yhteisyyden ja yksilöllisyyden välillä

Kaisa Ketokivi

VTT, Helsingin yliopisto & New York University

Yhteisöstä ja yksilöllisyys

Suomalainen yhteiskunta on samaan aikaan yksilöä ja ydinperhettä korostava. Laajemmat suku- ja kyläyhteisöt murenivat suurten ikäluokkien muuttaessa sotien jälkeen kaupunkeihin. Perheyksikkö pieneni. Perinteinen avioliitto ja sukuyhteys alkoivat korvautua läheissuhteilla, joissa tärkeää oli henkilökohtainen pitäminen, läheisyys ja kumppanuus. Pitäminen alkoi korostua sukulaistenkin keskuudessa niin, että tuli entistä hyväksyttävämmäksi pitää yhteyttä kaikkien sukulaisten sijaan juuri niiden sukulaisten kanssa, jotka tuntuivat läheisiltä. Näin hiukan ystävyys-suhteita määrittävä vapaan valinnan logiikka alkoi vallata alaa sukuyhteisöjenkin piirissä. Yhteisökysymystä Suomessa määritteli myös hyvinvointivaltio, joka onnistui luomaan elämän hauraudelta ihmisiä turvaavia palveluita 1960-luvulta alkaen. Samalla, kun suomalainen hyvinvointimalli oli suuri yhteiskunnallinen saavutus, epävirallisten paikallisyhteisöjen ja muiden yhteisöjen merkitys elämän turvaamisessa pieneni. Naapurin mummoa ei enää tarvittu vahtimaan lapsia. Suomalaiset pärjäsivät pienen perheensä, hyvinvointivaltion palveluiden ja **Matti Korteisen** luonnehtiman itse pärjäämisen eetoksen varassa. Jonkin ajan kuluttua tilanne oli niin normaalistunut, että naapureilta tai muilta tuttavilta avun pyytäminen alkoi tuntua kummalliselta. Ei enää ollut luontevia tapoja kysyä tai tarjota apua ihmiselle, joka ei ollut erityisen läheinen. Voisi hiukan provokatiivisesti väittää, että suomalaisten suuri menestystarina, hyvinvointivaltio, ajoi yhdessä kasvavan yksityisyyden tarpeen kanssa yhteisöt alas. Niiden riippuvuussuhteita, tukea ja kontrollia ei tarvittu – eikä haluttu.

Yhteiskunnallinen keskustelu tempautuu tasaisin väliajoin kantamaan huolta perheestä, yhteisöllisyydestä ja yksilöllisyydestä. Yhtäältä yksilöiden pitäisi kantaa paremmin vastuuta lähimmäistään ja tehdä parempia ratkaisuja - erityisesti kun puhe on alaikäisten lasten huoltamisesta. Vanhusten yksinäisyyttä ja hoitoa koskevissa keskusteluissa kysymys läheisten poissaolosta on ”käsin kosketeltava” teema. Julkisissa keskusteluissa yksilöllisyyden sanotaan yhteisöllisyyden kustannuksella menneen liian pitkälle. Kuitenkin hyvinvointivaltio luottaa entistä enemmän läheisten hoivaan. Samaa aikaan erilaiset hyvinvoinnin ammattilaiset kehottavat toisten sijaan pitämään ennen muuta huolta itsestä, tuntemaan omat rajansa ja irrottautumaan ”läheisriippuvuudesta”.

Omalli alallani yhteiskuntatieteissä on viimeisen kymmenen vuoden aikana keskusteltu paljon siitä, miten yhteiskunnan eri käytännöt yhteen liittäminen sijaan yksilöllistävät ihmisiä ymmärtämällä heidät yhteisön jäsenten sijaan yksilöinä. Perinteisten yhteisöjen, kuten kyläyhteisön tai suvun läsnäolo on nyky-yhteiskunnassa usein välttämättä ja vaihtelevaa. Samalla, kun yhteisöjä kaivataan, moni nykyihminen kokee tiiviin yhteiselämän normittavana ja tukahduttavana. Nykymaailman moninaiset kuulumisen sidokset ovat nopean teknologisen, globaalin ja taloudellisen muutoksen myllerryksessä nekin liikkeessä. Tutut elämänmuodot, työpaikat ja identiteetit muuntuvat yhteiskunnallisen muutoksen mukana siitä riippumatta, mitä ihmiset itselleen toivovat. Mistä rakentaa omakuvaa, kun erilaiset kuulumisen sidokset ovat liikkeessä: kun ei enää tiedä, mitä on olla suomalainen; miten olla puolisona, vanhempana tai tyttärenä, tai kuka olla, jos menettää puolison tai työpaikan ja identiteetin niiden mukana?

Saksalaisen sosiologin ja filosofin **Zygmunt Baumanin** mukaan ihmisillä on kaksi keinoa selvitä muuttuvassa maailmassa: he joko ankkuroivat itsensä johonkin pysyvämpään tai kelluvat muutoksen virrassa mihinkään kiinnittymättä. Tunnistamme näitä eri selviytymiskeinoja ja ihmistyyppäjä ympärillämme. Ankkuroitujat kiinnittyvät paikkaan, ihmisiin, ammattiin, erilaisiin yhteisöihin ja arvoihin tiukasti. Heillä on erityisen vaikeaa silloin, jos ankkuroitumisen maaperä järkkyy. Toisaalta he saavat voimia yhteisöstä, joihin ovat tiukasti kiinnittyneet. Kiinnittymisellä on kuitenkin hintansa. Moni nykyinen havahtuu siihen, että on antanut lapsiperheelle niin paljon, ettei omalle kasvulle tai unelmalle jäänyt tilaa. Tyhjenevälle maaseudulle jäävät ihmiset pitävät kiinni sidoksesta paikkaan, mutta jäävät usein yksin nuorempien muuttaessa kasvukuntiin. Omaan ammattiin kiinnittynyt voi huomata, ettei omaa alaa enää ole. Kellujat puolestaan ovat aina valmiita muutokseen, ehkä jopa elävät siitä, mutta osaavat vain harvoin asettua aloilleen. Heille turvallisinta on pysyä liikkeessä. Jatkuva muutos voi kuitenkin tuntua merkityksettömältä ja tyhjältä. Miten siis tasapainoilla yhteisyyden ja yksilöllisyyden välillä?

Brittisosologi **Margaret Archer** on oivaltavasti eritellyt sitä, miten sama yhteiskunnallinen muutos koskettaa ihmisiä eri tavoin. Osa ihmisistä on jatkuvassa muutosvalmiudessa toisten ollessa ankkuroituneina. Sitoutuneisuus ihmissuhteisiin ja muihin kestäviin asioihin on arvokasta, mutta avoimessa maailmassa, jossa on muitakin vaihtoehtoja tarjolla, sitoutumisella on oltava entistä vahvempi arvopeusta. Näin on siksi, että ympäröivässä maailmassa toisten toimiessa toisin omille ratkaisuille ei välttämättä saa tukea. Yhtenäiskulttuuri on Suomessakin haurastumassa. Tällöin ankkuroitujat joutuvat tietoisesti punnitsemaan sitä, mitä kaikkea he valitsevat pois. Jokaisella valinnalla on hintansa, mutta toisten valitessa asioita, joita itse on ehkä osin tahtomattaan valinnut pois, tuo hinta tulee kovin näkyväksi. Ei ole helppoa pitää kiinni tekemistään ratkaisuista, kun niiden perustelu täytyy yhä uudelleen ympäröivän maailman sijaan löytää itsestä.

Kun lähipiirissäkin ihmiset toimivat monilla tavoilla, ihmiset etsivät vertaisia, joiden kanssa jakaa omia elämäntilanteita, -ratkaisuja ja -kohtaloita. Erilaisten

kasvokkaisten ja nettipohjaisten vertaistuen muotojen yleistymisessä on kysymys siitä, että tukisuhteita ”räätelöidään” yksilölle sopivaksi. Yhteisyyttä rakennetaan samanlaisten kokemusten perusteella. Samassa tilanteessa olevilta toivotaan peili-pintaa ja tukea omaan elämään. Vertaisdynamiikan toinen puoli on, että samassa tilanteessa olevien ihmisten toimiminen toisin saattaa järkyttää, aiheuttaa jännitteitä ja moraalisia rajanvetoja meihin ja muihin. Siksi pariskunnat järkyttyvät läheisten aviokriisistä tai vakaasti puolisoaan hoitavat omaishoitajat toisen päätöksestä laittaa puoliso ulkopuolisten hoidettavaksi. Suomalaisessa lastenhoitokeskustelussa kiista siitä, hoitaako hyvä äiti pienet lapset itse kotona vai käykö hän töissä noudattaa samaa dynamiikkaa. Tällaisissa kiistoissa ei yleensä kuitenkaan ole kysymys itse asiasta, vaan eräänlaisesta identiteettikamppailusta, jossa omalle epävarmuudelle etsitään tukea toisten ratkaisuksista. Ja kun sitä ei ole, rakennetaan moraalista rajaa meidän ja toisten välille.

Amerikkalaiset sosiaalisen minuuden teoreetikot **G.H. Mead** ja **Charles Cooley** kirjoittivat jo 1920- ja 30-luvuilla siitä, miten minä muodostuu sidoksissa toisiin. Sosiaalisen minuuden teoriassa lapsi ei synny omana itsenään, vaan muodostuu vasta suhteissa toisiin, kun lapsi oppii katsomaan itseään toisten silmin ja tulemaan osaksi sosiaalista ryhmää. Ensin hän oppii leikkimään toisen ihmisen roolista käsin ja havaitsemaan itsensä tämän silmin. Sitten hän oppii pelaamaan erilaisia pelejä, joissa vaaditaan yleisempien sosiaalisten sääntöjen tuntemista. Samalla hän tunnistaa itsensä toisten silmin osana laajempaa sosiaalista asetelmaa. Meadin ajattelussa ihmisellä on sekä aktiivinen toimija-minä että sosiaalinen minä, joka on aina osa sitä ryhmää johon hän kuuluu. Minuuden dynamiikka on liikettä näiden kahden puolen välillä. Minän sosiaalinen puoli on kiinnittynyt sosiaaliin odotuksiin ja siihen rooliin, joka yksilöllä yhteisössä on. Toimija-minä taas on luova ja pystyy tekemään yksilöllisiä valintoja ja tuottamaan muutosta. Vaikka jokaisessa ihmisessä molemmat puolet ovat olemassa, sen välillä on vaihtelua, miten voimakkaassa roolissa toimija-minä ja minän sosiaalinen puoli ovat. Minän sosiaalinen puoli kaipaa hyväksyntää, toisten tukea ja harmoniaa suhteessa toisiin. Sosiaalinen minä tarvitsee ympärilleen samankaltaista ja -mielistä seuraa; vertaisia, kohtalotovereita ja yhtenäiskulttuuria. Toimija-minä taas voi jopa tukahtua yhteisistä odotuksista ja elämänmuodoista. Se haluaa olla erityinen, oma itsensä.

Ihmisten kanssa toimivat ammattilaiset ja vapaaehtoisauttajat hyötyisivät kyvyistä tunnistaa, mikä puoli kussakin asiakkaassa erilaisissa tilanteissa on esillä. Varaavatko he omassa identiteetissä ja jaksamisessa minän sosiaaliseen vai yksilölliseen puoleen? Tämän tunnistessaan he pystyisivät auttamaan ihmisiä paremmin, ei omista näkemyksistään käsin, vaan avun tarvitsijan omilla ehdoilla: sen mukaan, millainen ihminen tämä on. Yksi tapa tunnistaa sitä, millainen puoli ihmisten minästä on esillä ja millaisia sidoksia tämä kaipaa, on kuunnella persoonapronominien käyttöä ihmisen puheessa. Se, puhuuko ihminen enemmän yksikössä vai monikossa, itsestä vai meistä, ja miten paljon hän korostaa rajaa itsen tai meidän ja toisten välillä, kertoo paljon siitä, millaisissa sidoksissa juuri tämän ihmisen on luontevaa olla ja siitä, millaisia sidoksia hän itselleen kaipaa.

Nyky-yhteiskunnan yksilökeskeisestä ihmiskuvasta

Suomalaisessa nyky-yhteiskunnassa yhtenäiskulttuuri ja hyvinvointivaltio murenevät samaan tahtiin. Julkisten palvelujen ja tukien kaventuessa osa yhteiskuntatieteilijöistä puhuu jopa jälkihyvinvointivaltiosta, jossa vastuu kansalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista on siirretty takaisin yhteisöille ja ihmisille itselleen. Jälkihyvinvointivaltiossa potilaista, köyhistä ja vanhuksista tulee omasta hyvinvoinnistaan vastuussa olevia asiakkaita. Asiakasretoriikka korostaa yksilön vapautta ja vastuuta. Samalla, kun se parhaimmillaan kunnioittaa ihmisten yksilöllisiä tarpeita ja rajoja, se myös sulkee riippuvuuden ja tarvitsevuuden julkisen vastuun ulkopuolelle. Tästä syystä kolmannen sektorin auttajatahot ja epäviralliset yhteisöt kohtaavat yhä enemmän inhimillisen elämän riippuvaista puolta, jolle valtiolla ja kunnilla ei riitä aikaa ja resursseja. Yhteiskunnallisessa muutoksessa ihmiskuva on muuttunut yksilöllisempään suuntaan, mutta ihmisen perustarpeet ovat pysyneet samoina.

Ihmisten läheissuhteita tarkastelevassa sosiologisessa väitöstutkimuksessani huomaisin, että oman elämän merkitys ja keskeiset ratkaisut syntyvät sidoksissa toisiin. Kyse ei ole ”läheisriippuvuudesta”, vaan inhimillisen elämän sidoksellisuudesta – keskinäisestä riippuvuudesta, jota yhteiselämä, välittäminen ja jakaminen ajan kanssa tuottavat.

Väitöstutkimuksessani tarkastelin sidoksia kaikkiin niihin läheisiin, jotka haastateltavilleni olivat ”läheisiä tai muuten tärkeitä”. Kuten odottaa saattaa, näiden ihmisten joukossa oli useimmiten perhettä ja ystäviä, mutta suhteellisen usein myös joitain työtovereita ja muita sukulaisia. Toisinaan joukkoon laskettiin myös jonkin satuttavan elämäkokemuksen, kuten menetyksen tai eron, jakavia ”kohdaltovereita”. Tutkimuksessa kysyin, keistä lähipiiri rakentuu, keihin ihmiset tukeutuvat tarvitessaan apua sekä minkälaisia erityispiirteitä eri suhteilla on. Entä miten ihmiset ja eri suhteet reagoivat haavoittaviin tapahtumiin, kuten puolison kuolemaan, eroon, sairauteen ja välikrikkoon, joissa läheissuhteet järjestyvät uudelleen sekä käytännön tasolla että kokemusmaailmassa?

Kun ihminen menettää jonkin elämänsä perustavan suhteen, esimerkiksi puolison, eron tai kuoleman vuoksi, hänen kykynsä olla osallisena sosiaalisen elämän eri alueilla lamaantuu, oma elämä ja kokemusmaailma pirstoutuvat. Kokonaisvaltainen elämän jakaminen ja rakkaus tuottavat perustavan sidoksen. On epärealistista ajatella, että ihmiset eläisivät ja toimisivat lähimmissä suhteissaan yksinomaan yksilöinä. Raja itsen, toisen, yhteisen ja erillisen välillä on suhteiden ajallisessa ja tilanteisessa kulussa muuntuva. Ihmisen yksilöllinen alue ilmenee suhteiden dynamiikassa vaihtelevana. Kuvaavaa on, että selkeä yksilön tarina on löydettävissä vain masentuneilla, jotka kokevat perustavaa yksinäisyyttä ja erillisyyttä toisista.

Yksilö ei tuota merkityksellistä elämää. Siksi onkin valitettavaa, että monissa nyky-yhteiskunnan hoitokäytännöissä kannustetaan toimimaan yksilöinä. Yksilöelämä ei onnistu tuottamaan pysyviä sidoksia toisiin. Sosiaalisen turvallisuudentunteen keskeinen piirre on luottamus siihen, että ihmiset eivät hädän hetkellä toimi yksilöinä, vaan suostuvat asettamaan tarvitsevan ja yhteisen yksilöllisen edelle. On

ristiriitaista, että samoissa yhteiskunnallisissa keskusteluissa yhtäältä haikaillaan yhteisöllisyyttä ja toisaalta rapautetaan sitä kehottamalla ihmisiä hyvinvoinnin nimissä välttämään uhrautumista ja huolehtimaan ennen muuta itsestään. Yksilöiden yhteisö on utopia.

Suomalaisessa kulttuurissa perustavin sidos muodostuu usein omaan aikuisiän perheeseen, oli se millainen vain. Kuitenkin erityisesti ”ydinperhe-elämän” ulkopuolella elävillä ja akateemisilla naisilla on myös vaihtoehtoisia kokoonpanoja, joissa ystävät tai lapsuudenperheen jäsenet jakavat elämää tiiviissä tunnesiteissä ja asettuvat näin osaksi kaikkein lähintä piiriä. Ilman ”omaa perhettä” elävät jäävät usein kuitenkin myös sosiaalisen elämän reuna-alueelle tai sen ulkopuolelle. Yksilöihanteelle rakentuvalla nyky-yhteiskunnalla ei ole tarjota kattavaa turvaverkkoa. Osallisuus sosiaaliseen elämään edellyttää sellaista sosiaalista aktiivisuutta ja kykyä rakentaa hyviä verkostoja, joita monilla ei ole. Tällöin hyvinvointivaltion palvelut ovat avainasemassa.

En halua kiistää sitä, että joissain tilanteissa ja suhteissa rajan vetäminen on hyväksi. Tällaisen ajattelun tulee kuitenkin perustua kyseisen ihmisen tilanteen tuntemiseen. Yleisenä ihmiskuvana yksilökeskeinen ajattelu on kuitenkin armoton. Yksilöihanteelle rakentuva yhteiskunta ei tavoita eletyn elämän ”sidoksellisuutta” ylipäättään, mutta erityisesti se haavoittaa vaikeissa olosuhteissa eläviä. Kun elämänhallinnan vaikeus, riippuvuus toisista ja sosiaalisen osallistumisen vaikeus ymmärretään henkilökohtaisiksi eikä sosiaalisiksi tai yhteiskunnallisiksi ongelmiksi, niistä tulee leimaavia tekijöitä. Yksilöymmärryksen valossa myös menetysten ja erojen jättämät perustavat surut ja haavat mieltyvät kyvyttömyydeksi päästää irti ja mennä eteenpäin. Jos rakkaan menetyksen repii rikki myös suuren osan itseä, ihminen ”menee palasiksi”, kuten tutkimukseeni osallistunut 42-vuotias vaimonsa menettänyt mies oloaan kuvasi. Eteenpäin menemistä suosivassa ilmapiirissä ei osata suhtautua ”palasiin”. Siksi kohtalotoverit, jotka osaavat, ovat tärkeitä. He eivät kuitenkaan korjaa tavallisesta sosiaalisesta elämästä putoamisen tunnetta, eheytyksen mahdotonta vaatimusta.

Yhteiskunnallisen ymmärryksen ja hoitokäytäntöjen olisi hyvä tunnistaa, että yksilöllisellä ihmiskuvalla on länsimaaisessa kulttuurissa pitkät poliittiset juuret. Yksilö on ajatus ja ihanne, joka perustuu ideologiaan, ei todellisuuteen. Se ei vastaa elettyä elämää ja sen perustavaa sidoksellisuutta. Jonkin asteinen riippuvuus on läheissuhteissa aina läsnä. Se on myös tekijä, joka liimaa ihmisiä turvaverkoiksi ja yhteisöiksi. Sitä on syytä kunnioittaa.

Yhteisön rakentamisen paineet kohdistuvat suomalaisessa yhteiskunnassa lähipiiriin

Nyky-Suomessa yhteisön muodostamisen paineet kohdistuvat lähimpiin perhe- ja ystävyyssuhteisiin. Usein myös erilaisilla asiantuntijoilla, ammattilaisilla ja vertaisilla on paikkansa suhteiden kokoonpanossa. Yhteisön ominaispiirre on tiivistää

yhteenkuuluvuutta haavoittavien tapahtumien kohdalla. Kuitenkaan kattavakaan läheisten kokoonpano ei välttämättä toimi turvaverkkona.

Läheissuhteet käsitetään nykyisin paljolti terapeuttisen ymmärryksen läpi. Sen moraliteetti on ennen muuta yksilön hyvinvoinnin moraliteettia, jonka mukaan kuluttavaa riippuvuutta on hyvä rajata. Erityisesti intiimejä suhteita tarkastellaan nykyisin terapeuttisen ymmärryksen lävitse. Parisuhde kahden yksilön välisenä vapaaehtoisena suhteena edustaa yksilökeskeisen suhdejattelun ydintä. **Jaana Maksimaisen** sosiologinen väitöskirja ”Parisuhde ja ero” (Helsingin yliopisto, 2010) näyttää, miten ajatus tällaisesta yksilöiden välisestä parisuhteesta on vailla minkäänlaista kollektiivista päämäärää. Toisin kuin elinikäisen avioliiton ajatuksessa, parisuhteen johdonmukainen lopputulos on ero, jos ja kun yksilöiden toiveet eivät kohta. Läheissuhteet muodostavat ristiriitaisen, mutta keskeisen alueen omassa elämässä. Juuri niissä yhteisyyden ja yksilöllisyyden välinen jännite tulee ehkä kaikkein selvimmin esiin.

Yksilöajattelussa on aina mahdollista järkeillä, että jokaisella on oma elämänsä ja omat huolensa. Omissa huolissa on tarpeeksi. Kuitenkin elämän mieli näyttää rakentuvan juuri läheisten varassa. Jos ihminen eri oman elämän suhteissa, tilanteissa ja sosiaalisissa käytännöissä ymmärretään yksilönä, suuri osa hänestä jää kohtaamatta. Usein kyse on juuri kaikkein haavoittuvimmasta osasta, jossa tuen tarve on kaikkein kipein. Sosiaalisen turvallisuudentunteen keskeinen piirre on jaettu ymmärrys siitä, että aikuinenkin tarvitsee toisia – joskus enemmän, joskus vähemmän. Tällöin läheiset eivät hädän hetkellä tartu ajatukseen ihmisistä yksilöinä, vaan suostuvat asettamaan tarvitsevan ja yhteisen yksilöllisen edelle. Suomalaisen kulttuurin vahva itse pärjäämisen eetos vaikeuttaa tuen pyytämistä ja antamista, kun yhteisyyteen ja jakamiseen tarvitaan erityinen syy. **Anna-Maija Castrénin** ja **Markku Lonkilan** vertaileva tutkimus nostaa esiin, miten suomalaisessa kulttuurissa ystäviltä voi taloudellista tukea lukuun ottamatta pyytää apua tarvittaessa. Venäläisessä kulttuurissa sen sijaan se, ettei jakaisi oman elämänsä asioita ja pyytäisi ystävän tukea, on suorastaan loukkaus. Samaan tapaan esimerkiksi Yhdysvalloissa ja Espanjassa, joita nykyinen tutkimukseni käsittelee, kynnys puhua elämän haastavista kokemuksista arjessa on paljon matalampi kuin Suomessa. Läheisten järjestyminen yhteisöksi ei välttämättä tuo onnea, vaan myös jännitteitä. Tästä huolimatta se tuo turvaa elämän hauraisiin hetkiin. Haavoittuvat hetket elämässä tulevat usein yllättäen. Edes ymmärtävän lähipiirin toimintatavat, yhteisyyden ja yksityisen rajat eivät muutu yhtä nopeasti kuin elämä itse. Siksi olisi tärkeää sekä uskaltaa tarjota että pyytää apua silloinkin, kun hätä ei ole käsillä.

Perheiden eriytymisestä ja arkisesta kanssakäymisestä

Läheissuhteita tutkiessani havahdun aina uudelleen siihen, miten rajattu ja ydinperhekeskeinen suomalaisten lähipiiri on. Moni perhe elää omaa elämäänsä, huolehtii omista asioistaan, eikä arkisin juurikaan tapaa perheen ulkopuolisia läheisiä.

Tällainen arkinen piiri on kovin pieni. Lähimpien joukkoon lukeutuvat vain mahdollinen puoliso ja lapset, ei muita lähisukulaisia, eikä ystäviä. Toki ystäviä ja sukua tavataan, mutta heidän paikkansa suhteiden kokonaisuudessa on selkeästi ”oman perheen” ulkopuolella. Toisten pitäminen perheen rajojen ulkopuolella tuottaa läheisyyttä ja suomalaisten kaipaamaa yksityisyyttä. Näin tapahtuu niin hyvässä kuin pahassakin. Tiivis ja rajattu perheyksikkö on tilanteesta riippuen tyydytyksen, läheisyyden tai ahdistuksen aihe. Joka tapauksessa se on intensiivinen. Perhe-elämä muodostuu suhteessa hyvin konkreettisiin asioihin: missä ja miten asutaan, kuinka lähellä tai kaukana sukulaiset, ystävät ja muut läheiset asuvat sekä kuinka helposti tutustutaan ja luodaan uusia paikallisia suhteita.

Suomalaiseen ihannekuvaan perheestä kuuluu oma talo, joka hankitaan sieltä, mihin on varaa. Pikkulapsivaiheessa taloudelliset, perheen aikaan, lasten kasvatukseen ja työelämään liittyvät paineet kasautuvat. Asuinalueella ei välttämättä ole yhtään läheistä suhdetta. Tällainen erillisuus muista läheisistä ei edes Euroopan mittakaavassa ole itsestään selvä mahdollisuus. Suomessa sen mahdollistaa perheistä huolehtiva valtio sekä individualistinen lainsäädäntö, jossa omaisilla ei ole huolenpitovelvollisuutta muista lähisukulaisista kuin omista lapsista. Esimerkiksi Espanjassa ja Yhdysvalloissa ihmiset ovat lähtökohtaisesti paljon enemmän ja konkreettisemmin riippuvaisia toisistaan. Vain hyvätuloisella on varaa palkata lastenhoitaja, eikä julkista päivähoitoa Suomen tapaan ole tarjolla. Toisaalta monilla keskiluokkaisilla vanhemmilla on pienempien työvoimakustannusten vuoksi varaa lastenhoitajaan ja oman arjen räätälöintiin perheen ehdoilla. Suomessa valtaosa pienten lasten vanhemmista on täysin riippuvaisia julkisista perhe-etuuksista, päivähoidosta ja sen aikatauluista. Tämä yhtenäistää hyvin erilaistenkin ihmisten perhe-elämää.

Toisaalta juuri julkisten palveluiden, kuten päivähoidon, saatavuus mahdollistaa myös perheiden yksilöllisiä pyrkimyksiä, kuten mieleisen asuinalueen valinnan tietyissä puitteissa. Sama pätee kansalaisten muihin etuuksiin: vanhempainraha, opintoraha ja asumistuki kaikki osallistuvat muusta lähipiiristä ja yhteisöstä erillisen elämän mahdollistamiseen. Suomalainen hyvinvointivaltio samanaikaisesti yhtenäistää perhe-elämää ja mahdollistaa monia yksilöllisiä ja muista erillisiä valintoja. Lapset ovat ensin kotihoidossa, yleensä äidin hoitamana, harvoin kuitenkaan yli kolmivuotiaaksi. Muut läheiset toimivat harvoin lasten arkisina hoitajina. Lapset viedään ja haetaan päivähoidosta julkisten palveluiden aikataulujen mukaisesti kello viiteen mennessä. Tässä arkisessa rytmissä vanhemmat kulkevat kodin, päivähoidon, työpaikan, kaupan sekä omien ja lasten harrastuspaikkojen välillä. Kun läheiset asuvat kauempana, heille ei yksinkertaisesti jää aikaa. Kun palkattuja lastenhoitajia on vain harvalla, vanhempien arki rakentuu tiukasti perheen, työn sekä lasten ja omien viikkoharrastusten pienessä piirissä. Vaatii aivan erityistä yhteydenpitoa, aikataulutusta ja vaivannäköä jakaa kasvotusten arkea muiden läheisten kanssa. Kun suomalaisten elämä on lisäksi huomattavan kotikeskeistä, eikä uusiin ihmisiin tutustuminen käy kovin helposti, moni perhe elää muista erillistä arkea. Näin asumisratkaisuihin, arjen aikatauluihin, julkiseen palvelurakenteeseen, lasten ja

omiin harrastuksiin sekä suomalaiseen elämäntapaan liittyvät tekijät konkreettisesti säätelevät ihmisten suhteita toisiin. Kaikkien näiden tekijöiden ylitse ja ohitse on mahdotonta rakentaa monen tahon toivomaa yhteisöllisyyttä.

Kun suomalaista mielenmaisemaa lisäksi luonnehtii jo aiemmin mainittu itse pärjäämisen eetos ja yksityisyyden kunnioittaminen, elämän ilojen ja murheiden arkinen jakaminen on vaikeaa. Sen sijaan pohditaan, milloin ja millaisilla asioilla toisia voi vaivata. Yritetään selvittää itse. Jakaminen ja tuki lokeroitaan omaan lokeroonsa, jotta läheisiä ei tarvitsisi vaivata. Järjestetyn vertaistuen, vertaispalstojen ja terapian keinoin saa tukea ja keinoja selvittää. Vaikka nämä käytännöt tuottavat paljon hyvää, niiden taustalla ja tuotteena on myös tavallisen elämän jakamisen köyhtyminen. Suomalaiset ovat järjestäytyneitä kansaa: osallistutaan yhdistysten ja muuhun järjestettyyn toimintaan, mutta spontaaniin jakamiseen ja avuntarpeeseen ei osata vastata. Naapurin mummon tai maahanmuuttajan auttamisen sijaan mennään järjestettyyn ystävätoimintaan. Hyvä, että uskalletaan tervehtiä ja vaihtaa vaarattomia kuulumisia erilaisten ihmisten kesken. Paikallisesti muodostuvat sosiaaliset suhteet rakentuvat nekin usein vertaisten kesken, koirien ja pienten lasten välityksellä. Yksinelävät, aikuiset pariskunnat ja ikääntyvät elävät usein näiden piirien ulkopuolella, eikä luontevaa arkista kohtaamista synny.

Kussakin elämänmuodossa on hyvät ja huonot puolensa, ja ihmiset kaipaavat erilaisia asioita. Suomalainen yksityisyyttä ja omaa tilaa korostava kulttuuri suo ihmisille juuri näitä, mutta erilaisiin riippuvuuksiin ja läheiseen jakamiseen perustavan yhteisöelämän rakentaminen näiden päälle on hyvin hankalaa. Yhteisöllisempi elämänmuoto, jota Espanjassa olen havainnoinut, painottaa elämän kaikkinaista jakamista. Erilaiset ihmiset ovat yhdessä samassa tilassa. Samalla aukiolla ovat pikakulasten leikkipaikat, koirat ja näiden omistajat, mummut ja papat penkeillään, isommat lapset potkimassa palloa, nuoriso ja sekalainen joukko ihmisiä istuksimassa penkeillä ja kuppiloissa. Suomessa nämä toiminnot on sijoitettu erillisiin paikkoihin. Espanjalaisessa sijoittelussa on elämänmakua ja ”koko yhteisö” samassa tilassa, mutta itse asian toimittamiselle olosuhteet eivät aina ole suotuisimmat. Suomalaisessa mallissa keskitytään asian toimittamiseen niille erikseen varatuissa olosuhteissa. Tämä vahvistaa samalla asialla olevien keskinäistä vuorovaikutusta, mutta ei erilaisia ihmisryhmiä sisältävää yhteisöelämää.

Yhteisöllisyyden kaipuussa ajatellaan usein nostalgisesti vanhoja suku- ja kyläyhteisöjä ja ihaillaan etelä-eurooppalaista yhteisöelämää. On kuitenkin tärkeää tajuta, että vauraissa maissa, joissa itsellisyys on taloudellisesti mahdollista, sitä on myös eniten. Yhteiselämä ei Espanjassakaan ole auvoisaa ja itse valittua. Kun julkista tukea on vain vähän saatavilla, moni joutuu luopumaan omista unelmistaan huolehtiakseen läheisistään. Jos suomalaisia vaivaa jonkinlainen elämän yksinäisyys, espanjalaisten läheiset suhteet muodostuvat hoivapaineen alla usein hankaliksi, jopa katkeriksi. Tiiviin yhteiselämän hinta on pakotettu jakaminen ja sosiaalinen kontrolli.

Suomalaisten perheiden eriytymisellä on monenlaisia seurauksia. Arjen ja yksityisyyden ollessa tiukasti rajattuja elämää kuormittavat asiat jäävät pienen piiriin

kannettaviksi. Ikääntyminen, sairastaminen ja pienten lasten hoitaminen ovat asioita, joiden kanssa jaksamisen parissa moni kamppailee. Olisi tärkeää, että ihmiset asumisratkaisuja tehdessään entistä selkeämmin tiedostaisivat, mitä niistä seuraa. Jos asuu kaukana läheisistä eikä naapurisuhteiden vaaliminen tunnu luontevalta, arki saattaa olla yksinäistä. Joillekin tämä sopii. Toisaalta ei ole mikään ihme, jos pienten lasten vanhemmilla on tarve lähteä perhepiirin ulkopuolelle ”tuulettumaan”, kun kuvio on spontaanien arkisten suhteiden sijaan niin pieneksi rakennettu. Lapsiperhearjen ja vanhemmuuden kanssa jää helposti yksin tai oman pienen perheyksikön varaan.

Vanhemmat nyky-yhteiskunnan ristipaineessa

Vanhemmudesta on julkisessa keskustelussa kannettu huolta vuosituhannen vaihteesta lähtien. 2000-luvun alkuvuosina alkoi keskustelu siitä, että vanhemmuus on ”hukassa”. Vanhempia syytettiin ajan ja kasvatuksen puutteesta. Rajalinjat kulkivat kotiäitien ja ansiotyössä käyvien äitien sekä vanhempien, ammattikasvattajien ja asiantuntijoiden välillä. Moni ammattikasvattaja oli Väestöliiton perhebarometrien perusteella sitä mieltä, että vanhemmat jättävät liikaa kasvatusvastuuta päiväkodille ja koululle. Myös erilaiset psykoammattilaiset saivat paljon palstatilaa.

Lasten kehityksen asiantuntijat ja ammattilaiset esittävät joskus ylimitoitettuja väitteitä lasten häiriintymisestä. Nykylasten käyttäytymishäiriöistä syytetään usein sitä, että vanhemmat ovat antaneet vallan lapsille. Jälleen kerran vanhemmuus on puutteellista, vääränlaista, hukassa. Jälleen piirtyy kuva elämästä, joka on yksin vanhempien käsissä. Niin kutsuttu lapsentahtinen kasvatus on mahdollista kotioloissa, mutta kouluissa ja päiväkodeissa lasten on sopeuduttava kollektiiviseen rytmiin ja toimintatapaan. Julkisessa keskustelussa vanhempia syytetään kolmenlaisista virheistä: he ryhtyvät lastensa tasavertaisiksi kumppaneiksi ja neuvotteluosapuoliksi, kerjäävät lapsiltaan rakkautta tai pönkittävät omaa itseään lapsen välityksellä. Kussakin tapauksessa lapsilla ajatellaan olevan heille kuulumatonta valtaa. Vanhemmuudesta on tullut sosiaalinen ongelma.

Yhteiskuntatieteilijä ei voi ottaa annettuna minkään tahon näkemyksiä ”normaalista”. Ammattikasvattajat ja lastenpsykiatrit edustavat ammattiryhmiä, jotka ylläpitävät ja uusintavat juuri sillä hetkellä yhteiskunnassa vallalla olevaa ajattelua ”normaalista”. He arvioivat lapsen käytöstä sen hetkisen kouluinstituution ja terveyskäsitteiden viitekehyksissä, jotka molemmat ovat ajallisesti ja paikallisesti muuntuvia. Tämä ei tarkoita vain sitä, että voidaan jälkiviisaina tarkastella kriittisesti nyt jo vanhentuneita ajatuksia koulusta, kasvatuksesta ja psykiatriasta. Se tarkoittaa, että täytyy tarkastella kriittisesti myös nykyistä ymmärrystä, joka josain vaiheessa muuttaa muotoaan niin kuin historian kuluessa on aina tapahtunut. Tästä näkökulmasta katsottuna kysymys muotoutuu toisin. Normaalina sinänsä ei ole, vaan siitä neuvotellaan ja kamppaillaan sosiaalisen maailman eri kentillä.

On ilmeistä, että vanhempien ja vanhemmuuden painoarvo lasten kasvulle ja kehitykselle on merkittävä. Yhtä ilmeistä pitäisi kuitenkin olla sen, ettei vanhemmilta voida odottaa täydellistä omistautumista ja elämänhallintaa maailmassa, joka on aina osin hallitsematon ja vetää moniin eri suuntiin. Elämä on aina haurasta ja arvaamatonta. Lisäksi yhteiskunta asettaa monenlaisia odotuksia vanhemmille, joiden täytyy vanhemmuuden lisäksi kouluttautua, tehdä työtä, huolehtia omasta toimintakyvystä ja muistakin läheisistä sekä pärjätä nopean ja ennakoimattoman muutoksen maailmassa. Kamppailu normaalista kuuluu nopean muutoksen ja yksilöllistymisen yhteiskuntiin. Kun osa ihmisistä ja usein myös ammattiryhmistä pitää kiinni totutusta järjestyksestä, toiset suuntautuvat selviämään ja toimimaan muutoksessa. Jotkut putoavat kyйдistä.

Suomalaisessa nyky-yhteiskunnassa ihannevanhemmuus on kokonaisvaltaista. Sen mukaan lapsi tarvitsee ennen muuta aikaa, läsnäoloa ja emotionaalista tukea kehittyäkseen otollisella tavalla. **Katja Yesilovan** väitöskirja ”Perheen politiikka” (Gaudeamus 2009) näyttää, miten kehityspsykologinen kiintymyssuhdeajattelu on tullut hallitsevaksi suomalaisessa tavassa ymmärtää vanhempien ja lasten suhteita. Sen mukaan lapsi tarvitsee turvallisia ja vakaita kiintymyssuhteita hyvinvointinsa ja kasvunsa tueksi. Ajattelun keskiössä on äidin hoiva. Suomalaisissa keskusteluissa kiintymyssuhdeajattelu on saavuttanut siinä määrin hegemonisen aseman, että sen hahmo näkyy selvästi sekä perhepoliittisissa käytännöissä että vanhempien omissa ratkaisuissa. Selkeimmän muotoilun ajattelu on viimeisen vuosikymmenen aikana saanut ihanteessa, jonka mukaan alle 3-vuotiaalle lapselle paras paikka on kotona vanhemman, äidin, kanssa (Väestöliiton perhebarometri 2010). Suomalaisperheet ovat ottaneet ihanteen myös käytäntöön: 2000-luvun kuluessa suomalaisäidit ovat jääneet niin pitkille hoitovapaille lasten kanssa, että alan kansainvälisissä konferensseissa Suomen maine ”tasa-arvon mallimaana” on joutunut uudelleenarvioinnin kohteeksi. Vain vähemmistö pienten lasten suomalaisäideistä on työelämässä. Samalla, kun suomalaisissa keskusteluissa kotihoidon puolustus nähdään lapsen luonnollisten tarpeiden puolustamisena, muualla Euroopassa toimitaan toisin. Esimerkiksi ranskalaisista äideistä vain noin puolet ryhtyy edes imettämään lasta. Töihin palataan muutama kuukausi synnytyksen jälkeen. Vanhemmuus ei myöskään jätä puolisoiden välisen suhteen tärkeyttä jalkoihinsa, vaan on aivan luonnollista, että vanhemmat viettävät arjessakin aikuisten kesken aikaa lastenhoitajan huolehtiessa lapsista.

Suomalaisiin vanhempiin kohdistuu paine totaaliivanhemmuuteen erityisen vaativalla tavalla. Vaikka suomalaisen hyvinvointivaltion ajatuksena on pitkien hoitovapaiden myötä ollut mahdollistaa perheeseen sitoutuminen työuraa ja kansalaisuutta uhkaamatta, perhe-elämän ja muun yhteiskunnan vaatteet vetävät eri suuntiin. Tämä jännite on yhteiskuntaamme sisään rakennettu, mutta yksilöä korostavassa yhteiskunnassa taakan kantaa jokainen itse harteillaan.

Vanhemmat ovat yhteiskunnan yksilökeskeisten vaateiden ristivedossa. Vanhemmuus ymmärretään itsestäänselvyyden tai sosiaalisen paineen sijaan omaksi, yksilölliseksi valinnaksi. Yksilökeskeisessä ajattelussa valinnasta seuraa aina henkilö-

kohtainen vastuu. Vanhemmuuden tapauksessa vastuu koskee lapsen hyvinvointia, otollista kasvua ja kehitystä. Vanhemman on huolehdittava lapsen perustarpeista, emotionaalisesta turvallisuudentunteesta, kognitiivisten ja sosiaalisten kykyjen kehityksestä, etsittävä lapselle rakentavaa seuraa ja tekemistä, ruokittava tätä hyvällä ja puhtaalla ruualla, tuettava lasta löytämään itselle ominaiset ja kehittävät harrastukset ja ihmissuhteet, eletävä säännöllistä arkea, opetettava käytöstapoja, omien tarpeiden tunnistamista ja haitallisten tilanteiden tunnistamista. Kaiken tämän lisäksi on turvattava perheelle toimeentulo ja vakaa elämäntilanne niin taloudellisesti kuin sosiaalisestikin.

Vanhemmuus ei ole yksi elämän osa-alue muiden joukossa. Lapset eivät kulje osana elämää, vaan lapsi-vanhempi -suhteesta on tullut totaali ja intensiivinen: vanhempien odotetaan omaksuvan ammattimainen suhde hoivaan ja kasvatukseen. Vanhemmuudesta on tullut jopa pakkomielle. Kaiken taustalla häilyvät erilaiset uhat, joita torjutaan ennalta monin keinoin. Tärkeitä ovat varsinaisen vanhempana toimimisen ja tunnesuhteen lisäksi oikeanlaisen asuinpaikan, ystävien ja harrastusten valinta, haitallisten virikkeiden hallinta sekä jatkuva läsnäolo lasten asioissa. Ajatus siitä, että perhe-elämää voisi tällaisessa maailmassa vain huoletta elää, tuntuu kaukaiselta ajatukselta.

Vanhempiin kansalaisina ja työntekijöinä kohdistuu myös valtava määrä vastakkaisia, omaan pärjäämiseen kohdistuvia vaateita. Hyvä kansalainen huolehtii omasta terveydestään, jälkikasvustaan, omasta työurastaan, perheen toimeentulosta, jatkuvasta kouluttautumisesta ja sosiaalisesta pärjäämisestä. Nyky-yhteiskunnassa selkeiden sosiaalisten rakenteiden, kuten turvattujen työurien sijaan pärjääminen perustuu omaan kykyyn selvitä ja joustaa muuttuvissa ja vaativissa tilanteissa. Työ-elämä muuttuu ennakoimattomilla tavoilla, joihin varautuminen on yksilön oma tehtävä. Kyse on ennennäkemättömästä vaatimuksesta itseohjautuvuuteen. Koska yhteiskunnan muutos ei ole ennakoitavissa, täytyy kansalaisten panostaa jatkuvaan kouluttautumiseen, työkokemuksen kartuttamiseen, verkostojen luomiseen ja monipuoliseen osaamiseen. Nämä vaatteet ovat yhtä totaaleja kuin kokonaisvaltaisen vanhemmuuden odotukset. Yhteiskunta jakautuu niihin, jotka onnistuvat rakentamaan yksilöllisen pärjäämisen edellytykset ja niihin, jotka jäävät nopean kehityksen jalkoihin – pahimmillaan kipeiksi, köyhiksi, työttömäksi ja syrjään. Pärjätäkseen ei voi hellittää, vaan täytyy jatkuvasti kehittyä ja jaksaa.

Yksilökeskeisen yhteiskunnan itseohjautuvuus ulottuu myös kasvatukseen, kuten **Elina Pajun** hieno väitöskirja ”Lasten arjen ainekset” osoittaa (Tutkijaliitto, 2013). Nyky-yhteiskunnassa pärjäävä lapsi pitää kasvattaa yksilöksi, joka tietää mitä haluaa, minne pyrkii ja miten solmia toimivia suhteita. Tällainen lapsi ei kuitenkaan välttämättä ongelmitta sopeudu perinteisiin instituutioihin, kuten kouluun tai toimintatapoihin, kuten ”näin tehdään, koska on määrätty”. Sopeutumattomuus on instituution näkökulmasta häiriötilanne. Kuitenkin selkeissä puitteissa moitteettomasti toimiva lapsi, joka ei kasva itseohjautuvuuteen selkeiden puitteiden puuttuessa, ei pärjää maailmassa. Usein tuntuu siltä, että ammattikasvattajat ja

asiantuntijat keskittyvät yksinomaan vuorovaikutuksen ongelmiin ja unohtavat tyystin ulkopuolisen maailman, jota varten lapsia valmistetaan.

Vanhemmat ovat yksilökeskeisessä yhteiskunnassa avainasemassa, koska seuraavan sukupolven pärjääminen ja tulevien veronmaksajien tuottaminen on ikään kuin heidän käsissään. Tämän päivän vanhempi, joka on kiinnostunut jälkikasvunsa hyvinvoinnista, omaksuu riskitietoisien asenteen välttääkseen erilaisia lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviä uhkia. Muuten hän määrittyy vastuuttomaksi. Perhe-elämää, vanhemmuutta ja vanhempi-lapsi-suhdetta ei eletä läsnä ollen siinä kohdassa, jossa kulloinkin ollaan, vaan aina jo varautuneena tulevaan. Vanhemmuudesta, lapsesta ja lapsuudesta on monella tapaa tullut riskienvälttämishanke. Vanhemmat ovat huolissaan oman ajan puutteesta, kiireestä ja henkisestä pahoinvoinnista. Lapsen hyvinvointia taas vanhempien mielisissä uhkaavat elämän hektisyys, terveysongelmat, tapaturmat, huumeet, sosiaalisen pärjäämisen paineet, kiusaaminen, masennus, syömishäiriöt, netti, huonot tai väärät suhteet, väkivalta ja nykymaailman koventuminen. Ajatus vanhempien henkilökohtaisesta vastuusta kaikkien näiden riskien edessä on lamaannuttava ja epärealistinen. Siihen lapsiperheiden auttajienkin pitäisi havahtua.

Yksin elämisestä ja hauraudesta

Samalla, kun suomalainen kulttuuri korostaa ydinperheitä ja vanhemmuutta, Suomi on yksin asumisen kärkimaita. Pitkäkestoisen yksin elämisen lisäksi yksin asuminen liittyy erilaisiin elämän siirtymä- ja muutosvaiheisiin. Yksin eletään muutettaessa lapsuuden kodista, opiskellessa, sinkkuna, seurustellessa, toisella paikakunnalla työskennellessä, eron tai puolison kuoleman jälkeen sekä eri liittojen välillä. Vaikka moni nykysuomalainen arvostaa yksin elämiseen liittyvää vapautta ja itsemääräämisoikeutta, yksin eletään myös hauraissa vaiheissa: sairastaessa, ikääntyessä ja ennen kuolemaa.

Mitä yleisempää yksin elämisestä tulee, sitä enemmän ihmisten myös ajatellaan pärjäävän yksilöinä. Tämä avaa helposti oven ajatukselle jokaisen ”omista” huolista ja murheista, joiden alueelle toisten ei välttämättä tarvitse mennä. Historian mittakaavassa yksin elämisen yleistyminen vauriissa länsimaissa on elävän elämän ”sosiaalinen koe”, jonka seurauksia emme voi tietää. Näin kuuluu New York University:n professorin **Eric Klinenbergin** ajatuksia herättävä väite. Yksin elämisen normalistuminen muokkaa yhteiskunnan yhteisörakennetta muuttamalla ihmisten arvoja ja ajattelu- ja toimintatapoja. Sillä on seurauksia jokaisen elämään.

Yksin elämisellä on myös välittömiä yksilötason seurauksia. Osa seurauksista on tilannekohtaisia: Onko nuori vai vanha; terve vai sairas? Viihtyykö yksin? Onko läheisiä suhteita, jakamista ja tukea? Onko varaa rakentaa itselleen mieleinen elämä? Osa seurauksista on ehkä positiivisina koettuja: Voi järjestää kotinsa haluamallaan tavalla ja mennä oman mielen mukaan. Yksin asumiseen liittyy myös monia haasteita: Kenen kanssa jakaa elämän tärkeitä asioita, kun ihan vieressä ei ole ketään?

Miten kokea kuuluvansa johonkin? Erityisesti sairastamisen ja murheen keskellä on vaikeaa olla yksin. Johtaako yksin elämisen tavallistuminen sosiaalisen tuen rapautumiseen? Onko yksin elämisestä tullut ”terveysriski”?

Klinenbergin aiempi kirja *Heatwave* (2002) on havahduttava esimerkki siitä, miten yksin eläminen voi kirjaimellisesti olla tappavaa. Tutkimus käsitteli Chicagon tappavaa helleaaltoa vuonna 1995. Sen seurauksena koko kaupunki meni sekaisin. Tiedonkulku ja kaupungin toimenpiteet olivat riittämättömiä. Sairaaloiden ja ruumishuoneiden kapasiteetti ylittyi inhimillisestä kärsimyksen, kuolevien ja kuolleiden paljoudesta. Suuri osa helleaalttoon menehtyneistä oli köyhiä yksineläjiä. Ihmiset kuolivat yksin hautovan kuumiin koteihinsa. Kyseessä oli yllättävä katastrofi, joka olisi kaupungin viranomaisten, terveydenhuollon toimijoiden ja paikallisyhteisön yhteistyöllä ollut vältettävissä. Myös läheisten yhteistoiminta ja huolenpito olisi pelastanut monet. Helleaallon yhteiskunnallinen analyysi on esimerkki yksin elämisen vaaratekijöistä ääriolosuhteissa.

Suomessa ei rajuja helleaaltoja ole ollut, mutta elämä on haurasta Suomessa, jossa yksin asuminen on huomattavasti Yhdysvaltoja yleisempää. Yksineläjän päivittäisessä arjessa kukaan ei ole panemassa merkille tämän epämääräisiä oireita. Terveysongelmiin reagoiminen vaatii niiden tiedostamista sekä aktiivista tiedon jakamista muualla asuvien läheisten kanssa. Avun pyytäminen tuntuu monista toisen vaivaamiselta, ellei siihen ole selvää syytä.

Terveydenhuollon ammattilaisten ohella erilaiset järjestöt ja vapaaehtoisauttajat voisivat omalta näköalapaikaltaan ottaa kantaa siihen, miten yksineläjien terveyttä, turvallisuudentunnetta ja sosiaalista tukiverkkoa voisi vahvistaa. Yksilöllistä pärjäämistä korostavassa maailmassa avun pyytäminen, antaminen ja vastaanottaminen ovat mutkikkaita teemoja. Yksin eläessä kysymys toisten avusta tiivistyy: Milloin ja mihin pyytää apua ja tukea? Kaikilla ei ole läheisiä. Ja vaikka olisi, edes kattava läheissuhteiden kokoonpano ei takaa sitä, että apua ja tukea on saatavilla. Sairastaessa oma huoli ja taakka ovat usein päällimmäisinä mielessä. Joskus on vaikeaa olla kohtuullinen. Milloin ja missä määrin jakaa omia huolia ja pyytää tukea läheisiltä? Milloin etsiä omaa kokemusta ymmärtäviä kohtalotovereita? Milloin hakea keskusteluapua ammattilaiselta?

Yhteiskuntatieteilijänä minulla ei ole kaivattuja vastauksia, mutta sen olen läheissuhteita ja elämän hauraita vaiheita tutkiessani huomannut, että silloin myös läheissuhteisiin tulee usein jännitteitä. Myös läheiset reagoivat tunnepitoisesti. Sitä läheisyys juuri on: keskinäinen sidos, jossa yhdelle tapahtunut vaikuttaa toiseen. Yksi hätääntyy, toinen ottaa etäisyyttä. Jokainen joutuu tasapainoilemaan. Sairastaminen muuttaa suhteiden dynamiikkaa ja vastavuoroisuutta. Sopeutuminen vie aikaa. Monet ihmiset kokevat ystävien tai kohtalotoverien kanssa jakamisen helpottavaksi. Sairastaessa avoimuus avaa mahdollisuuden tukeen. Jos ei kerro toisille, kukaan ei voi edes tarjoutua auttamaan.

Yksilöä korostavassa maailmassa on tärkeää muistaa, että yhteiskunnan turvakot ovat ihan jokaisesta kiinni. Itsekin voit tarjota apua läheiselle, tuttavalle, kohtalotoverille tai naapurille. Sairastaessa pienistä asioista tulee suuria. Pieni-

kin apu voi tuntua suurelta helpotukselta. Kaupassakäynti, kissan ruokkiminen, sairaalasta noutaminen tai turvapuhelut, ettei mitään ole sattunut, voivat saada ratkaisevia merkityksiä ihmisen turvallisuudentunteessa. Ei kuitenkaan ole aivan yksinkertaista ylittää totuttuja jakamisen rajoja. Itse olen vuosia tarjonnut apua ikääntyneelle, yksinelävälle naapurille tämän vastusteluista huolimatta. Vasta kun löysin miehen tuupertuneena kauppamatkalle ja paikalle piti kutsua ambulanssi, jakamisen rajat muuttuivat. Silloinkin vaati monenlaista vakuuttelua, ettei siitä ole vaivaa, että haluan autella. Elämän syvempi mieli ei löydy itsestä, vaan yhteydestä toisiin. Ihminen kaipaa yhteyttä.

Arkisesta seurallisuudesta

Tehtyäni kenttätöitä arkisista sosiaalista suhteista New Yorkin Brooklynissa katson toisinaan suomalaista yhteiskuntaa amerikkalaisten linssien lävitse. Amerikkalaisilla on valmiuksia olla mutkattomasti kanssakäymisissä melkein pä kenen kanssa tahansa. Suomessa vieraiden kanssa seurustelu värityy helposti epäaidoksi ”small talkiksi”. Tulkinta paljastaa suomalaisen kulttuurin asiakeskeisyyden, josta käsin on vaikea nähdä, miten vuorovaikutus itsessään voi asiasisällön sijaan olla arvokasta. Väitän, että arkinen kanssakäyminen tuttujen ja tuntemattomien kanssa on merkittävä avain ihmisten hyvinvointiin. Enkä nyt puhu sosiaalisesta tuesta, vaan ihan tavallisesta vuorovaikutuksesta bussikuskin, naapurin, kaupan myyjän ja samaan hissiin sattuvan henkilön kanssa.

Miksi Suomessa on niin vaikea luoda mutkattomia kontakteja vieraampiin ihmisiin? Ensinnäkin suomalaisten kaupunkilaisuus on verrattain nuori ilmiö: suuri osa kaupunkilaisista on yhden tai kahden sukupolven takaa pienemmistä paikoista, joissa ihmiset ovat vanhastaan tuttuja. Ennalta vieraan ihmisen kohtaaminen toimii Suomessa asiasisällön kautta ja sen puitteissa. Pelkkä kontakti vailla selkeää sisältöä on pelottava ja herättää kysymyksen ”Mitä tuo minusta haluaa?” Siten bussikuskin kanssa on turvallista pitäytyä bussilipun hankinnassa, kaupan myyjän kanssa ostoksissa. Ilman asiayhteyttä on paras olla sanomatta mitään. Toinen puoli asiaa on, että suomalainen ammattilainen toimii usein asiasisällön puitteissa hengtömyyteen asti. Lääkäri käsittelee terveyshuolia asioina. Joogaopettaja on valmis kertomaan lisää asennoista, mutta ei pyydä ihmisiä halutessaan esittäytymään tunnin jälkeen. Toimintakulttuuri muuttuu hitaammin kuin toimintaympäristö.

Suomalaisessa arjessa monilla on vain vähän ihmisiä, joiden kanssa luontevasti jutella. Samalla, kun yksinäisyydestä on tullut laajamittainen ongelma, itsepalvelukulttuuri on viety uudelle tasolle. Monelle yksinäiselle asioilla käyminen on ollut merkittävä sosiaalinen tapahtuma. Nyt palvelu on rationalisoitu niin, että asia hoituu. Inhimillinen kanssakäyminen on unohdettu. Suuri osa asioista hoituu netissä, mikä on tietysti hieno asia. Mutta kun siitä mahdollisuuden sijaan tulee käytännössä pakko, köyhät, sairaat ja vanhat työnnetään yhä syrjemmäs yhteiskunnasta. Kansalaisen tulee olla itsenäinen ja kykenevä Internetiä käyttävä

henkilö, joka ei inhimillistä kontaktia kaipaa. Joka kerta Yhdysvaltoihin mennessäni ihmettelen yhä uudelleen sitä, miten paljon kiireetöntä palveluhenkilökuntaa joka paikassa on. Kun on luontevaa rupertella tovi kenen kanssa tahansa, ei tunne itseään yksinäiseksi, vaikka olisi yksin liikkeellä.

Sosiologina näen palvelukäytännöt myös vallitsevan yhteiskuntajärjestelmän tuotteena. Pohjoismaainen hyvinvointivaltio, joka takaa jokaiselle kohtuullisen minimipalkan ja sosiaalietuudet, tarkoittaa myös sitä, että henkilöstön palkkaaminen on kallista. Lisäksi se tarkoittaa etuuksia ja hoitojärjestelmää, joka käsittää kansalaiset yksilöinä elinympäristöistä ja läheisistä irrotettuna. Tai sitten valtio osallistuu perheestä huolehtimiseen tarjoamalla päivähoitoa ja erilaisia etuuksia. Ajattelussa, jonka mukaan on nimenomaan valtion ja kuntien tehtävä antaa tukea erilaisiin elämäntilanteisiin, niistä tulee yksityisiä asioita. Kullakin on omat murheensa, omat tukijärjestelmänsä, eikä kanssaihmisillä ole suoraa välittämismisvelvoitetta. Yhdysvalloissa tällainen ei olisi edes mahdollista. Siellä moni ongelmallinen tilanne on väistämättä läheisten yhteinen asia. Hyvinvointivaltioilla on kääntöpuolia, jotka meidän tulisi entistä paremmin huomata. Usein kyse on asenteesta. Joka päivä tulee vastaan tilanteita, joissa voisi toimia hiukan seurallisemmin. Bussikuskia voisi tervehtiä, työtoverilta voisi kysyä, miten päivä on sujunut ja naapurille voisi kommentoida säätä tai maailmantapahtumia tai vaikka kehua tämän kukkapenkin kukoistusta. Hyvinvointimallin rapautuessa suomalaisten on opeteltava uusia, aktiivisempia tapoja olla tekemisissä ja huolehtia kanssaihmisien hyvinvoinnista. Arkinen hyvinvointi kumpuaa usein ihan tavallisesta vuorovaikutuksesta ja kuulumisen tunteesta.

Yhteisyys, yksilöllisyys ja Palveleva puhelin

Pohdin vielä hetken sitä, miten yhteisyyttä ja yksilöllisyyttä voisi Palvelevassa puhelimesta lähestyä. Miten tunnistaa, millaista yhteisyyttä auttajan ja soittajan välillä on? Miten tunnistaa ja hyväksyä ajattelutapojen, uskon ja toiminnan eroavaisuudet? Miten auttaa yli erilaisuuden silloin, kun auttajan ja autettavan välillä ei ole yhteisyyttä? Tällöin tärkeintä on toisen hyväksyvä näkeminen tämän yksilöllisyyden lävitse. Kuulluksi tuleminen tarve on suuri. Auttajan parhaat ominaisuudet ovat läsnäolo, nöyryys ja toisen vilpitön kuuntelu.

Kirkon vapaaehtoistoiminnan yksi suurimmista haasteista on, että vapaaehtoiset ovat paljon uskonnollisempaa väkeä kuin satunnaiset osallistujat tai soittajat. Vapaaehtoisella voi olla kirkollisempi ajatus yhteisyydestä, eräänlainen normisto tai valmis ajatusmalli, jonka varassa soittajaa auttaa. Tai oma usko on soittajan uskoa vahvempi. Tällöin soittaja ei saa tukea tai turvaa siitä lähestymistavasta, joka auttajalle itselleen olisi luontainen. Auttajan täytyy ensin tunnistaa oma ajatusmallinsa: se, mihin hän turvautuu hädän hetkellä. Yleensä tarjoilemme toiselle avuksi sitä, mitä itse tuollaisessa tilanteessa kaipaisimme. Ilman oman mallin tunnistamista on vaikea hahmottaa soittajan yksilöllisyyttä, sitä, joka erottaa auttajan soittajasta.

Saako auttaja siis itse turvaa läheisistä, tekemisestä, rukouksesta, hiljaisuudesta, luonnosta tai jostain muusta? Kun tunnistaa oman mallinsa, voi myös herkistyä kuulemaan toisen mallia sekoittamatta sitä omaansa. Auttaja on auttaja, ja soittaja on soittaja. Molemmilla on erityispiirteensä ja yksilöllisyytensä. Auttaja voi auttaa vai omana itsenään, mutta samalla soittaja saa apua vain, jos hänet kuullaan omana itsenään. ”Väärin tunnistaminen” voi jopa pahentaa tilannetta, kun ihminen jää varsinaisen ongelmansa lisäksi miettimään, miksei osaa toimia tai ajatella niin kuin neuvottiin.

Kuten aiemmissa luvuissa nostin esiin, ihmisten omaa puhetta kuuntelemalla saadaan itse asiassa paljon tietoa ihmisestä, jos vain malttaa kuunnella. Persoonapronominien käyttö on hyödyllistä. Kuinka paljon soittaja puhuu minusta, hänestä, meistä, heistä? Se kertoo ihmisen sosiaalisesta identiteetistä ja siitä, miten voimakkaasti ihminen on sidoksissa toisiin; millainen sidoksellisuuden malli tällä on. Auttaja voi yrittää asettua samaan sidoksellisuuden malliin ja sieltä käsin eläytyä soittajan tilanteeseen. Jos soittajan tarinassa toimija-minä on tärkeä, voi olla tärkeää auttaa soittajaa etsimään joitain asioita, joissa hän voisi olla tuo minä. Toisaalta monella suomalaisella on omillaan pärjäämisen vaatimus, joka vie vaikeudet usein liian pitkälle, kun tukea ei osata, haluta tai pystyt hakemaan ajoissa. On tärkeää kartoittaa soittajan omia suhteita, joihin tämä voisi turvautua ja kannustaa tuen pyytämiseen. Se on suomalaisille usein todella vaikeaa. Suomalaiseen kulttuuriin tarvitaan uudenlaista tervettä järkeä, jossa yksilöllisyyden ei tarvitse perustua siihen, että kaiken pystyy ja osaa itse, vaan siihen, että tunnistaa itselle viisaan tavan toimia ja olla suhteissa toisiin. Vahvan toimija-minän ihmisillä yksilöllisyyden ja oman tilan tarve voi olla suuri. Sitäkin on tärkeä kunnioittaa. Auttaminen on tasapainoilua tuon yksilöllisyyden ja yhteisyyden rakentamisen välillä.

Jos soittajan tarina kertookin enemmän jostain toisesta ja siitä, että sosiaalinen minä on tuon toisen määriteltävissä tai uhri, voisi yrittää tätä sidoksellisuuden mallia kunnioittaen varovasti etsiä enemmän tilaa toimija-minälle. Mitä ihminen voisi kuitenkin itse tehdä oman tilanteensa hyväksi? Kannattaa kartoittaa tukisuhteita. Ihmisiin, joiden minuuden määräävä puoli on sosiaalinen minä, toisilla on usein enemmän suoraa valtaa kuin vahvan toimija-minän ihmisille. Toisaalta sosiaalinen minä päästää toiset lähemmäs ja on näin myös auliimpi ottamaan osaa yhteisyyteen ja saamaan tukea. Vahvan sosiaalisen minän omaavan soittajan puheessa monikot ovat yksiköitä suuremmassa roolissa. Toiset ihmiset ja me ovat tarinassa toimijoita itsen jäädessä passiivisemmaksi. Soittaja saattaa myös hakea auttajalta hyväksyntää tai vahvistusta omaan näkökulmaansa ja tarvitsee sitä. Yhteisyys tai yhteisyyden tarve on korostunut. Tällöin auttajan on syytä olla herkkänä sen suhteen miten voimakkaasti johonkin asiaan ottaa kantaa. Joskus tarvitsemme sitä, että toinen ottaa kantaa. Se tuo perspektiiviä. Joskus taas on parasta vain kuunnella.

Uskon, että paras tuki ihmiselle syntyy tasapainoilusta yhteisyyden ja yksilöllisyyden välillä. Tärkeintä on soittajan, tämän tilanteen ja sidoksellisuuden mallin mahdollisimman hyvä tunnistaminen. Tärkeää on tunnistaa, miten samantyyppinen tai erityyppinen ihminen soittaja itseseen nähden on. Joskus soittajan tyyppisen

ihmisen tunnistaa omasta lähipiiristä. Kuvittelemalla tämän tutumman ihmisen soittajan tilalle voi ehkä auttaa vierasta soittajaa paremmin. Kun auttaja on vilpittömästi läsnä oman mallinsa tunnistaen ja toista kuullen, voi toista auttaa sinä, joka hän on. Joskus pienikin yhteisyyden tunne nostaa suuren taakan harteilta, löytyi se sitten suhteessa auttajaan, soittajan omiin tukisuhteisiin tai arkiseen seurallisuuteen, jonka osapuolet eivät edes tiedä auttavansa toista.

Ihmisten tarinat ovat erilaisia, mutta kaipuu osallisuuteen omana itsenään on yleisinhimillistä. Auttamista auttaa sen tunnistaminen, että sinä voisit olla tuo toinen. Ehkä olet jo ollut tai tulet jonakin päivänä olemaan. Auttajan ja autettavan osat vaihtuvat. Siksi arvokkainta olisi jo nyt olla ihminen ihmiselle. Kohdata tämä tasavertaisena toisena.

Kirjoitus perustuu Kaisa Ketokiven sosiaali- ja terveysalan lehtiin ja verkkojulkaisuihin (Pikkuväki, Lääkärilehti, Väestöliitto ja Sydän) vuosina 2010–2013 kirjoittamiin teksteihin.

Auttava vuorovaikutus

Raili Heikinheimo
rovasti

Ajatuksia kohtaamisesta

Ensimmäisen kosketukseni Palvelevaan puhelimeen sain 1960-luvun ensimmäisellä puoliskolla seurakuntanuoriaikoinani. Nuorisotyötä tekevä naisteologimme sanoi jossain yhteydessä, että hänellä olisi ”PP” sinä iltana. Kysyin häneltä, mitä PP tarkoittaa. Hän vastasi, että kyseessä on Palveleva puhelin, johon ihmiset voivat soittaa ja puhua ongelmistaan.

Saman vuosikymmenen loppupuolella olin jo itsekkin päivystäjänä. Unohtumaton elämykseni niiltä vuosilta on koulutustilaisuus Järvenpään seurakuntaopistolla, jossa yhtenä asiantuntijana oli suomalaisen sielunhoidon ”Grand Old Lady” **Irja Kilpeläinen**. Vieläkin näen hänet sieluni silmin seisomassa auditorion korokkeen reunalla. Hän jakoi kanssamme ajatuksen, että evankeliumia on totuttu pitämään toimivana ja voittoisana, kun se rientää eteenpäin ja voittaa yhä uusia sieluja Kristukselle. Sodanjälkeisessä massakokousten ja suurten herätysten ilmapiirissä näin todella olikin ainakin pääkaupunkiseudulla.

Tuossa tilaisuudessa Irja Kilpeläinen sanoi kuitenkin haluavansa nostaa esille myös evankeliumin, joka pysähtyy kärsivän ihmisen kohdalla ja pysyy tämän rinnalla. Hän otti evankeliumeista tuekseen kertomuksia Jeesuksen ja apua tarvitsevien ihmisten välisistä kohtaamisista, ja kas: huomasimme kaikki, että Jeesus ei kiirehtinyt eteenpäin, vaikka opetuslasten mielestä ei oikein olisi ollut aikaa pysähtymiseen.

Kun joku pyysi apua sopivalla tai sopimattomalla hetkellä, Jeesus kysyi, mitä tämä onneton tahtoi itselleen tehtävän. Jeesus paransi ja vapautti kärsivän joskus kymmeniäkin vuosia kestäneestä sairaudesta tai vammasta. Tai kun hätäntynyt äiti tai isä rukoili apua lapselleen tai palvelijalleen, Jeesus pysähtyi ja kehotti uskomaan paranemiseen. Jeesus oli valmis kohtaamaan hätää kärsivän ihmisen ja auttamaan. Apu oli henkilökohtaista täsmäapua. Evankeliumikertomuksissa auttaminen on selkeästi erotettu Jeesuksen muista tunnusteoista ja opetustilanteista. Jo evankelistat ja alkukirkko ovat pitäneet tätä Jeesuksen toimintaa erittäin merkittävänä.

Seurakunta on koettanut seurata Jeesuksen antamaa esimerkkiä. Eri aikakausina on käytetty auttamisessa kulloinkin ajankohtaisia työtapoja. Palvelevan puhelimen syntyäikoina kirkossa oli tiedostettu se, että arkaluonteisissa asioissa ihmiset eivät välttämättä tohtineet hakeutua tutun tai puolitutun seurakunnan työntekijän juttusille puhumaan ongelmistaan. Kynnystä avun äärelle haluttiin madaltaa tekemällä

mahdolliseksi nimettömänä soittaminen. Erityisesti suuret itsemurhaluvut ja yhä lisääntyvät avioerot vaikuttivat puhelinsielunhoidon syntymiseen.

Pysähtyminen ihmisen rinnalle Palvelevassa puhelimessa

Palvelevan puhelimen päivystäjällä on yksi verraton etu vastatessaan puhelimeen: juuri sillä hetkellä hän on varautunut vastaamaan ja kuuntelemaan. Ihannetilanteessa, jonka pitäisi toki olla normaalitilanne, päivystäjä keskittyy puheluun. Puhelu ei keskeytä mitään tärkeää meneillään olevaa kotona tai työssä. Päivystäjälle on varattu aikaa ja rauhallinen tila. Omat elämäntilanteet tietysti vaihtelevat, eikä kukaan ole aina parhaimmillaan, mutta keskimäärin päivystysaika on otollinen hetki kuuntelulle. Saattaahan päivystäjä olla väsynyt esimerkiksi työskenneltyään koko päivän tai olla jo valmiiksi stressaantunut seuraavan päivän töistä. Mielestäni päivystysvuoroa seuraavan päivän tulisiikin olla vapaa vähintään alkuiltapäivään saakka.

Vaikka siis päivystysaika ja -paikka on rauhoitettu, puhelinkontakti on kuitenkin siten herkkä ja haavoittuva, ettei kumpikaan osapuoli näe toisen kehonkieltä. Silloin on kiinnitettävä erityistä huomiota äänenkäyttöön. Päivystäjän rohkaiseva hymy ja nyökkäys eivät näy toiselle, mutta niiden viesti on saatettava matkaan vakuuttavana rohkaisevalla äänensävyllä ja pienin ynähdyksin: ”Täällä ollaan, puhu rauhassa.”

Päivystäjäkään ei näe asiakkaan ilmeitä tai ympäristöä. Ne on kuultava äänenkäytöstä, tauoista, huokauksista, ähkäisyistä, nielaisista, nyyhkytyksestä, niistämisestä, kolahduksista ja muista taustäänistä. Suuri osa ihmisistä on tottuneita puhelimessa puhujia, joten kuuloon perustuva vuorovaikutus on tuttua. Joskus linjat kuitenkin pätkivät, kenttä on heikko tai on niin paljon häiriöääniä, ettei kuunteleminen onnistu. Tämä on kerrottava soittajalle, ettei synny käsitystä päivystäjän haluttomuudesta kuunnella. Uusi soitto voi tuottaa paremman tuloksen.

Kuinka ilmaista, että on puhelun ajan kokonaan soittajan käytettävissä? Kuinka pysähtyä rinnalle niin, niin että läsnäolo välittyy? Päivystäjän ei ainakaan pidä kysellä liian kiireesti saadakseen nopeasti kokonaiskuvan soittajan tilanteesta. Yhteydenottajan asiat voivat olla niin pahasti solmussa, että elämäntilannetta on vaikea kuvailla ymmärrettävästi. Moni aloittaakin sanomalla, ettei tiedä mistä aloittaisi tai ettei sanoja löydy. Soittajalle on annettava aikaa, tehokas haastattelu ei ole tarpeen. Olennaista on kuunnella soittajan tunteita. Ne taas ilmenevät paremmin siitä, miten hän puhuu kuin siitä, mitä hän puhuu.

Tunteiden kuulostelu on avainasemassa siksi, että tunteisiin voi välittyä selkeästä, mitä ihminen ei vielä ole tiedostanut tai alkanut käsitellä ajatuksen tasolla. Pysähtyminen ja kuunteleminen kaikessa rauhassa auttavat päivystäjää aistimaan soittajan mielialoja. Eläytyvä keskittyminen soittajan viesteihin vie paremmin asian ytimeen kuin se, että päivystäjä noudattaisi omia suunnitelmiaan ongelmien ratkaisemiseksi. Päivystäjä voi harjoittaa itsehillintää siinäkin, ettei yritä soittajaa

kuunnellessaan kirjoittaa samanaikaisesti raporttia puhelusta. Korkeintaan on hyvä kirjata muistiin avainsanoja selvää tunnetta ilmaisevista merkeistä, joihin voi tarvittaessa vielä palata puhelun aikana.

Pysähtyminen – Irja Kilpeläisen suosittelema tapa ymmärtää evankeliumi – on myös päivystäjälle vapauttavaa: ei tarvitse olla erityiskoulutettu sielunhoitaja osatakseen kuunnella kaikessa rauhassa. Kyse on enemmän maltista ja asenteesta, uskosta siihen, että aito ja kuunteleva asenne välittyy soittajalle. Tärkeintä on olla koko puhelun ajan tietoinen siitä, että on kokonaan soittajaa ja hänen tarvettaan varten. Puhelu on soittajan aikaa ja läsnä ollaan hänen ehdoillaan.

Puhuminen auttaa

Usein kuultu lause puhelun päätteeksi on, että puhuminen helpotti. Näin on siitä huolimatta, että päivystäjä voi samanaikaisesti tuntea, ettei ole juurikaan osannut auttaa soittajaa. Puhuminen kuitenkin auttaa monestakin syystä. Asiat voivat tuntua todellisemmilta, kun ne muotoillaan ja sanotaan ääneen. Ihmisellä voi olla sisällään epämääräinen ”möykky”, painava asia, joka on hallinnut elämää pitkiäkin aikoja. Niin kauan kuin painolastia ei saa puettua sanoiksi, voivat ihmisen voimavarat olla sidotut. Puhuminen voi jäsentää ”möykkyä” ja jakaa sitä pienempiin, helpommin hahmotettaviin osiin. Toinen tapa sanoittaa sisäisiä taakkoja voi olla kirjoittaminen.

Puhuminen voi auttaa myös siksi, että varsinkin ihmissuhdekiemuroissa saat-
taa olla vaikeaa nähdä omaa osuutta ristiriitatilanteeseen. Sisäinen tunne voi olla, että kriisin aiheuttaa joku toinen ihminen ja että itse on oikeassa. Asiaa ääneen purkamalla voi kuitenkin huomata oman ajattelun epäjohtodonmukaisuuksia ja sumeutta. Puhumalla asioihin on mahdollista saada etäisyyttä: voi ”astua itsensä ulkopuolelle”. Näin kuva tilanteesta muuttuu monivärisemmäksi ja rehellisemmäksi. Oman osuuden, jopa syyllisyyden, valkeneminen voi tehdä kipeää, mutta saattaa samalla vapauttaa. Ovi tasapuolisuuteen ja sovintoon raottuu.

Kuuntelijan on hyvä pitää mielessä, että myös soittajan alkuperäinen tunne on aito. Loukatuksi tuleminen satuttaa ja johtaa helposti toisen syyttämiseen ja haluun maksaa samalla mitalla takaisin. Eläytyvä kuunteleminen merkitsee siis myös sitä, että kuuntelijan mielestä ”vääääkään” tunnetta ei tuomita. Soittaja pääsee parhaiten eteenpäin, kun hänet hyväksytään tunteineen ja ajatuksineen juuri omana itsenään.

Soitto Palvelevaan puhelimeen voi auttaa sellaistaakin ihmistä, joka ei ole löytänyt kuulijaa muualta. Jonkun ihmisen elämässä päivystäjä saattaa olla ensimmäinen tai ainoa kuuntelija. Joku on niin ujo tai arka, ettei ole uskaltanut lähestyä sielunhoitajaa kasvotusten. On monia, jotka eivät halua paljastaa nimeään tai paikkakuntaansa. Onpa niitäkin, joiden luottamus on aiemmin petetty. Uskottu ihminen ei olekaan jaksanut kantaa vaitiolovelvollisuuttaan.

Jos soittaja on löytänyt Palvelevasta puhelimesta itselleen sopivan kuuntelijan, hän saattaa soittaa useastikin. Monet päivystävät saattavat kokea hankaliksi soitajat, joiden asiat eivät vaikuta mitenkään edistyvän: sama kertomus toistuu kuin levyltä soitettuna. Päivystäjällä on lupa ajatella, että puhelu on täyttänyt tehtävänsä, jos yksinäinen ihminen saa iltaansa tai yöhönsä edes yhden ihmiskontaktin puhelimen välityksellä. Kysymyshän ei saisi olla päivystäjän kunnianhimosta tai tarkoituseristä vaan siitä, että ihminen löytää kuuntelijan.

Päivystäjät eivät ole ongelmanratkaisijoita

Joskus päivystäjä kokee soittajaa kuunneltuaan tietävänsä, mikä yhteydenottajalle olisi parasta. Olisi paljonkin hyviä neuvoja, joita olisi sääli jättää antamatta. Tällöin on hyvä malttaa ja muistaa saatuja ohjeita.

Päivystäjän tehtävä ei ole neuvominen. Tehtävä ei ole edes soittajan saattelemisen johdattelevilla kysymyksillä ratkaisun äärelle, niin että toinen sitten huomaa itse sen, mitä päivystäjä toivoo hänen huomaavan. Jos jokin ratkaisu onkin ollut päivystäjälle tai hänen tuntemalleen ihmiselle oikea, ei ole takeita, että sama ratkaisu sopisi soittajalle. Ihmiset ovat erilaisia. Jumala on luonut ihmiset yksilöiksi. Psalmi 139 kuvaa tätä erilaisuutta kiitoksen aiheena: ”Minä olen ihme, suuri ihme ja kiitän sinua siitä. - - Sinulta ei pieninkään luuni ole salassa. - - Ennen kuin olin elänyt päiväkkään, olivat kaikki päiväni jo luodut.” (Ps 139: 13–18). Jokaisella on oma elämänhistoria, johon ongelmat liittyvät ja johon myös avun on nivellyttävä.

Psalmia 139 päivystäjä saa soveltaa myös itseensä. Hänkin on ainutlaatuinen, juuri omanlaisensa ihminen, jonka ei tarvitse matkia jonkun kokeneemman työtapoja. Sielunhoitajana kehittymisen tulee rakentua juuri oman persoonan vahvuuksien varaan. Paavali kirjoittaa armolahjoista, joita Jumala antaa kristityille (esim. Room 12:3–8, 1 Kor. 12). Seurakunnassa nämä armolahjat täydentävät toisiaan vain silloin, kun kukin käyttää Jumalalta saamaansa omaa lahjaa.

Neuvominen ja ratkaisuun johdatteleminen on väärin myös siksi, että kukaan ei voi elää toisen ihmisen elämää. Olisi edesvastuutonta antaa ohjeita, vetäytyä sitten pois ja jättää toinen kamppailemaan yksin sellaisen ratkaisumallin kanssa, jota ei ole itse valinnut.

Päivystäjän kiusauksessa neuvoa on usein kyse siitä, että on vaikeaa sietää toisen ihmisen ahdistusta. Tavallisessa kanssakäymisessä ahdistuneen, masentuneen tai surevan ihmisen seuraa saatetaan karttaa. Palvelevassa puhelimesta ollaan kuitenkin paikalla juuri siksi, ettei paettaisi ahdistusta, vaan oltaisiin läsnä oman mukavuusalueenkin ulkopuolella.

Ihmisen vierelle pysähtyvän evankeliumin vapauttava ja huojentava lahja päivystäjälle on tietoisuus siitä, että Jumalalla on omat aikataulut ja tavat auttaa kutakin ihmistä. Ei pitäisi kiirehtiä silloin, kun toinen ihminen tarvitsee aikaa kypsyäkseen oivaltamaan ja ottamaan vastaan apua. On tärkeä tehtävä pysytellä

lähellä, niin kuin Filippos teki hölkätessään Etiopian hoviherran vaunujen vierellä (Apt 8:26–40).

Palvelevassa puhelimessa päivystäjän ja soittajan yhteinen matka kestää ehkä puoli tuntia. Harva asia valmistuu niin lyhyessä ajassa. Kun soittaja ottaa yhteyttä myöhemmin uudelleen, vuorossa on todennäköisesti joku toinen päivystäjä, joka vuorostaan pysyttelee hetken lähellä. Soittaja on silloin hiukan toisessa kohdassa matkaansa, ja vuorovaikutus perustuu senhetkiseen tilanteeseen. Suuri päivystäjien joukko on kuin viestijoukkue, jossa kukin tekee oman osansa.

Kuunteleminen, kuunteleminen, kuunteleminen

Sielunhoidollisessa vuorovaikutustilanteessa ei voi liiaksi korostaa kuuntelemisen merkitystä. Edellä on todettu, että hädässä olevaa ihmistä voi auttaa puhuminen. Puhuminen kuitenkin auttaa yleensä vain silloin, kun joku kuuntelee. Kynnys soittaa Palvelemaan puhelimeen voi jollakulla olla hyvin korkea, lähes ylittämätön. Joku kokee, ettei aikaisemmin ole tullut kuulluksi useista yrityksistä huolimatta. Toinen on kantanut ylivoimaista taakkaa sisällään pystymättä jakamaan sitä kenenkään kanssa. Soittaminen saattaa siis olla yhteydenottajan puolelta suuri askel ja uhkarohkea yritys.

Joku soittaa vasta, kun on jo päättänyt riistää hengen itseltään. Soittaminen on kuin takertumista viimeiseen oljenkorteen. Harhailtuaan oman elämänsä umpikujissa soittaja ei pysty näkemään missään toivoa tai valoa. Kun hän kohtaa kuuntelevan ihmisen, jokin lukko saattaa aueta jo siksi, että häntä on kuunneltu. Jos kysymyksessä on esimerkiksi henkilö, joka on jo ottanut yliannoksen lääkkeitä tai on muuten vahingoittamassa itseään, on tietysti toimittava välittömästi ja hälytettävä soittajalle apua.

Auttava kuunteleminen on aktiivista. Se tarkoittaa ensinnäkin, että oltava kiinnostunut siitä, mitä soittaja puhuu, ja vielä enemmän: on oltava kiinnostunut soittajasta ja hänen elämästään. Kun soittaja on sanonut ensimmäiset lauseensa, häntä ei tule luokitella puheen perusteella tietyn tyyppiseksi ihmiseksi tai hänen asiaansa tiettyyn kategoriaan kuuluvaksi. Aito kiinnostus on kunnioittavaa ja malttavaa: mitä tämä ihminen todella sanoo? Aktiivisen kuuntelemisen voi välittää soittajalle esimerkiksi palaamalla johonkin hänen sanaansa: ”Sanoit äsken, että sinulla ei ole ketään”. Tämä voi antaa soittajalle kokemuksen kuulluksi tulemisesta, ja samalla aukeaa mahdollisuus keskustella yksinäisyyden kokemisesta. Kuitenkaan päivystäjä ei ole udellut tai ohjaillut, vaan ainoastaan osoittanut kuulleensa.

Kuuntelijoiden työskentelytottumukset vaihtelevat. Yhdelle on luontevaa keskittyä kuuntelemiseen tekemättä muistiinpanoja. Toinen taas laittaa paperille iskusanan asiasta, joka tuntuu tärkeältä pitää mielessä.

Mihin soittajan puheessa sitten pitäisi tarttua? Päivystäjän on hyvä kuulostella, milloin soittajan ääni on sortumaisillaan tai tunteet kuuluvat muulla tavoin läpi puheen. Joskus taas soittaja sanoo asiansa ikään kuin kokoavasti heti puhelun

alussa ja ryhtyy sitten kuvailemaan ja selittämään. Silloin päivystäjä voi sopivan tauon tultua tarttua alussa kerrottuun ja näin osoittaa, ettei ole unohtanut pää-asiaa. Näin voi auttaa soittajaa jatkamaan siitä, mikä ehkä jäi sivuun.

On todella tärkeää, että päivystäjä kuuntelee tarkkaavaisesti sitä, mikä on soittajalle asian ydin. Jos päivystäjä on itse joskus ollut samantyyppisessä tilanteessa, hän on saattanut kokea kaikkein vaikeimmaksi aivan eri puolen asiasta kuin soittaja kokee. Päivystäjän asia ei ole arvottaa soittajan tilannetta, vaan pyrkiä kuulemaan sitä mahdollisimman paljon yhteydenottajan kannalta. Sama pätee, jos ongelma tuntuu hyvin ”tavalliselta”. Soittajaa ei pidä yrittää lohduttaa sanomalla, että monet muutkin ovat kokeneet samaa ja selvinneet. Kun ihminen kokee olevansa umpikujassa, hänestä voi tuntua pahalta ajatella, että toisille vastaavanlainen vastoinkäyminen tai kärsimys on helposti voitettavissa, mutta hän itse on niin surkea, ettei pääse eteenpäin. Päivystäjän yritys rohkaista kääntyykin itseään vastaan. Turvallisempi tapa edetä on johdonmukainen pysyttäytyminen kuuntelemisessa ja pikaisten johtopäätösten välttäminen.

Joskus soittajalla on hyvin sekava olo, eikä hänen ole helppoa puhua selkeästi asiastaan. Esiin saattaa tulla monia irrallisilta kuulostavia asioita ja niin paljon viittauksia eri henkilöihin ja tapahtumiin, että päivystäjän on vaikea saada minäkäänlaista kuvaa soittajan tilanteesta. Aktiivinen kuuntelu merkitsee tässä sitä, ettei päivystäjä suinkaan keskeytä ja pyydä tarkennuksia vähän väliä, vaan havainnoi kuulemaansa ”kaaosta”. Silloin voi sopivan tauon aikana sanoa esimerkiksi: ”Tilanteesi tuntuu kovin monimutkaiselta” tai ”Mikä tässä kaikessa tuntuu pahimmalta juuri nyt?” Näin voi osoittaa kuulleen soittajan hajanaisuuden ja antaa mahdollisuuden jatkaa siitä, mikä juuri yhteydenottajasta ja juuri kyseisellä hetkellä tuntuu tärkeimmältä. Muun muassa alkava muistisairaus, mielenterveysongelmat, tiettyjen lääkkeiden käyttäminen, hiljattain tapahtunut suuri menetys, unettomuus ja fyysinen sairaus saattavat aiheuttaa sekavuutta ja hajanaisuutta. Tällaisessa tilanteessa päivystäjän ei pidä kunnianhimoisesti yrittää selvittää itselleen, mistä kaikesta onkaan kysymys, vaan antaa soittajalle kuulluksi tulemisen kokemus.

Surevan ja läheisensä menettäneen ihmisen kohtaaminen on aina haaste. Kuoleman lopullisuus tuntuu ikään kuin vetävän maton jalkojen alta tilanteessa, jossa päivystäjä haluaisi auttaa soittajaa löytämään avun. Itkun kuunteleminen voi olla ahdistavaa. Useimpien ihmisten tunnemaailmassa on tarve kietoa käsivarret itkevän ihmisen ympärille, jottei toinen olisi niin pohjattoman onneton menetyksestään. Puhelimessa sitä ei voi tehdä. Voi vain sanoa: ”Itke vain, olen täällä”. Päivystäjän on hyvä tietää, että yleensä itku helpottaa, eikä sitä tarvitse pelätä tai yrittää estää. Monella päivystäjällä on toki surutilanteesta omaakin kokemusta. Läpikäyty suru tekee kuuntelijan lujemmaksi kestävänsä ja ottamaan vastaan toisen ihmisen surua.

Kun itku lakkaa, voi kysyä, miten kaikki tapahtui. Tuoreesta kuolemantapauksesta useimmilla on tarve puhua yhä uudelleen ja näin muodostaa itselleen kuva tapahtuneesta. On tärkeää saada kerrata läheisen viimeisiä vaiheita ja hetkiä. Ehdinkö ajoissa sairaalaan? Olimmeko ehtineet puhua kaiken selväksi? Mitä olisin vielä voinut tehdä? Kuolema voi olla kuin syyttäjä, joka yrittää horjuttaa ihmisen

”puhdasta” surua. Vaikka mitään objektiivista syytä ei olisikaan, avuton surija voi kuitenkin kokea syyllisyyttä, josta on hyvä saada tarvittaessa puhua.

Surun kohdatessa on selvää, ettei puhelinkontakti riitä. Hautajaisten jälkeen surva saattaa jäädä yksin ja olla kuitenkin vielä tuen tarpeessa. Soittajan asuinpaikasta ja olosuhteista riippuen voi yhteydenottajalle suositella esimerkiksi sururyhmää, jossa on mahdollista saada vertaistukea ja jatkuvuutta auttavaan vuorovaikutukseen. Silti on tärkeää, ettei päivystäjä kiirehdi tämänkään suosituksen esittämisessä, vaan todella kuuntelee ensin soittajaa kaikessa rauhassa. On varottava, ettei soittajalle jää tunnetta, että hänet ”heitettiin” heti seuraavalle luukulle, jolle pitäisi jaksaa pyrkiä. Tavoitteena on, että soittaja saa huojausta ja lämmintä tukea, joka antaa voimia hakeutua jatkuvamman avun piiriin.

Palvelevan puhelimen päivystäjä kuulee joskus erittäin ahdistavia asioita. Soittajasta tuntuu, ettei ulospääsyä ole, eikä päivystäjäkään juuri näe toivoa missään. Kuuntelijan tehtävänä on vastaanottaa se, mitä toinen sanoo. Päivystäjä ikään kuin tarjoaa olkapäätänsä ja osallistuu toisen ihmisen taakan kantamiseen kyseisellä hetkellä. Tai toista kielikuvaa käyttäen: päivystäjällä on sen verran vapaata tilaa itsessään, että hän voi sisällyttää itseensä osan toisen ihmisen kuormasta. Hän voi tehdä näin kahdestakin syystä. Asia ei ensinnäkään ole hänen omansa, ja toiseksi hän tietää, että hänellä on mahdollisuus puhua omista tuntemuksistaan työnohjauksessa tai vertaisryhmässä. Toisen ihmisen taakasta ei muodostu hänelle jatkuvaa ahdistuksen aihetta, vaan kuorma on luonteeltaan tilapäinen.

Sielunhoitosuhteissa, usein myös puhelimesta, voi toteutua tietty vuorovaikutuksen lainalaisuus: tunteensiirto eli transferenssi. Se tarkoittaa, että soittaja kohdistaa päivystäjään sellaisia tunteita, joilla on ollut merkittävä sija soittajan aikaisemmissa ihmissuhteissa. Vaikkapa jokin negatiivinen ja pettymystä ja vihan tunteita herättänyt kokemus seurakunnan edustajasta tai kirkon kannanotosta saattaa kohdistua päivystäjään. Taustalla voi olla vielä varhaisempia lapsuuden- tai nuoruudenkokemuksia, ja soittaja saattaa osoittaa päivystäjään kohdistuvia, tilanteeseen nähden suhteettomia tai asiattomia, tunteita. Tunteet voivat vaihdella hyvin turvautuvasta aina aggressiiviseen saakka. Transferenssia käytetään terapissa työvälineenä, mutta Palvelevan puhelimen kertaluonteiseen kohtaamiseen se ei sovi. Päivystäjän on hyvä olla tietoinen tästä psyykkisestä lainalaisuudesta, sillä tämä tieto varjelee häntä loukkaantumisesta. Päivystäjä ymmärtää, että hän ei ole itse aiheuttanut kohtuutonta reaktiota, eikä ole tarpeen puolustautua. Tämä taas auttaa jatkamaan kuuntelemista liikaa häiriintymättä.

Päivystäjän identiteetti

Palvelevan puhelimen päivystäjät ovat enemmän tai vähemmän vapaaehtoisia: enemmän silloin, kun he ovat varsinaisia vapaaehtoispäivystäjiä ja vähemmän silloin, kun päivystys kuuluu säännöllisin väliajoin heidän virkatehtäviinsä. Kaikissa tapauksissa päivystäjän on käytettävä niitä henkilökohtaisia ominaisuuksia, taitoja

ja valmiuksia, joita hänelle on muutenkin kertynyt työssä ja elämässä. Palvelevan puhelimen peruskurssia laajempaa tutkintoa päivystäjille ei ole olemassa, mutta tarjolla on monipuolista koulutusta, johon kannattaa osallistua. Mahdollisuus työnohjaukseen ja/tai päivystäjien vertaisryhmään on etuoikeus, joka auttaa kehittymään ammatillisesti ja kasvamaan ihmisenä. Sielunhoitotaidot kehittyvät kokemuksen myötä, kunhan on valmiutta oppia myös virheistään.

Koskaan ei tiedä etukäteen, mitä kaikkea päivystysvuoro tulee merkitsemään. On oltava valmis melkein mihin vain. Kulunutta ilmaisua käyttäen voinee sanoa, että mikään inhimillinen ei ole päivystyksessä vierasta. Tehävä koului pikkuhiljaa tekijäänsä ennakoluulottomaksi ja valppaaksi. On vain asetettava käytettäväksi päivystysvuoron ajaksi. Päivystysvuoro on eräänlainen seikkailu, joka vaatii myös rohkeutta. Oikeanlaiseen ammatillisuuteen kuuluu, ettei päivystäjä hätkähdä aivan helposti yllättyessäänkään. Jos ei heti ymmärrä kuulemaansa, voi pyytää soittajaa kertomaan enemmän.

Päivystäjän on tärkeää ymmärtää, että hän on päivystystilanteessa toista varten. Mitä tahansa soittaja puhelinkontaktista hakeekaan, päivystäjän tehtävä on kuulla se. Tämä ei tarkoita, että päivystäjä voisi poistaa soittajan hädän tai täyttää hänen toivomuksensa, mutta on oltava valmis kuulemaan mahdottomiltakin tuntuvia asioita ja yritettävä ilmaista kuulleensa. Päivystäjä saattaa aavistaa tai päätellä, että takana on jotakin aivan muuta, kuin mistä soittaja puhuu. Silti ei tule jäljitellä terapeuttia, ja tarpeettomia kysymyksiä esimerkiksi lapsuudesta ja suhteesta vanhempiin on hyvä välttää. Joku toinen päivystäjä saattaa myöhemmin kuulla aiemmin vielä salattuja asioita, kunhan soittaja ensin on tullut kuulluksi siinä määrin, kuin on ollut valmis. Voi myös olla, että soittaja rohkaistuu myöhemmin hakemaan apua ammattiterapeutilta.

Toista varten oleminen merkitsee myös sitä, ettei tuo itseään liikaa esille. Palvelevan puhelimen periaate on, että molemmat osapuolet puhuvat nimettöminä. Tästä periaatteesta voi kertoa myös asiasta kysyvälle soittajalle. Päivystäjä ei saa ilmoittaa omia henkilö- tai yhteystietojaan. Ei ole harvinaista, että kysytään, onko päivystäjä pappi. Tämänkin kysymyksen voi sivuuttaa kysymällä, millä tavalla soittajan asia vaatisi pappia. Jos soittaja haluaa ripittäytyä, voi päivystäjän pappeudella olla merkitystä soittajalle, vaikka ripin voikin vastaanottaa kuka tahansa kristitty. Joskus on myös painotettava sitä, että kaikilla päivystäjillä on vaitiolovelvollisuus. Kaikki puhelut ovat luottamuksellisia, eikä niitä äänitetä.

Toista varten oleminen tarkoittaa sitäkin, että itseä ja omia kokemuksia ei tuoda esille. Päivystäjän näkökulmasta ei ole kysymys ”kahvikutsukeskusteluista”, vaan keskitytään kaikkiin voimin ja taidoin soittajaan ja hänen hätänsä kuulemiseen. Jos päivystäjä lankeaa kiusaukseen kertoa itsestään tai jostakusta toisesta, jolla on ollut samantapainen tilanne kuin soittajalla, voi soittajalle mielekäs keskustelu keskeytyä, ja saattaa kestää kauan ennen kuin päästään taas siihen kohtaan, josta alkoi tarpeeton, jopa vahingollinen, poikkeama. Jos tuntuu siltä, että jokin oma oivallus olisi todella hyödyllinen, voi sanoa korkeintaan, että jotkut ovat saaneet apua jostakin tietystä askeleesta tai ajatuksesta.

Mitä paremmin päivystäjä on sisäistänyt, että hän on tehtävässä toista ihmistä varten, sitä luonnollisemmalta tuntuu olla keskustelussa pidättyväinen itsensä suhteen. Samoin tuntuu luontevalta kuunnella eläytyen ja keskittyen, koska se juuri on koko tehtävän ydin. On helpompaa kunnioittaa kaikenlaisia ihmisiä, asennoitua tietoisesti siten, ettei puhuta itsestä vaan toinen ihminen puhuu itsestään.

Monen kokemus on, että ennakkoluulot karisevat, kun oppii tuntemaan paremmin ihmistä, jota on ehkä kauempaa arvioiden vierastanut, katsonut alaspäin tai tuominut. Sille, miksi toinen on erilainen, alkaa löytyä loogisia perusteita. Päivystäjä joutuu joskus ihmettelemään, miten erittäin raskaita vaiheita kokenut ihminen jaksaa ylipäättään hakea apua ja kurkottaa johonkin uuteen, parempaan.

Mitä enemmän on kuuntelevassa vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa, sitä enemmän toista voi vilpittömästi kunnioittaa. Voi syntyä kokemus lähimmäisyydestä, toiseen on mahdollista suhtautua empaattisesti ja tasaveroisesti.

Tärkeimpiin eheyttäviin voimiin kärsivän ihmisen elämässä kuuluu tunne siitä, että tulee omana itsenään hyväksytyksi. Hyväksyminen ilman ehtoja on liian monelle saavuttamaton kokemus. Kun Palvelevassa puhelimesta ei ensin vaadita muutosta, jotta soittaja ansaitsisi tulla kuulluksi ja autetuksi, voi syntyä toivoa herättävä kohtaaminen. Jos taas kokemusta kuulluksi tulemisesta ei synny, voi käydä niin, että soittaja menettää lopullisesti sen toivonkipinän, joka sai hänet tarttumaan puhelimeen. On hyvä muistaa, että ihminen hätänsä keskellä on altis menettämään itsekkyytensä. Siksi haurasta itsetuntoa on yritettävä tukea kunnioittavan kohtelun kautta.

Vastavoimana itsekkyydelle

Palvelevan puhelimen toiminta on hiljaista protestia sille, mitä yhteiskunnassamme yhä raаемmin tapahtuu. Hyvä- ja huono-osaiset ihmisryhmät eriytyvät joka puolella. ”Vanhanaikainen” ihmisen kunnioittaminen on muisto vain. Tilalla on toisaalta yksilön palvonta. Kun on menestynyt melkein millä tahansa alalla, millä tahansa keinoilla ja pyrkiessään minkälaiseen tavoitteeseen tahansa, voi saada osakseen suitsutusta ja valtavaa mediahuomiota. Sitä kestää kuitenkin vain niin kauan, kunnes joku toinen tekee jotakin vähintään yhtä hurjaa. Mitalin kääntöpuolena on epäonnistujien halveksiminen. Joka ei pärjää yhä kovenevassa kilpailussa, on ansainnutkin ongelmansa. Samalla vanhanaikainen hyve, kohtuus, on unohdettu, ja ahneudesta on tullut salonkikelpoista. Antiikin aikana ja alkukirkon kristillisessä opetuksessa kohtuus tarkoitti tervettä elämää, jossa ei uhottu eikä kerskailtu. Kohutuullinen elämäntapa säästää niin luonnonvaroja kuin inhimillisiäkin voimavaroja ja mahdollistaa yhteisen hyvän jakautumisen tasaisemmin.

Palvelevan puhelimen päivystäjä ei välttämättä pääse vaikuttamaan yhteiskunnan rakenteiden muuttamiseen terveemmälle pohjalle. Hän on kuin palokuntalainen, jonka mahdollisuudet rajoittuvat jo syntyneiden vaurioiden minimoimiseen. Hän on paikalla siellä, missä hätä on suurin. Tiettyssä mielessä tehtävä on tur-

hauttava, koska koko ajan syntyy uusia uhreja. Palvelevan puhelimen päivystäjäksi sitoutuminen vaatii sitkeyttä ja tietoista valintaa kohdata kärsiviä. Päivystäjän on hyvä tiedostaa, että vaikka hän ei voikaan muuttaa koko maailmaa paremmaksi, yhden ihmisen maailma voi kuitenkin muuttua, joskus aivan ratkaisevasti. Tästä päivystäjä ei luultavasti koskaan saa tietää, mutta tämä näköala voi silti antaa toivoa ja rohkeutta tehtävän hoitamiseen.

Puhelinsielunhoidon malli on havaittu niin hyväksi, että viime vuosina ja vuosikymmeninä on avattu muitakin Palvelevan puhelimen kaltaisia palveluja. On vanhuksille tarkoitettu Aamukorva, Lasten ja nuorten puhelin iltapäivisin, AA-puhelin alkoholisteille, itsemurhan tehneiden omaisten puhelin, mielenterveyskuntoutujien puhelinpalvelu monissa muodoissaan ja niin edelleen.

”Ei ole hyvä ihmisen olla yksinään”, sanotaan jo luomiskertomuksessa. ”Minä teen hänelle kumppanin, joka sopii hänen avukseen” (1 Moos. 2:18). Tämä sana koskee alun perin ennen kaikkea kumppanin löytymistä siihen tarkoitukseen, että ihminen Jumalan tahdon mukaisesti lisääntyy ja täyttää maan. Luomiskertomuksessa voi myös nähdä kutsun laajempaankin kumppanuuteen. Ihminen tarvitsee toisia ihmisiä voidakseen olla avuksi ja saadakseen apua. Kukaan ei selviä yksin. Useimmiten apu on vastavuoroista ja tietystä mielessä itsestään selvää, esimerkiksi perheissä ja työpaikoilla. Jos kuitenkin ihmisten perusyhteisöjen rakenteet murtuvat, syntyy paljon avun- ja tuen tarvetta.

Akuuteissa kriisitilanteissa avuntarve on polttava ja kiireellinen. Silloin tarvitaan ihmisiä, joiden lähimmäisyys ulottuu oman lähipiirin ulkopuolelle. Heillä on palokuntalaisen ja ensiapupäivystäjän asennetta. Heidän ihmiskäsityksensä on todennäköisesti myönteinen ja kunnioittava. He tietävät kokemuksesta, että auttaminen ei ole yksisuuntainen tapahtuma. Samalla kun kuuntelee toista saa rikkautta ja syvyyttä myös omaan elämään.

”Riitänkö minä?”

Yllä kirjoitetusta on toivottavasti käynyt selväksi, että Palvelevan puhelimen päivystäjälle riittävät normaalit vuorovaikutustaidot. Valitettavasti nämä sinänsä kaikille ihmisille kaikissa vuorovaikutustilanteissa hyödylliset taidot vain eivät ole kaikkien mielestä ajanmukaisia. Ihmisten väliseen kanssakäymiseen on myös haitallisesti tunkeutunut nykyajan tekniikkaa, kiirettä ja stressiä. Monille jää liian vähän aikaa ja halua olla yhdessä toisten kanssa. Usein ihmisten välille hiipii kilpailua, suhteet pinnallistuvat ja sitä mukaa yksinäisyys ja syrjäytyminen lisääntyvät. Kuilu menestyvien ja ”kelkasta pudonneiden” välillä syvenee.

Tällaisessa tilanteessa on erityistä tarvetta aidolle lähimmäisyydelle. Yksin häntänsä keskellä kärsivä kaipaa lähelleen ihmistä, joka pysähtyy vierelle. Kuunteleminen ei ole mikään mystinen taito, jonka vain harvat voivat omaksua. Se on ennen muuta tahdon asia. Kun päättää kuunnella toista ja varata siihen ajan,

asenne kantaa puhelun ajan. Tähän sopii hyvin Jeesuksen kehoitus: ”Niin kuin te tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te samoin heille.” (Luuk 6:31).

Monet Palvelevan puhelimen päivystäjät saattavat kokea läheiseksi Franciscus Assisilaisen nimiin merkityn rukouksen:

*Vapahtaja, tee minusta rauhasi välikappale,
niin että sinne, missä on vihaa,
toisin rakkauden,
missä loukkausta, toisin anteeksiannon,
missä epäsopua, toisin yksimielisyyden,
missä erehdystä, osoittaisin totuuden,
missä epäilystä, auttaisin uskoon,
missä epätoivoa, nostaisin luottamukseen,
missä pimeyttä, loisin sinun valoasi,
missä surua, virittäisin ilon ja lohdutuksen.*

*Niin että, oi Mestari, en yrittäisi niin paljon
etsiä lohdutusta kuin lohduttaa muita,
hakea ymmärtämystä kuin ymmärtää toisia,
pyytää rakkautta kuin rakastaa muita,*

*sillä antaessaan saa,
kadottaessaan löytää,
unohtaessaan saa anteeksi,
kuollessaan nousee iankaikkiseen elämään.*

Yksinäisyys – ja kuinka taistella sitä vastaan?

Henrietta Grönlund
TT

Johdanto

Kaksin on parempi kuin yksin, sillä kumpikin saa vaivoistaan hyvän palkan. Jos he kaatuvat, toinen auttaa toista nousemaan, mutta voi yksinäistä, joka kaatuu – häntä auttamassa ei ole ketään. (Saarn 4:9–10)

Yksinäisyys on ilmiö, joka on ollut ihmisen seuralaisena pitkään. Se koskettaa tavalla tai toisella useimpia ihmisiä jossakin elämänvaiheessa, hetkellisesti, elämänmuutoksen yhteydessä tai pidempänä jaksena. Joillekin yksinäisyys voi leimata koko elämää ja kokemusta itsestä. Yksinäinen voi olla minkä ikäisenä tahansa, eikä sukupuoli, koulutus tai taloudellinen tilanne poista yksinäisyyden riskiä.

Yksinäisyys määritellään tässä kirjoituksessa lähtökohtaisesti kielteiseksi asiaksi, yksilön kokemukseksi sosiaalisten suhteiden riittämättömästä määrästä tai laadusta ja joka on sellaisenaan ahdistavaa. Yksinäisyys ilmiönä ei ole sama asia kuin yksin oleminen. Satunnainen, pitkäkestoinen tai pysyväkään yksinolo ei aina ole ongelma, jos se on itse valittua. Yksin oleminen voi antaa mahdollisuuden omaan rauhaan, itsetutkiskeluun ja itsenäisyyteen positiivisellakin tavalla. Yksinäisyys on sen sijaan tunne tai tilanne, joka aiheuttaa kokijalleen kärsimystä.

Yksinäisyys on raju ja vakavasti otettava haaste niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Se aiheuttaa kärsimystä ja sillä on vakavia seurauksia. Yksinäisyys sattuu. Magneettikuvissa näkyy, että jo ajatus hylätyksi tulemisesta aktivoi ihmisen aivoissa saman alueen kuin fyysinen kipu. Yksinäisyys altistaa heikolle itsetunnolle ja masennukselle ja linkittyy myös vahvasti syrjäytymiseen. Lisäksi se altistaa fyysisille vaivoille ja sairauksille, kuten unihäiriöille ja Alzheimerin taudille. Uusien tutkimusten mukaan yksinäisyys on terveydelle vaarallisempaa kuin esimerkiksi ylipaino, yksinäisyys on aito terveysriski. Yksinäiset käyttävätkin paljon muita enemmän terveyspalveluja, mikä tekee yksinäisyydestä osaltaan myös taloudellisen kysymyksen.

Yksinäisyys voidaan jakaa sosiaaliseen ja emotionaaliseen yksinäisyyteen, jotka voivat esiintyä yhdessä tai erikseen. Sosiaalisella yksinäisyydellä tarkoitetaan konkreettista sosiaalisten kontaktien ja verkostojen puutetta ja / tai kokemusta siitä, ettei kuulu mihinkään ryhmään. Emotionaalinen yksinäisyys taas viittaa läheisten ihmissuhteiden puutteeseen, läheisyyden ja yhteenkuulumisen kaipuuseen, joka ei

toteudu. Emotionaalista yksinäisyyttä voi kokea myös ihminen, jolla on paljonkin sosiaalisia kontakteja, mutta suhteiden laatu ei ole toivotun kaltainen. Emotionaalista yksinäisyyttä voi kokea esimerkiksi parisuhteessa. Sosiaalisten suhteiden määrä on kuitenkin voimakkaasti yhteydessä yksinäisyyden kokemiseen, eli mitä vähemmän suhteita on, sitä suurempi on yksinäisyyden riski. Yksinäisyys voi olla jatkuvaa, satunnaista tai liittyä elämäntilanteeseen, kuten avioeroon tai muuttoon. Myös esimerkiksi äitiyteen liittyy yksinäisyyden riski, kun elämänmuutos vieraannuttaa aiemmasta elämästä ja aiemmin yleisempi yhteisöllinen kasvatusvastuu on muuttunut yksilö- ja ydinperhekeskeiseksi vanhemmuudeksi.

Lisäksi voidaan puhua eksistentiaalisesta yksinäisyydestä, jolla viitataan sisäiseen kokemukseen peruuttamattomasta erillisyydestä. Tämä kokemus ei useinkaan liity ihmissuhteiden määrään tai laatuun. Hengellisyys ja uskonto voivat kietoutua yhteen kaikkien kolmen yksinäisyyden lajin kanssa, ja sielunhoito voi auttaa ihmistä pois yksinäisyydestä tai tulemaan yksinäisyyden kanssa paremmin toimeen, kestämaan sitä paremmin. Erityisesti eksistentiaalisen yksinäisyyden kokemuksessa sielunhoidolla ja hengellisyydellä on paljon ja erityistä annettavaa.

Tässä artikkelissa käsitellään yksinäisyyttä Suomessa: kuka kärsii yksinäisyydestä, miltä yksinäisyys tuntuu ja mitä yksinäisyyden vähentämiseksi voidaan tehdä. Lopuksi pohditaan hengellisyyden ja sielunhoidon suhdetta yksinäisyyteen. Yksinäisyystutkimus on painottunut nuoriin ja iäkkäisiin, mistä johtuen näihin ryhmiin liittyviä tutkimustuloksia esitellään artikkelissa muita enemmän.

Kuka on yksinäinen?

Yksinäisyys on verrattain tasa-arvoinen ongelma. Yksinäisyys ei katso sukupuolta, ikää, koulutusta tai tulotasoa, vaan sille voi altistua kuka tahansa. Rahalla ei tunnetusti voi ostaa rakkautta tai ystävyyttä. Eri tutkimusten mukaan noin viidennes suomalaisista kokee yksinäisyyttä vähintään silloin tällöin. Koko ajan tai suurimman osan ajasta yksinäisiä on vähemmän, alle 5 %, mikä kuitenkin tarkoittaa yli 200 000 suomalaista.

Yksinäisyyden niin sanotusta tasa-arvoisuudesta huolimatta keskitasoa enemmän yksinäisyyttä kokevat Suomessa kuitenkin vanhat ihmiset, etnisiin vähemmistöihin kuuluvat ja peruskoulun jälkeen vaille jatko-opintopaikkaa jääneet. Myös yksinhuoltajilla ja työttömillä on keskimääräistä suurempi riski kokea yksinäisyyttä. Monien näkemysten mukaan yksinäisyys on yleisempää nykyisissä kaupungistuneissa ja tietoteknistyneissä yhteiskunnissa, missä luonnollisia yhteisöjä ja arkista, kasvokkain tapahtuvaa kanssakäymistä on aiempaa vähemmän. Kaupunkiin on helppo kadota ja unohtua. Entistä useampi ihminen myös asuu yksin, mikä altistaa yksinäisyydelle. Asioiden siirtyminen virtuaalisiksi ja Internet-verkkoon voi yhtäältä lisätä mahdollisuuksia ja madaltaa kynnystä tavoittaa toisia ihmisiä. Yksinäisyyteen voi myös olla helpompaa hakea apua ja puhua siitä verkossa, mikä mahdollistaa anonymiteetin. Toisaalta se voi kuitenkin eristää ja jopa mahdollis-

taa kasvokkain tapahtuvien kontaktien vähenemistä. Kotoa lähteminen ja toisten ihmisten seuraan hakeutuminen voi vaikeutua, kun ihminen tottuu virtuaaliseen kanssakäymiseen.

Usein on vaikeaa määrittää, missä määrin yksinäisyys on syy ja missä määrin seuraus. Usein yksinäisyydestä syntyy negatiivinen kierre, jossa olosuhteet lisäävät yksinäisyyden kokemusta ja yksinäisyydestä seuraava itsetunnon huononeminen, masennus tai muut ongelmat estävät avun hakemista ja yksinäisyyskierteen katkeamista. Niin vanhoilla, työttömillä, maahanmuuttajataustaisilla kuin vaille jatko-opintopaikkaa jääneilläkin elämäntilanne altistaa yksin jäämisen riskille. Läheisten kuolema, kiireisyys tai toiseen maahan jääminen lisäävät sekä sosiaalisen että emotionaalisen yksinäisyyden riskiä. Myös luontevia sosiaalisia ryhmiä on vähemmän, jos ihminen on opiskelu- ja työelämän ulkopuolella. Sosiaaliset kontaktit vaatisivat omaa aktiivisuutta, mikä voi olla yksinäisyyttä kokevalle hyvin vaativaa ja tuntua jopa täysin mahdottomalta. Jos lisäksi on taustalla kokemuksia ulkopuolelle jäämisestä ja torjutuksi tulemisesta, kynnys toisten yhteyteen hakeutumiseen kasvaa entisestään.

Esimerkiksi ikääntymiseen koetaan usein liittyvän oma-aloitteisuuden ja aktiivisuuden vähenemistä. Aiemmin aktiivisenkin ihmisen voi olla vaikeaa lähteä toisten pariin, vaikka toimintakykyä vielä olisi. Kotiin on helppoa jäädä ja unohtua. Ikääntyneiden yksinäisyys on Suomessa samansuuntaisella tasolla kuin muissakin maissa. Jatkuvasti tai usein yksinäisyyttä tuntee noin 10 %. Joskus yksinäisyyttä tuntevia on eri tutkimusten mukaan 20–40 %. Naiset kokevat yksinäisyyttä hieman miehiä useammin, mikä liittyyneen yksinäisyyden kokemuksen yleistymiseen 85:n ikävuoden jälkeen. Naiset elävät miehiä keskimäärin pidempään ja ehtivät siten elää kauemmin aikaa, jolloin toimintakyky on huonompi, puoliso jo edesmennyt ja yksinäisyyden riski korkeampi. Yksinäisimpiä ikääntyneistä ovat lesket, vähiten yksinäisiä naimisissa olevat. Terveiden ja fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen luonnollisesti vaikeuttaa omaa aktiivisuutta entisestään, kun toisten seuraan ei enää pysty itse hakeutumaan. Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen vaikuttaa usein myös henkiseen jaksamiseen ja aloitekykyyn. Esimerkiksi Helsingissä säännöllistä kotihoitoa tarvitsevista ikääntyneistä itsensä kokee yksinäiseksi joka kolmas. Myös palvelutaloissa yksinäisiksi itsensä kokee joka viides, vaikka mahdollisuus sosiaaliin kontakteihin on siellä suurempi. Kuten johdannossa todettiin, emotionaalista yksinäisyyttä voi kokea myös ihmisten kesellä.

Vaille jatko-opiskelupaikkaa jääneet nuoret ovat toinen yksinäisyydelle keskimääräistä alttiimpi ryhmä. Tutkimustuloksissa yksinäisyys on liitetty oppimisvaikeuksiin, huonompaan koulumenestykseen ja koulunkäynnin keskeyttämiseen. Myös koulukiusaaminen liittyy usein yksinäisyyteen. Yksinäisyys on ylipäätään verrattain yleistä ja myös erityisen vahingoittavaa nuoruudessa. Fyysinen ja emotionaalinen kehitys, oman itsen etsiminen, muutokset ihmissuhteissa ja elämäntilanteessa sekä tulevaisuuteen liittyvät pelot ja toiveet tekevät nuoruudesta erityisen herkän elämänvaiheen. Ystävien ja kaveripiirien merkitys – ja samalla niiden puuttumisesta johtuva ahdistus – korostuu, kun nuori irtautuu vanhemmistaan emotionaalisesti.

Kansallinen nuorisotutkimus selvitti HelsinkiMission pyynnöstä lukioikäisten yksinäisyyttä vuonna 2012. Tuolloin peräti joka kolmas 15–19-vuotiaista ilmoitti kokevansa itsensä yksinäiseksi. 23 % oli sitä mieltä, että heillä ei ole riittävästi ystäviä. Vuonna 2010 peruskoulun 8.–9.-luokkalaisista 9 % ilmoitti, ettei heillä ole yhtään ystävää. Yksinäisten nuorten osuus näyttää kuitenkin vähentyneen aiemmasta.

Maahanmuuttajatausta lisää myös yksinäisyyden todennäköisyyttä. Erityisesti erillisyyden, erilaisuuden ja kuulumattomuuden kokemukset liittyvät yksinäisyyteen ja voivat johtaa siihen. Kulttuuritaustastaan riippuen maahanmuuttaja voi myös kokea vieraaksi suomalaisten yksilökeskeisyyden ja siihen liittyen yhteisöllisyyden vähäisyyden, mikä lisää yksinäisyyden riskiä. Maahanmuuttajien kokemuksissa yksinäisyyden koettiin vaikeuttavan kotoutumista Suomeen, kun taas sosiaaliset suhteet auttoivat siinä. Myös kielitaidon kehittyminen on luonnollisesti haastavaa ilman sosiaalisia kontakteja.

Miltä yksinäisyys tuntuu ja mitä siitä seuraa?

Kuten edellä on jo käynyt ilmi, yksinäisyyteen liitetään surun, ahdistuksen ja masennuksen kokemuksia. **Hanna Uotilan** (2011, s.51) vanhojen ihmisten yksinäisyyskokemuksia käsittelevässä tutkimuksessa yksi haastateltava kuvaa yksinäisyyden aiheuttamia tunteita seuraavasti:

“Syvä yksin-tunne. On kuin sairaus. Se raastaa, repii rikki, on elämän ilon pilaaja, toivottomuus, voimattomuus, haluttomuus, ”itsensä hylkääminen”, ovat sen tuntomerkkejä.”

Lainaus konkretisoi yksinäisyydestä johtuvaa voimakasta kärsimystä, jopa fyysistä kokemusta. Yksinäisyys sattuu hyvin konkreettisesti. **Jenni Lohvansuun** ja **Elina Luukkosen** (2012, s. 48) tutkimuksessa maahanmuuttajataustainen haastateltava kuvaa konkreettisesta yksin olemisesta seuraavaa kipua ja seurauksia kuvaavasti:

”Jos olen joka päivä yksin kotona, se sattuu sydämeen. Elämä menee huonosti, tulee ajatuksia mitä voi tapahtua.”

Myös ulkopuolisuuden, erilaisuuden ja erillisyyden tunteet ovat yleisiä yksinäisyyteen liitettyjä kokemuksia. Kokemukset ja tunteet voimistuvat yksinäisyyden pitkittyessä ja alkavat pahimmillaan leimata minäkuvaa. Kokemukset ovat samankaltaisia eri-ikäisillä yksinäisyyttä kokevilla ihmisillä. Nuoret kokevat yksinäisyyden aiheuttaneen heille myös vihan tunteita.

Vanhat ihmiset taas liittävät yksinäisyyteen myös tarpeettomuuden ja arvottomuuden kokemuksia, kuten seuraava, Uotilan (2011, s. 113) tutkimuksessa, haastateltu henkilö:

”Minua ei tarvita täällä. Minä olen elämäntyöni tehnyt. Minua ei kukaan täällä tarvitse. Ei tarvitse ystävät eikä sukulaiset. Se on se synkin hetki ihmisellä. Periaatteessa pitäis vanhustakin tarvita. Mutta ei tänä päivänä vanhusta tarvita, ei minua tarvita enää.”

Kun työelämä ei enää tuo tunnetta tarpeellisuudesta, lähiyhteisöjen merkitys korostuu, ja aiheutuu yksinäisyyttä, jos ikäihminen kokee olevansa läheisilleen merkityksetön tai enemmän vaivaksi kuin iloksi. Vanhuuden yksinäisyyteen saattaa toisaalta liittyä edesmenneiden läheisten ja menneen elämän kaipaus, jota uudet ihmissuhteet eivät voi poistaa. Ikäihmisten kokemuksia kartoittaneet tutkimukset ovat nostaneet esiin myös heidän kokevan yhteiskunnan asenteet vanhuuteen ja vanhoihin ihmisiin kielteisinä. Media puhuu vanhuudesta ja vanhoista ihmisistä ”kustannuseränä”, ”eläkepommina” ja hoidon kohteina ja vähemmän siitä, mitä iäkkäät voivat läheisilleen ja yhteiskunnalle antaa. Toinen erityisesti vanhuuteen liittyvä kokonaisuus ovat yksinäisyyteen liitetyt turvattomuuden ja avuttomuuden kokemukset. Jos ei ole tahoa, jolta tarvittaessa voi pyytää apua tai tukea, seuraa yksinäisyydestä turvattomuutta ja tulevaisuuteen liittyvää pelkoa.

Yksinäisyyteen liittyä usein häpeää. Se koetaan epäonnistumisena, huonomuutena ja yksilön ongelmana, vaikka syyt yksinäisyyteen liittyvät voimakkaasti yhteisöön ja yhteisön toimintaan. **Hanna Ikosen** (2013, s.44) tutkimuksessa haastatellut nuoret aikuiset kuvaavat tämänkaltaisia kokemuksiaan seuraavasti:

”No sitähan piti itteesä ihan täysin säälittävänä ja inhos itteesä ja vihas itteesä. Niinku ”mitä vikaa mussa on?” ja tälle... Et se oli silleen, aika epätoivonen olo. Sit niinku syytti ihan täysin itteesä. Et mussa on jotain vikaa ja muuta.”

”Et mä en ikinä pysty siihen [saamaan ystäviä.], mihin kaikki muut pystyy ja sellanen ääretön epävarmuus aivan kaikesta.”

Kuten lainauksista käy ilmi, yksinäisyys ja yksin jääminen kääntyvät häpeäksi, epävarmuudeksi, epätoivoksi ja vihaksi nimenomaan itseä vastaan. Lainaukset kuvastavat hyvin yksinäisyyden kokonaisvaltaisuutta ja tuhoavuutta minäkuvalle. Koska yksilö etenkin nuorena syyllistää yksinäisyydestä helposti itseään tai ainakin liittää kokemukseen häpeää, yksinäisyyttä voidaan yrittää peittää, ja siitä puhuminen on yleensä vaikeaa. Myös vanhat ihmiset peittelevät yksinäisyyttään ja esimerkiksi käyttävät yksinäisyyskokemuksia selvittäneissä tutkimuksissa paljon metaforia. Sanojen löytäminen yksinäisyydelle tai siitä suoraan puhuminen ei ole helppoa. Puhumattomuus, häpeä ja peittely vaikeuttavat luonnollisesti avun pyytämistä ja saamista, mikä voi syventää yksinäisyyden kokemusta. Se myös ylläpitää vaikenemisen ja häpeän kulttuuria.

Yksinäisyyden kokemus voi olla jatkuva, mutta usein se korostuu tiettyinä ajankohtina. Nuoret nimeävät tällaisiksi esimerkiksi viikonloput, jolloin he ajattelevat ”kaikkien muiden” olevan jossakin ystävien kanssa, tekemässä nuoruuteen

kuuluvia, hauskoja asioita. Vanhat ihmiset kuvaavat iltojen, viikonloppujen ja juhlapyhien olevan aikaa, jolloin yksinäisyudentunne korostuu.

Yksinäisyydellä on voimakkaita kielteisiä seurauksia sekä henkiseen että fyysiseen hyvinvointiin. Yksinäisyudentunne aiheuttaa elimistössä stressireaktion ja lisää univaikeuksia, ahdistusta ja masennusta. Suoraan ja välillisesti yksinäisyys on liitetty muun muassa korkeaan verenpaineeseen, sydän- ja verisuonitauteihin sekä Alzheimerin tautiin. Uusien tutkimusten mukaan yksinäisyys on terveydelle vaarallisempaa kuin esimerkiksi ylipaino.

Terveysvaikutusten lisäksi yksinäisyyteen liittyy syrjäytymisen riski. Eristäytymisen ja sisäänpäin kääntymisen ovat ymmärrettäviä seurauksia, kun edellä kuvatut kokemukset hylätyksi ja torjutuksi tulemisesta, erilaisuudesta, ulkopuolisuudesta ja häpeästä alkavat leimata minäkuva. Usko omiin kykyihin vähenee, ja yksinäisen ihmisen valinnat alkavat toimia häntä vastaan yksinäisyyttä ylläpitävästi ja lisäävästi, kun muuta vaihtoehtoa ei enää nähdä. Onnellisuuden ja yksinäisyyden yhteys on negatiivinen, eli yksinäisyys vähentää onnellisuuden kokemusta.

Yksinäisyystutkijat ovat kritisoineet yksinäisyyden psykologisoimista ja yksilön vastuuttamista omasta yksinäisyydestään sekä nostaneet esiin yksinäisyyttä yhteiskunnallisena kysymyksenä. Yksinäisyyden yhteys masennukseen ja muihin terveysongelmiin sekä syrjäytymiseen tekee siitä ilmiön, joka aiheuttaa paitsi inhimillistä kärsimystä myös kuluja ja muita haasteita yhteiskunnille. Yksinäiset esimerkiksi käyttävät paljon muita enemmän julkisia terveyspalveluja. Yksinäisyyden syyt liittyvät voimakkaasti yhteisöön ja yhteisön toimintaan. Yksin jääminen on myös yksin jättävien ja yksin jäämisen mahdollistajien vastuulla, ja siihen voidaan vaikuttaa yhteisöjen ja yhteiskuntien toiminnalla.

Miten taistella yksinäisyyttä vastaan?

Koska yksinäisyys on yhteydessä sosiaalisten suhteiden vähäiseen määrään, yksinkertaisimmillaan yksinäisyyttä vastaan voidaan taistella ja yksinäisyyttä ennaltaehkäistä lisäämällä kontakteja. Esimerkiksi vanhuuden yksinäisyyteen ja erityisesti siihen liittyvään turvattomuuteen ja toimintakyvyn heikkenemiseen voi tuoda helpotusta jo se, että ihmiskontakteja ja tarvittaessa apua on saatavilla. Vanhojen ihmisten yksinäisyyskokemuksia leimaa osin myös pysähtyneisyyden kokemus: päivät seuraavat toisiaan samanlaisina ja ilman erityisiä tapahtumia. Tällöin esimerkiksi vapaaehtoisten mahdollistama ulkoiluapu tai vierailut voivat vähentää yksinäisyyttä tuomalla päiviin vaihtelua ja seuraa. Myös ammattiapu, kuten kotihoito voi vähentää yksinäisyyttä turvallisuudentunnetta lisäämällä. Tieto kotiin säännöllisesti tulevasta ihmisestä voi olla merkittävä. Vastaavasti jo pelkkä toisten ihmisten seuran pääseminen, yhdessä oleminen ja keskustelu voivat auttaa maahanmuuttajataustaisia, nuoria ja itse asiassa lähes ketä tahansa, joka kärsii ihmiskontaktien puutteesta.

Vaihtuvat, vieraat tai puolittut ihmiset, esimerkiksi ikäihmisten tapauksessa ulkoiluseuraa tarjoavat vapaaehtoiset tai kiireiset hoitajat eivät kuitenkaan poista emotionaalista yksinäisyyttä, oman luottoihmisen ja yhteyden tarvetta. Esimerkiksi vanhuuden yksinäisyyttä käsittelevissä tutkimuksissa haastateltavat voivat korostaa, etteivät yksinäisyydestä huolimatta halua ”kenen tahansa” seuraa. Seurakuntien ja järjestöjen ystävä- ja lähimmäispalvelut voivat tuoda helpotusta, jos sopiva ystävä tai tukihenkilö löytyy ja jos molemmat osapuolet kykenevät ja haluavat lähteä muodostamaan pidempikestoista ihmissuhdetta. Ystävä- ja tukihenkilötoimintaa organisoidaan useilla paikkakunnilla kohdistetusti nuorille, ikäihmisille tai maahanmuuttajataustaisille, mutta esimerkiksi seurakunnista ystävän voi saada yleensä kuka tahansa. Myös itse vapaaehtoiseksi lähteminen on hyvä tapa löytää merkityksellisiä ihmissuhteita.

Myös seurakuntien ja järjestöjen ryhmätoiminta ja tapahtumat voivat ennaltaehkäistä tai tarjota väyliä ulos yksinäisyydestä, mikäli yksinäisyyttä kokeva pysyy fyysisesti ja henkisesti hakeutumaan palvelujen piiriin. Ne tarjoavat vaihtelua päiviin, sosiaalisia kontakteja ja myös syvällistä kohtaamista ja jakamista. Esimerkiksi HelsinkiMission yli 65-vuotiaille kehittämissä Senioripysäkki-ryhmissä jaetaan syviäkin kokemuksia ja ajatuksia vertaisryhmässä sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen ohjaajan opastuksella. Ryhmiä toimii eri puolilla Suomea muun muassa seurakunnissa. Myös nuorille on tarjolla seurakuntien ja järjestöjen harrastustoimintaa, vertaisryhmiä ja myös keskusteluapua ammattilaisten kanssa.

Palveleva puhelin ja muut auttavat puhelimet voivat tarjota keskustelukumppanin ja -apua piristykseksi ja ahdistuksen lievittämiseksi. Yksinäisyys on keskeinen soittojen syy auttavissa puhelimissa. Palvelevassa puhelimesta soitoista jopa noin puolet on viime vuosina liittynyt yksinäisyyteen. Mielenterveysseuran kriisipuhelimessa se on yleisin soittojen syy (17 % soitoista). Myös HelsinkiMission ikäihmisiä palvelevassa Aamukorva-puhelimessa yksinäisyys on yleisimpien keskustelunaiheiden joukossa: yli 20 % soitoista käsitellään yksinäisyyttä. Huomionarvoista on, että yksinäisyys vaikuttanee usein myös muiden puheluiden taustalla, vaikkei sitä aina lausuta ääneen. Esimerkiksi HelsinkiMission Aamukorva-puhelimessa yleisin keskustelunaihe ovat arjen asiat. Käytännössä tämä tarkoittaa kuulumisten kertomista siitä, miten yö on mennyt tai mitä on muuten tapahtunut. Myös uutisia ja erilaisia ajankohtaisia asioita pohditaan usein. Kun soittajat tarvitsevat tähän Aamukorva-puhelimen päivystäjää, ei heistä ainakaan kaikilla todennäköisesti ole riittävästi ihmisiä elämässään kuulemaan ja jakamaan näitä arkisia kokemuksia ja ajatuksia.

Avun hakemista kuitenkin vaikeuttaa yksinäisyyden lamaannuttava voima, joka tekee ulospääsystä omin voimin vaikeaa. Avun hakemisen kynnystä tulisikin madaltaa, viedä palveluja nuorten, maahanmuuttajien, ikäihmisten ja muiden yksinäisyysriskissä olevien luo ja ehdottaa ja tarjota niitä aktiivisesti. Mitä pidempään yksinäisyys on jatkunut, sitä välttämättömämpää on, että yksilö saa apua – yksin avun hakeminen on erittäin vaikeaa, usein jopa mahdotonta. Yksinäisyyteen puuttumisen kynnystä tulisikin madaltaa. Esimerkiksi Yhteisvastuu nuoresta -hankkeen

kesällä 2013 tekemään kyselyyn vastanneista yli 900 nuoresta jopa 70 % koki, että nuorten yksinäisyyteen puututaan liian vähän.

Yksinäisyyden ennaltaehkäisy ja siihen vaikuttaminen ovat kuitenkin paitsi ammattilaisten myös ihan jokaisen tavallisen suomalaisen vastuulla. Jokainen voi huomioida lähipiirinsä ihmisiä. Nuoret sen paremmin kuin vanhatkaan yksinäisyydestä kärsivät suomalaiset eivät halua syyllistää tai vastuuttaa yksinäisyydestään läheisiään. Nuorten ymmärrys vanhempiensa omille ongelmille ja ikäihmisten ymmärrys lastensa ja lastenlastensa kiireille on lähes loputonta. Esimerkiksi vanhuuden yksinäisyydestä kärsivät toteavat, että on luonnollista, että lapsilla ja lastenlapsilla on omat menonsa. Kuitenkin arjen mielekkyyttä voi lisätä ja yksinäisyyden kokemusta vähentää, jos omaiset pitävät yhteyttä, vierailevat ja ovat apuna ja turvana arjessa. Jokainen voi myös huomioida lähipiirinsä ihmisiä, tuttavlia tai vaikka oman kerrostalorapun ikäihmisiä tai yksinhuoltajia tarjoamalla arkista apua tai kyselemällä kuulumisia. Kaikki tämä voi tuoda helpotusta yksinäisen elämään, ja mikä tärkeintä, ehkäistä vakavaa yksinäisyyttä, kun kontakteja tarjotaan yhteyden toisiin ollessa vielä helpompaa, kun yksinäisyys ei ole kärjistynyt syrjäytymiseksi tai masennukseksi.

Tässä yksinäisyyttä ennaltaehkäisevässä työssä arjen lähimmäisvastuulla ja kansalaisjärjestöjen sekä seurakuntien toiminnalla on merkittävä rooli. Kuntien tarjoamat julkiset palvelut keskittyvät monilta osin yhä enemmän lakisääteisiin peruspalveluihin ja ongelmien korjaamiseen, ja ennaltaehkäiseviä palveluita karsitaan. Voidaan myös kysyä, mihin asti julkisilla palveluilla voidaan ennaltaehkäistä yksinäisyyttä. Voiko ystävyyden ja välittämisen tarjoaminen olla viranomaisten tehtävä, tai voiko niitä ainakaan ulkoistaa vain verovaroin hoidettaviksi asioiksi?

Sekä yksilöiden hyvinvointia että yhteiskunnan toimivuutta lisää monin tavoin niin sanottu sosiaalinen pääoma, jolla viitataan ihmisten välisiin verkostoihin, ihmisten keskinäiseen luottamukseen sekä luottamukseen yhteiskuntaan. Keskeisiä tapoja lisätä sosiaalista pääomaa ovat erilaiset harrastukset ja vapaaehtoistyö. Uskonnollisten yhteisöjen rooli sosiaalisen pääoman luomisessa on keskeinen. Sosiaalista pääomaa voidaan pitää lähes yksinäisyyden vastakohtana. Yksinäisellä ihmisellä ja yksinäisten yhteiskunnilla sosiaalista pääomaa on vähän, mikä lisää sekä yksilöiden pahoinvointia että haittaa yhteiskunnan toimintaa. Järjestöt, seurakunnat ja muut vapaaehtoiseen yhdessäoloon perustuvat yhteisöt ovat luonteva areena yksinäisyyden ennaltaehkäisyyn jos toki myös yksin jääneiden auttamiseen.

Huomionarvoista on, että erityisesti vanhojen ihmisten yksinäisyyden kokemusta lisää ja vaikeuttaa kokemus siitä, että yhteiskunta ei arvosta heitä. Tähän kokemukseen voidaan vaikuttaa sillä, miten vanhuudesta ja vanhoista ihmisistä puhutaan. Vastaavasti voidaan arvioida, että maahanmuuttajien riskiä yksinäisyyteen ja erillisyyden kokemukseen lisäävät rasismi ja sen pelko. Yhteiskunnan arvostuksesta tai arvostamattomuudesta kertovat myös ihmisten saama hoito, hoiva ja palvelut. Myös yksinäisyyden kokemusta voi vähentää se, ettei tarvitse esimerkiksi pelätä vanhuutta ja sen tuomaa avuttomuutta ja turvattomuutta.

Yksinäisyys, hengellisyys ja sielunhoito

*Käänny puoleeni ja ole minulle armollinen, sillä minä olen yksin ja avuton.
Lievitä sydämeni tuska, ota pois minun ahdistukseni. (Ps 25:16–17)*

Hengellisyys ja oma usko voivat tuoda helpotusta yksinäisyyden kokemukseen monin eri tavoin. Parhaimmillaan uskonyhteisö ja kokemukset toisten kanssa samaan uskonyhteisöön kuulumisesta lisäävät sosiaalisia kontakteja ja kokemusta myös syvemmästä yhteydestä ja hyväksytyksi tulemisesta. Tämä vähentää sekä sosiaalista että emotionaalista yksinäisyyttä ja niiden riskiä. Uskonnolla ja yksinäisyydellä on useissa tutkimuksissa käänteinen yhteys, toisin sanoen uskonto vähentää yksinäisyyden riskiä. Tämä liittyy pitkälti uskonnollisten yhteisöjen tarjoamiin sosiaalisiin kontakteihin ja yhteisöllisyyteen, joka on monissa kulttuureissa leimallista. Uskonnot ja uskonnolliset yhteisöt kannustavat myös toisten auttamiseen ja aktiiviseen osallistumiseen yhteisön ja yhteisten asioiden hyväksi. Toisten auttaminen tutkitusti lisää ihmisen onnellisuutta, ja auttamisen kautta saadut ihmiskontaktit vähentävät yksinäisyyden riskiä. Myös uskontojen ihmiskuva on lähtökohtaisesti jokaisen ihmisarvoa korostava, riippumatta sosiaalisista tai muista kyvyistä, rooleista ja statuksista.

Uskonnollisten yhteisöjen hyvien mahdollisuuksien lisäksi täytyy huomioida asian kääntöpuoli. Hengellisyys ja hengelliset yhteisöt koskettavat ihmisen syvää, ja kokemus torjutuksi tai hylätyksi tulemisesta juuri hengellisissä yhteisöissä voi olla erityisen syvä ja tuhoisa. Oman minäkuvan ja uskonyhteisön näkemysten väliset ristiriidat voivat olla traumatisoivia kokemuksia, samoin uskonyhteisöstä irtautuminen.

Parhaassa tapauksessa uskon harjoittamiseen ryhmässä, kuten messussa, liittyy kuitenkin kokemus yhteydestä toisten kanssa, jopa silloin kun toisten kanssa ei esimerkiksi keskustella. Lisäulottuvuuksia sosiaalisuuteen tuovat kirkkokahvit ja muut seurustelumahdollisuudet. Raamattupiirit ja keskustelupiirit taas mahdollistavat syvänkin jakamisen, yhteyden ja kuulluksi tulemisen kokemukset, kun sisältö jo itsessään on hengellisyyden ja uskon kautta henkilökohtainen.

Usko ja hengellisyys voivat vähentää yksinäisyyden kokemusta myös silloin, kun ihminen on yksin. Suhdetta Jumalaan voi hoitaa yksin ja radio- ja tv-jumalanpalveluksiin osallistua myös silloin, kun ei pysty lähtemään toisten seuraan. Kokemus tai usko yhteydestä Jumalaan voi vähentää yksinäisyyden kokemusta merkittävästi. Rukouksessa voi kokea tulevaisuuden kuulluksi syvällä ja kokonaisvaltaisella tavalla, ja usko voi lisätä turvallisuuden tunnetta ja merkityksen kokemusta myös yksinäisyyden keskellä. Raamattu tarjoaa paljon kosketuspintaa ja sanoitusta kärsimykselle, myös yksinäisyydelle. Ilmiön ikiaikaisuus voi helpottaa omaa kokemusta.

Uskonnolliset yhteisöt tarjoavat myös monia mahdollisuuksia yksinäisyyden käsittelyyn. Edellä mainittu vapaaehtoistoiminta, lähimmäispalvelut, ryhmät sekä yhteisöllinen uskonnon harjoittaminen tarjoavat tähän mahdollisuuksia. Lisäksi monipuolinen keskusteluapu tarjoaa mahdollisuuden pohtia yksinäisyyttä, siitä

poispääsyä tai sen kanssa elämistä. Sielunhoidolliset keskustelut voivat tarjota turvallisen ja hyväksyvän tilan oman yksinäisyyden tunnustamiseen sekä pohtimiseen ja siten nähdäksesi ja kuulluksi tulemiseen. Tällainen kokemus voi murtaa erillisyyden, eristyneisyyden ja poikkeavuuden kokemusta sekä parhaimmillaan tarjota kokemuksen armosta ja hyväksynnästä.

Sielunhoitajan on tärkeää olla tietoinen yksinäisyyden eri ulottuvuuksista. Emotionaaliseen yksinäisyyteen ei auta lääkettä toisten seura. Myös yksinäisyyteen liittyvä häpeä ja sen lamaannuttava vaikutus on tärkeää tiedostaa, ja on syytä ymmärtää, että yksinäisyydestä irtautuminen voi olla täysin mahdotonta omin voimin. Yksilön vastuuttaminen omasta yksinäisyydestään tai toisten seuraan kannustaminen torjuvat mahdollisuuden aitoon kuulluksi tulemiseen. Erityisesti eksistentiaalisessa yksinäisyydessä on kyse sisäisestä kokemuksesta, johon toisten seura ei juurikaan voi vaikuttaa. Siinä on kyse perustavanlaatuisesta ihmisyyteen liittyvästä näkemyksestä tai kokemuksesta, jonka mukaan ihminen syntyy yksin, elää elämänsä yksin ja lopulta kuolee yksin. Eksistentiaalisen yksinäisyyden kokemus kietoutuu yhteen elämän merkityksen ja yksilön vastuun kysymysten kanssa. Sielunhoito voi helpottaa näiden kysymysten sanoittamista ja pohtimista ja myös kokemuksen kanssa elämistä. Uskonto ja hengellisyys voivat luonnollisesti tuoda elämään merkityksen kokemusta ja suuntaa. Eksistentiaalisen yksinäisyyden kokemuksen äärellä, kuten sielunhoidossa ja keskusteluavussa usein muutenkin, tärkeintä on ihmisen kokemuksen kuunteleminen, aito kuuleminen ja hyväksyminen. Avun etsimiseen kannustaminen tai muu eteenpäin meneminen seuraa vasta tämän jälkeen, ihmisen omilla ehdoilla ja omista resursseista lähtien.

Kirjallisuutta

Finne-Soveri, Harriet 2012. Vanhenemiseen varautuva kaupunki. THL http://www.hel.fi/static/helsinki/raportteja/Selvitys_vanhenemiseen_varautuva_kaupunki.pdf (ladattu 12.6.2013)

Ikonen, Hanna 2013. Lapsuuden ja nuoruuden yksinäisyyskokemusten merkityksellistyminen nuoren aikuisen elämänkulussa. Itä-Suomen Yliopisto (opinnäytetyö).

Jäppinen, Saara & Vainikainen, Karoliina 2007. Äidin yksinäisyys – kokemuksia äitiydestä ja yksinäisyydestä. Jyväskylän yliopisto (opinnäytetyö).

Kangasniemi, Jukka 2005. Mitä on yksinäisyys. Teoksessa Jokinen, Kimmo (toim.) Yksinäiset sanat. Kirjoituksia omasta tilasta, erillisyydestä ja yksinolosta. Jyväskylä: Nykylukulttuurin tutkimuskeskus / Jyväskylän yliopisto, 227–307

- Kapylova, Polina 2011. Yksinäisyys vieraassa maassa. Teoksessa Heiskanen, Tarja & Saaristo, Liisa (toim.) Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus, 121–129.
- Lohvansuu, Jenni & Luukkonen, Elina 2012. “Kun minä olin muuttanut tänne, minä halusin aloittaa joku uusi elämä” – Nuorten aikuisten maahanmuuttajien kokemuksia ja toiveita kotoutumisesta. Saimaan ammattikorkeakoulu (opinnäytetyö).
- Neovius, Heli & Salo, Sirja-Maria 2013. “Sinkkuna” –ryhmän tarjoama vertaistuki. Laurea ammattikorkeakoulu (opinnäytetyö).
- Nevalainen, Vesa. 2009. Yksinäisyys. Helsinki: Edita, Mielenterveyden keskusliitto.
- Putnam, Robert. D. 2000. Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. Simon & Schuster
- Saari, Juho 2010. Yksinäisten yhteiskunta. WSOYpro.
- Uotila, Hanna 2011. Vanhuus ja yksinäisyys. Tutkimus iäkkäiden ihmisten yksinäisyyskokemuksista, niiden merkityksistä ja tulkinnoista. Tampereen yliopisto (diss.). <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66801/978-951-44-8553-4.pdf?sequence=1> (ladattu 10.3.2012)
- Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d>. (ladattu 12.6.2011)

Teodikeasta tunnustamiseen: hauraus ja haavoittuvuus näkökulmina kärsimykseen

Marja-Liisa Honkasalo
LKT, professori

Kärsimyksen kysymys askarruttaa ihmisiä ja instituutioita erilaisista näkökulmista. Kysytään, miten kärsimystä voidaan lieventää, miten on mahdollista ymmärtää paha ja kärsimys osana ihmisenä olemisen kokonaisuutta. Miten kärsimys voidaan ylipäättään oikeuttaa? Teologiassa ja uskonnotutkimuksissa kärsimystä on pohdittu pahan ongelman tai teodikean otsikon alla. Teodikealla, kärsimyksen oikeuttamisella, tarkoitetaan laajassa mielessä yrityksiä perustella paha antamalla sille ihmiskokemuksen ylittävä merkitys. Vaikutusvaltaisen filosofin **Paul Ricoeurin** (1995) mukaan ihmiskunta on kuitenkin käsitellyt näitä kysymyksiä myyttien kautta jo paljon ennen teodikeoiden syntymistä maailmanuskontojen piirissä. Kysymys puhuttaa, ja nykyiset keskustelut sisältävät paljon teknisiä lähestymistapoja. Kiinnostavaa on se, että myös ihmisarvon kysymyksistä keskustellaan uusin painotuksin.

Lääkietieteen piirissä kärsimys on määritelty usein käytännöllisesti ja haasteeksi, jonka poistaminen nähdään lääkietieteen tehtävänä. Voidaan myös sanoa, että suomalaisessa yhteiskunnallisessa keskustelussa on syntymässä aineksia uudenlaiseen teodikeaan: ihmisen oma osuus elämänsä tekijänä ja hallitsijana on nousut voimakkaasti esille. Kun hyvinvointivaltion rakenteet purkautuvat, ihmisten asema itsestään ja elämästään vastuullisina toimijoina painottuu uudella tavalla. Autonomia ja valinnanvapaus ovat muodostumassa markkinoituvassa yhteiskunnassa sellaisiksi vipusimiksi, joilla kysymykset kärsimyksestä ja siihen liittyvästä vastuullisuudesta palautuvat ikään kuin ihmiselle itselleen.

Filosofiassa on käsitelty kysymystä Toisen kärsimyksestä. **Emmanuel Levinas** toteaa, että kärsimys toisen kokemuksena on tarpeetonta, hyödytöntä. Levinasin mukaan nykyajan teodikeat tulisi altistaa kritiikille, sillä sosiaalisen väkivallan keskellä, 1900-luvun tapahtumien myötä, tavoitteeksi on tullut tehdä Jumalasta syytön. Levinasin eettinen vastaus on tarjota vastuuta toista, lähimmäistä varten ja ymmärtää hänet läheisenä ja omana naapurina vailla vastavuoroisuuden vaatimusta. Levinasin tavoin filosofit, kuten **Hannah Arendt** (1963) ja **Luc Boltanski** (1999) ovat pohtineet lähimmäisen, toisen, kärsimystä. Arendt käsittelee teemaa kahden toimintaperiaatteen – säälin ja myötätunnon – kautta, jotka edustavat kahta eri tapaa kohdata toisen kipu ja kärsimys. Sääliin perustuva toiminta muotoutuu kärsivien ja kärsimyksestä osattomien välisestä etäisyydestä. Keskiössä on se, mitä kärsimisestä nähdään: sääli tarkoittaa etäältä toimimista. Kontrastina sääliin perustuvalla toiminnalla Arendt esittelee myötätuntoon perustuvan toiminnan

asenteena, joka kohdistuu kivusta ja tuskasta kärsiviin. Myötätunto merkitsee si-
toutumista toisen tilanteeseen ja läsnäoloa toisen kärsimyksen keskellä. Arendtin
ajatukset ovat tärkeitä kärsimyksen kuvausten ymmärtämiseksi nykymediassa. Mo-
raalifilosofi Boltanskin mukaan se että kärsivä lähimmäinen määritellään etäiseksi
ja anonyymiksi määrittää ajankohtaiset tavat samastua toisen kipuun ja kärsimyk-
seen. Toisen etäisyys tekee kärsimyksen sietämisen helpommaksi.

Tarkastelen kärsimystä kulttuurintutkijan näkökulmasta. Filosofi Hannah
Arendtin mukaan kärsimystä luonnehtii se, että siinä rikkoontuu ihmisenä ole-
misen kategoria siinä merkityksessä, kuin se tarkoittaa tapaa suuntautua toisiin ja
itseemme. Kärsimyksen ytimessä on ihmisarvon kysymys. Toinen tärkeä näkökulma
on kärsimyksen vuorovaikutuksellinen luonne. Jos hahmotamme kärsimystä ihmis-
ten välisessä tilassa ja vuorovaikutuksessa syntyvänä kokemuksena emmekä painota
ainoastaan sen henkilökohtaista ulottuvuutta, myös tehtävät kärsimyksen kohta-
amisessa ja lieventämisessä asettuvat toiseen valoon. Sairauden ja kivun kokemuk-
sen antropologitutkija **Arthur Kleinman** kirjoittaa kärsimyksestä sietämättömän
sietämisenä. Hän tarkoittaa kärsimyksellä olemassaolon äärirajojen kohtaamista,
tilannetta, jossa ja jolle ihminen ei kykene antamaan mieltä. Kärsimyksen koke-
musta tulisi Kleinmanin mukaan lähestyä tutkimuksellisesti elämäntilanteeseen
sidottuna ”paikallisessa moraalisisä maailmassa” ja yhteydessä sellaisen uhattuna
olemiseen, mikä ihmisille on kulloinkin keskeistä elämässä. Näkökulmat tuovat
esille eri tavoin kysymyksen itsen ja maailman välisistä rajoista, sidoksista ja nii-
den hauraudesta sekä toimijuuden paikasta. Kärsimys haastaa myös tutkijaansa.

Ihmisten välisten suhteiden hauraudesta

Nykyisessä suomalaisessa yhteiskunnallisessa muutostilanteessa kansalaiset ovat
muuttumassa terveydestään vastuullisiksi palvelujen kuluttajiksi markkinaperiaat-
teelle muotoutuvan sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä. Markkinoiden logiikka
edellyttää palveluita ja kuluttajia, joiden katsotaan kohtaavan toisensa vapaissa
olosuhteissa, kuten tutkija **Sakari Hänninen** (2009) kirjoittaa. Kuluttajien vapaus
ja heidän autonomiansa ovatkin nousseet keskeisiksi nykyisiksi puhetavoiksi. Jotta
autonomia ja valinta voisivat toteutua suhteessa sairauteen, lääketieteellisen etiikan
peruseriaatteissa pidetään yleisesti vähimmäisedellytyksenä, että ihmiset saavat
riittävästi tietoa itseään koskevista päätöksistä. Ihmisten pitää lisäksi voida olla
osallisina näissä päätöksissä, heidän saamansa tiedon tulee olla oikeaa ja perus-
teltua, ja tieto on esitettävä mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa. Nämä
kaikki ovat periaatteita, joista voidaan olla yhtä mieltä, mutta joiden toteutumisen
ehdoista keskustellaan jatkuvasti. Yksi nykykeskustelun keskeinen taustoittaja on
konsumerismi, (esim. Koivusalo & Ollila 2009). Sillä tarkoitetaan nykyaikaista
tapaa ymmärtää ihmisten väliset suhteet siten, että ne perustuvat kuluttajuuteen
ja kuluttajavaateeseen. Potilaista on muotoutumassa aktiivisia ja tietoisia kuluttajia
kun terveydenhuoltoa ja sosiaalitoimintaa voidaan jäsentää markkinointumisen kautta.

Tämän muutoksen yksi ydin muodostui kuluttajaliikkeestä, jossa haluttiin kritisoida potilaan liian riippuvaista asemaa hoitohenkilökunnasta – ja potilauden käsite itsessään haluttiin muuttaa terveyspalveluiden kuluttajaksi. Konsumerismin myötä henkilökohtainen valinta, autonomia ja riippumattomuus ovat laajentuneet suoraaniseksi kulttuuriseksi eetokseksi yhteiskuntaan. Kuitenkaan valintojen tekijät eivät ole tasavertaisessa tilanteessa toistensa kanssa. Kärsimyksen kohtaamisen kannalta tämä on haastavaa, koska Suomessa konsumerismi on vahvistunut tilanteessa, jossa sosioekonomiset terveyserot ihmisten välillä ovat kasvamassa (Palosuo ym. 2007).

Kulloinenkin yhteiskunnallinen tilanne vaikuttaa ihmisten autonomian, itsemääräämisoikeuden ja valinnan toteutumiseen. Ne toteutuvat osin tai eivät lainkaan elämäntilanteissa, joissa ihmisten toiminta ja valinnan mahdollisuudet ovat ehdollisia suhteessa moniin kulttuurisiin asiantiloihin ja rakenteisiin. Tämä aiheuttaa ja lisää ihmisten kärsimystä. Jotkut tutkijat, kuten hollantilainen filosofi **Annemarie Mol** (2008, 28), arvioivat, ettei valintaa tekevä pitkäaikaissairas toimijana ole pelkästään rationaalinen, harkittuihin ajatuksiin ja oman tilansa kriittiseen punnitsemiseen kykenevä eikä sairastaessaan ehkä täysin kirkasälyinenkään. Molin mukaan markkinoiden logiikka poikkeaa sairastamisen logiikasta. Sairastaminen ja kärsimys sitovat valintoja monella tasolla. Kuitenkin Mol arvelee, että potilaat useimmiten tavoittelevat parasta mahdollista terveydentilaa sen mukaan, mihin heidän sairautensa antaa myöten. Hänen ajatuksensa on, että ihmiset tekevät terveytensä hyväksi niin paljon kuin mikä milloinkin on mahdollista. Valintojen logiikasta puolestaan ei välttämättä ole hyvän hoidon takeeksi kenellekään, koska sairauden logiikka ei käy yksiin markkinoiden toimintaperiaatteiden kanssa.

Kun tarkastellaan vapauden ja valinnan yhteiskunnallista ja eksistentiaalista sidonnaisuutta sekä terveyden ja sairauden – myös kärsimyksen – sosiaalisia ja kulttuurisia ehtoja, alkaa hahmottua näkökulmia uudenlaiseen tapaan oikeuttaa kärsimystä, uudenlaiseen teodikeaan.

Kärsimys yhteiskunnallisena kysymyksenä

Sairauden merkitys yleisemmällä tasolla on suhteessa ajatukseen sosiaalisesta kärsimyksestä. Kärsimystä voidaan ajatella yhteiskunnallisten voimien tuotteena, tilanteena, jota sosiologi **Pierre Bourdieu** (1999) on lähestynyt yhteiskunnallisista rakenteista käsin, mutta myös painottaen ihmisten omaa kokemusta. Bourdieu korostaa, että länsimaisissa yhteiskunnissa taloudellista köyhyyttä ei enää voida käyttää yksinomaisena kärsimyksen mittapuuna. Nykyistä sosiaalista järjestystä luonnehtii toisenlainen kärsimyksen järjestys, jolle on luonteenomaista sosiaalisten tilojen pakottavat ja usein tukehduvat rakenteet. Niissä, toisistaan erillään, ihmiset kärsivät arkielämänsä tavallisia, eräänlaisia arkisia kärsimyksiä. Tästä Suomessa on tehnyt tutkimusta erityisesti **Tuula Helne** (2006, 2009) työtovereineen. Suhteellista kärsimystä on paljon, koska nyky-yhteiskunnassa eriarvoisuus on ilmeistä ja vertaamisen mahdollisuus helppoa. Koko maailman globaalissa mitta-

kaavassa kärsimyksen taloudellinen ulottuvuus on edelleen olemassa lisääntyvän köyhyyden ja sotien muodossa. Kulttuurintutkijat kohdistavat mielenkiintonsa usein arjen kärsimykseen. Arkipäivän kärsimys on usein näkymätöntä ja maailmanmitassa tapahtuvan sosiaalisen kärsimyksen rinnalla se helposti sivuutetaan. Arkista, ”jokapäiväistä” kärsimystä ei tutkimuksessakaan helposti huomata tai se selitetään pois, koska sitä verrataan suuriin ja näkyviin kokemuksiin maailmanlaajuisesta hädästä. Vaikka kaikki ”kärsimykset” – niin globaalit kuin arkinen sinnittely – on tärkeää ottaa huomioon, vertaaminen suuriin ei anna oikeutta arkipäivän elämän ymmärtämiselle. Onko ehkä niin, että kärsimystä ei havaita, koska sen tavoittamiseen ei ole riittävän hienovaraisia menetelmiä? Yhteiskunnallisessa keskustelussa jokapäiväinen kärsimys valitettavan usein normalisoidaan, sitä pidetään tavallisena ilmiönä.

Yhteiskunnalliset seikat ja sosiaalisuus näkökulmina kärsimykseen ovat tärkeitä useista syistä. Ensiksikin näin voi irrottaa yksilöllisenä jäsenyvän ongelman lääketieteellisestä merkityksenannosta ja kiinnittää sen kulttuurintutkimuksen alan yhteen ytimeen, jollaisena kärsimystä voidaan ajatella. Siihen rinnastuvat ihmisenä olemisen kysymykset, toiminta, ruumiillisuus ja äärellisyys. Sosiaalisen kärsimyksen käsitteen avulla voi sitoa yhteen ihmisten elämän hauraiden ja vaikeiden asioiden yhteiskunnallisia alueita. Jos hauraat alueet pirstoutuvat tutkimuskohteina toisistaan erilleen, on vaarana myös se, että tutkimuksen antama kokonaiskuva yhteiskunnasta himmenee. Yhteiskuntatieteellisen ja kulttuurintutkimuksen yhtenä tärkeänä tehtävänä on nostaa esille ihmisten pahoinvointia ja tulkita niitä piiloon jääviä merkkejä, joita se antaa. Kärsimyksen merkit ovat monesti liian ilmeisiä ja tavanomaisia, jotta ne huomattaisiin – ja erityisesti oman yhteiskunnan piirissä se on usein hankalaa.

Jotta kärsimyksestä voitaisiin kokemuksellisella tasolla tavoittaa jotain olennaista, on tarpeellista rikkoa sellaisia perinteisiä tutkimuksellisia rajoja, jotka pitävät mieltä erillään ruumiista, emootioita ajattelusta, rakennetta toimijasta, representaatiota kokemuksesta ja luontoa kulttuurista. Toisen ihmisen sairauden kokemuksen kuvaamisesta jää jotain yli, kielellisen ilmaisun tavoittamattomiin. Kun ajatellaan sairauden kokemusta ja tulkintoja sosiaalisen kärsimyksen mahdollistamien teoreettisten välineiden avulla, on tarpeellista pitää mielessä Hannah Arendtin (1968) määritelmä siitä, että kärsimys on perusluonteeltaan sellaista, joka rikkoo inhimillistä merkityksenantoa kaikilta osin. Siksi kärsimystä ei voida tavoittaa kokonaan kielen piirissä. Kärsimyksen tavoittaminen kokonaisvaltaisesti on vaikeaa. Kärsimys aiheuttaa ihmisille jotain, mitä voimme luonnehtia sietämättömyydeksi tai liiaksi kivuksi.

Italialainen antropologi ja uskonnonhistorioitsija **Ernesto de Martino** (1958; 1977, ks Honkasalo 2008) on hahmotellut sellaista näkökulmaa kärsimykseen, missä huomioidaan kokemuksen rinnalla ihmisten käytännön toimet ja hänen kykynsä ja mahdollisuutensa toimia. De Martinon tutkimusintressi on kohdistunut erityisesti kansanuskonnon parantamis- ja sururituaaleihin. Hän käyttää käsitettä ”läsnäolo”, jolla hän tarkoittaa ihmisen mahdollisuutta olla historian aktiivinen

toimija. Läsnaolon menettämisen uhka tai kriisi, kärsimys, voidaan ymmärtää tilanteeksi, jonka saa aikaan uhka maailmasidosten kyseenalaistumisesta: kärsimys voidaan ymmärtää uhaksi siitä, että ote maailmasta kirpoaa ja että ihminen valahtaa kokonaan maailman ja toisten toiminnan armoille. Sekä sururituaalissa että parantamisessa keskeistä on yhteisöllinen toiminta, jonka avulla luodaan ja lujitetaan otteita rituaalin antaman kulttuurisen muodon ja myytin luoman lohdutuksen turvin. Rituaalisen toiminnan ytimessä ovat yhteisölliset symboliset siteet ja niiden turvaaminen. Toiminta on inhimillinen päämäärä sinänsä, ei ainoastaan väline tai keino jonkin päämäärän saavuttamiseksi.

Sidoksia ihmisten välillä voitaisiin siis ajatella tekoina, joita ihmiset jatkuvasti suorittavat kulttuurisessa ja yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa maailmassa, jossa he elävät ja toimivat. Tästä näkökulmasta käsin tärkeää kärsimyksessä on ihmisen toimijuuden korostaminen, kyky ja mahdollisuus toimia. Kokemus kärsimyksestä sisältää ytimessään – tai toisinpäin: vielä reunoillaankin – toiminnan mahdollisuuden.

Yhteiskuntatieteellisissä ja niihin perustuissa aikamme poliittisissa keskusteluissa toiminnasta sen keskeisiin määreisiin kuuluu yhteiskunnallinen muutos samoin kuin yksilöllinen kyky valintaan ja rationaaliseen, järkipäraseen päätösten tekoon. Ihmiset, joiden elämäntilannetta luonnehtii kärsimys, ovat toiminnaltaan harvoin sellaisia, joihin nämä määreet sopivat tyhjentyvästi. Kärsivän toiminnassa on myös muuta. Kärsimykseen liittyvä toiminta saattaa olla sietämistä, kiinnipitämistä, paljolti sellaista toimintaa, joka on toiminnasta käytyjen teoriakeskustelujen käsitteistöön suhteutettuna toisenlaista ja näyttäytyy suorastaan jonain meille näkymättömänä. Mitä sietäminen voi toimintana olla, jos kriteerinä pidetään yleisesti jotain yksilöllistä ja rationaalista, valintaa ja sellaisen keinovalikoiman löytämistä, joiden seurauksena on yhteiskunnallisia muutoksia? Entä odottaminen, joka usein täyttää kärsivän ihmisen elämän ja päivät? Mitä toimintaa sellainen on, jossa ei oikeastaan tapahdu mitään eikä muutu mikään? (Honkasalo 2013). Ovatko ihmiset oikeita toimijoita ainoastaan silloin, kun he osallistuvat mittavaan yhteiskunnalliseen elämään ja kykenevät muuttamaan sitä?

Kärsimys auttaa hahmottamaan keskeistä asiaa. Voidakseen ylipäättään toimia ihminen tarvitsee toisia ihmisiä ja tilan, joka voidaan jakaa toisten kesken. Toiminnan päämäärä ei ainoastaan suuntaudu ulospäin, vaan toimiessaan ihminen luo sekä itseään että toimijuuttaan, yhteisöään että toimintaansa. Toiminnan kautta paljastuu myös ihmisten ainutkertaisuus, toiminnan ja puhumisen välityksellä ihmiset voivat liittyä toisiinsa ja inhimilliseen maailmaan. Liittymisen kysymys on keskeinen miettiessämme kärsimystä. Ja toisin päin: kärsimyksen kautta on mahdollista tavoittaa uudenlaisia näkökulmia siihen, mitä tarkoitetaan inhimillisenä olemisella.

Kärsimys, teodikeat ja ihmisarvo

Valintoja tekevään ihmiseen on kerrostunut kokemuksia ja suhteita, jotka määrittävät hänen kulloistakin vapauttaan ja toimijuuttaan. Pierre Bourdieuta (1990) mukaillen voisi ajatella, että kärsimyksen kanssa kamppailevan, ongelmiinsa apua hakevan ihmisen ja parantajan kohdatessa samalla kohtaavat historiallisesti ja kulttuurisesti kerrostuneet maailmat. Ihmisten valinnat ovat sidoksissa näiden kulloiseenkin määräävyyteen samoin kuin sosiaalisiin suhteisiin, joiden keskellä he elävät. Ihmiset saattavat tehdä selkeitä valintoja ja vaikuttaa selkein toimin sairautensa kulkuun, mutta useimmiten he tekevät sairauksien kanssa myös muuta: hoitavat, potevat, odottavat, sinnittelevät, kestävät ja sietävät – tekevät jotain sellaista, mikä näyttäytyy ”pieninä” tekoina suuria toiminnan teorioita vasten, koska niistä ei seuraa suuria muutoksia (ks. Honkasalo 2008; 2013).

Kärsimyksen kohtaamisen ja jakamisen kannalta näkökulma autonomiaan suhteisena sekä valintaan sidottuna tapahtumana on tärkeä (ks. Nyrövaara 2011). Sen kautta avautuu mahdollisuuksia tutkia rationaalisen valinnan, autonomian ja arkipäivään ankkuroituneen toimijuuden välisiä todellisia suhteita ”palvelujen kuluttajan” ristiriitaisissa arkipäivän yhteyksissä.

Erityisesti hauraissa elämäntilanteissa elävien pitkäaikaissairaiden toimijuus haastaa perinteistä tutkimusta, johon terveystieteellinen päätöksenteko nykyään pitkälti nojaa. Se tuo siihen näkökulmia, jotka voivat rikastaa terveystieteellisen suunnittelua ja käytäntöjen toteuttamista. Kärsimyksen kysymystä vasten konsumerismin luoma käsitys ihmisten toiminnan vapausasteista ja valinnan mahdollisuuksista näyttää ohuelta ja abstraktilta. Sairastamisessa ja kärsimyksessä on kyse kuluttajan valinnanvapautta syvemmistä historiallisesti ja kulttuurisesti määrittävistä elämänstrategioista, joissa oma toimijuus ja sen eettiset perustelut ovat keskeisiä. Suurin riski konsumerismissä on kuitenkin sen muodostuminen uudeksi, vaivihkaa syntyneeksi teodikeaksi.

Kärsimys haastaa yhteiskuntaa nostamalla esille kysymyksen ihmisarvosta. Uusi tekninen teodikea on ollut synnyttämässä kääntöpuoltaan, vastakkaisia kehitysvirtoja. Vanhustenhuollon ja vammaisten pitkäaikaishoidon laajat pulmakohdat ovat synnyttäneet hoitohenkilökunnan keskuudessa uudenlaisia työmuotoja. Kun pitkäaikaishoidossa olevien hoitoresursseja kavennetaan, heidän mahdollisuutensa ihmisarvoon kapenevat. Eettinen ongelma hoidossa on tavoittanut omaisten ja hoitohenkilöstön ohella nuoria taiteilijoita, jotka ovat ottaneet käyttöön taidelähtöisiä menetelmiä (esim. Lehtonen 2002). Taidelähtöistä toimintaa hoitotyössä on Suomessa tehty vuosien ajan yhteisötaiteen, teatterin, sirkuksen ja musiikin keinoin. (Heimonen 2009). Toiminnan tarkoituksena on ollut kirjoittaa hoidossa olevien omaa elinvoimaa ja vaikuttaa siten hoidon monipuolistumiseen ja esimerkiksi lääkekäytön vähentämiseen. **Jari Pirhonen** (2013) lähestyy vanhusten pitkäaikaishoidon kysymyksiä kanadalaisen filosofin **Charles Taylorin** käyttämän tunnustamisen (recognition) käsitteen avulla. Hän asettaa vastakkain käsitteet tunnistaminen ja tunnustaminen. Tämä käsitepari tuo esille vastaavia asioita kuin

sääli ja myötätunto. Tunnustaminen kuvaa toisen ihmisen kohtaamista hänen ihmisarvonsa tasolla. Jari Pirhonen kirjoittaa blogissaan seuraavasti:

”Autonomian ja tunnustamisen käsitteet johtivat meidät pohtimaan niiden suhdetta tehostetun palveluasumisen palvelutalossa. On todennäköistä, että siellä tunnistetaan ihmisiä hyvinkin tarkasti. Vanhat ihmiset tunnistetaan pitkäaikaishoidon tarvitsijoiksi, heidän terveydentilansa ja toimintakykynsä tunnistetaan tietynlaisiksi erilaisilla diagnosoinneilla ja mittauksilla. Vaarana on, että Huttusen Mikko Hervannasta muuttuu 86-vuotiaaksi mieheksi, jolla on diabetes, keuhkohtaumatauti, artroosi ja vasemman puolen halvaus aivoinfarktin jälkitilana. Kuinka Mikko voisi pysyä ensisijaisesti Mikkona ja vasta toissijaisesti potilaanal palvelutalon asukkaana? No, Mikkohan pitää tietysti tunnistaa myös ihmisenä, Mikkona, jolla on kaksi lasta, kuusi lastenlasta, pitkä työura takana metalliteollisuudessa ja joka on ollut intohimoinen tanssija ja etelänmatkaaja. Ihmisenä tunnustaminen on tie ihmisenä tunnustamiseen. Tunnustaminen asettaa kaikki Mikot ja Minnat ja hoitajat ja lääkärit samalle viivalle ihmisinä. Siinä on kyse inhimillisen olemassaolon kokemuksen jakamisesta. Voisi sanoa, että voimme tunnistaa oman ihmisyytemme vain tunnustamalla toisten ihmisyyden. Filosof Emanuel Levinasin mukaan etiikka alkaa toisen ihmisen kasvoista. Toisten kasvojen kautta voimme ymmärtää oman ihmisyytemme.

Pohdimme keinoja asukkaiden tunnustamiseen palvelutalossa. Se ei näet välttämättä riitä, että hoitajat mantran tavoin toistelevat asukkaille: minä tunnustan sinut ihmisenä. Pohdimme taiteellisen elämyksen mahdollisuutta ihmisyyden tunnustamisen tilana. Jaetussa taiteellisessa elämyksessä jokainen läsnäolija kokee elämyksen yksilöllisellä tavallaan, mutta elämyksen kokeminen sinänsä auttaa meitä näkemään toisemme juuri ihmisinä. Elämys paljastaa meille samanlaisuuden erilaisuudessa tai erilaisuuden samanlaisuudessa. Molemmiin päin tunnustamme toisemme ihmisinä eli autonomiamme vahvistuu tunnustamisen kautta.

Lähdemme siis vanhusten ympärivuorokautisen hoidon pariin etsimään tiloja ja konteksteja sille, että huomaisimme kaikki olevamme rooleistamme, asemastamme ja ominaisuuksistamme huolimatta ennen kaikkea ihmisiä. Valistunut arvauksemme on, että tunnustamisen tilat ja kontekstit löytyvät taidetta ja filosofiaa yhdistelemällä. Sekä taiteen että filosofian ydinajatus on ymmärtää edes hetkittäin jotakin ihmisenä olemisesta.”

Tutkijat ja taiteilijat ovat aikaansaaneet liikehdintää pitkäaikaissairaudesta kärsiviin ja ikääntyneiden keskuudessa. He ovat etsineet tapoja siihen, miten ihmisten kärsimystä voidaan kohdata ja sitoutua kärsivän tilanteeseen. Näyttää siltä, että aktiivinen toiminta on saamassa mukaan taiteentekijöiden lisäksi myös hoitohen-

kilökuntaa. Taiteen ja taidelähtöisten menetelmien suoma mahdollisuus eläytyä kärsivän ihmisen tilanteeseen pystyy tuottamaan apua sekä ihmisille että tutkimukselle. Eläytyminen edellyttää myötätunnon oppimista samoin kuin toisen tunnustamisen ja hänen luonaan viipymisen.

Kirjallisuutta

- Arendt, Hannah 1963. *On Revolution*. London: Penguins.
- Boltanski, Luc 1999. *Suffering at Distance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, Pierre 1990. *Logic of Practice*. Stanford: Stanford University Press.
- Bourdieu, Pierre 1993/1999. *Misère du Monde*. Paris: Gallimard. Englanniksi: *Weight of the World*.
- De Martino, Ernesto 1958. *Morte e pianto rituale*. Torino: Bollati Bollinghier.
- De Martino, Ernesto 2005. *The Land of Remorse*. London: Free Association Books. Translated by Dorothy Zinn.
- Heimonen, Kirsi 2009. *Sukellus liikkeeseen*. Acta Scenica 24. Teatterikorkeakoulu, Helsinki 2009.
- Helne Tuula: Kilpailukyky-yhteiskunnan tabut ja niiden (vähemmän) inhimilliset ja (vähemmän) sosiaaliset seuraukset. Julkaisussa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Tabujen jäljillä*. Tampere: Vastapaino 2009, 19–42.
- Helne Tuula & Laatu Markku: Hyvinvointipolitiikka ja sen vääryydet. Julkaisussa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto 2006, 9–40.
- Honkasalo, Marja-Liisa 2008. *Reikä sydämessä. Sairaus pohjoiskarjalaisessa maisemassa*. Tampere: Vastapaino.
- Honkasalo, Marja-Liisa 2013. *Katveessa. Pieni toimijuus näkökulmana toiminnan teoriaan*. Tiede & Edistys 1: 2013.
- Honkasalo, Marja-Liisa 2014. *Suffering*. Encyclopediassa *Encyclopedia of Health, Illness, Behaviour and Society*. London: Wiley.
- Hänninen, Sakari 2009. *Johan on markkinat. Eriarvoisuus Suomen terveyspolitiikassa*. Teoksessa Koivusalo, Meri & Ollila, Eeva & Alanko, Anna (toim.) *Kansalaisesta kuluttajaksi*. Helsinki: Gaudeamus, 48–78.
- Kleinman, Arthur ym. (toim.) 1992. *Pain as Human Experience*. Los Angeles: University of California Press.

- Kleinman, Arthur 1995. *Writing at the Margin*. Los Angeles: University of California Press.
- Kleinman, Arthur 1996. Introduction. *Daedalus* 1996 (Winter), XI–XX.
- Levinas, Emmanuel 1988. Useless Suffering. In Bernasconi, Robert and David Wood (eds.) *Provocation of Levinas. Rethinking the Other*. London: Routledge, 156–167.
- Mol, Annemarie 2008. *Logic of Care*. London: Routledge.
- Nyrövaara, Eeva 2011. *The Feminist Transformation of Bioethics. An Analysis of Theoretical Perspectives and Practical Applications in Feminist Bioethics*. Ph.D. thesis in Theology. University of Helsinki.
- Palosuo, Hannele & Koskinen, Seppo & Lahelma, Eero & Prättälä, Ritva & Martelin, Tuija & Ostamo, Aini & Keskimäki, Ilmo & Sihto, Marita & Talala, Kirsi & Hyvönen, Elisa & Linnanmäki, Eila (toim.) 2007. *Terveysten eriarvoisuus Suomessa. Sosioekonomisten terveyserojen muutokset 1980–2005*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Pirhonen, Jari: http://tatkusatku.blogspot.fi/2013_08_01_archive.html
- Ricoeur, Paul 1995. *Evil, a Challenge to Philosophy and Theology*. In
- Taylor, Charles 1989. *Sources of the Self. The Making of Modern Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Miten välittää toivoa sielunhoidossa?

Jussi Koivisto
TT, kappalainen

Johdanto

Miten välittää toivoa sielunhoidossa? Tähän kysymykseen ei ole aivan helppoa vastata. Tehtävä on melkein yhtä vaikea tai jopa mahdoton kuin saada toisessa ihmisessä syttymään rakkaus. Ihmiselle on mahdotonta synnyttää toivoa ja rakkautta, mutta Jumalalle kaikki on mahdollista. Myös uskon syntyminen ja säilyminen ovat Jumalan käsissä.

Olen tutkinut vuosien ajan toivon käsitettä. Vaikeus on siinä, että siitä on vaikea saada otetta – hieman samaan tapaan kuin uskosta ja rakkaudesta. Useimmat tunnistavat sanan toivo, mutta tarkemmin pohtiessa huomaa, että toivoon liittyy monia vaikeasti määriteltäviä ulottuvuuksia. Asiaa voisi käytännössä pohtia esimerkiksi siitä näkökulmasta, miten itse välittäisi ihmiselle toivoa. Mitä ajatella toivon ylipäättään olevan? Voiko toiselle ihmiselle antaa toivoa vai pitääkö hänen löytää se itse omasta sisimmästään? Onko toivo esimerkiksi kiinni omasta yritteliäisyydestä, sisusta ja taistelutahdosta? Kun toivoa tarkemmin pohtii, huomaa, että sitä ja sen syntymekanismeja on lopulta hyvin vaikea määritellä tarkkaan.

Vaikka toivon välittäminen sielunhoidossa onkin pelkin ihmisvoimin mielestäni mahdotonta, voi toivon syntyolosuhteisiin vaikuttaa omalla toiminnallaan myönteisesti. Kun tietää, mitä sielunhoito ja toivo ovat, on niitä mahdollista toteuttaa ja edistää. Tästä huolimatta toiveikkuuden ja – etenkin Jumalaan kohdistuvan – toivon syntyminen on aina Jumalan ihme.

Edellisistä lauseista on pääteltävissä, että oma lähtökohtani ja lähestymistapani sielunhoitoon on ennen kaikkea teologinen. Syynä tähän on, että olen koko aikuiselämäni työskennellyt lähinnä teologian parissa muun muassa pappina, tutkijana ja asiantuntijana. Tutkimustyössäni olen perehtynyt erityisesti **Martti Lutherin** käsityksiin pahuudesta, toivosta, sielunhoidosta ja raamatuntulkinnasta. Näistä syistä tässäkin kirjoituksessa korostuvat Suomen evankelis-luterilaisen kirkon oppisän ajatukset. Olen valinnut sellaisia teemoja hänen ajattelustaan, joista arvioin olevan hyötyä myös käytännön sielunhoitotyössä. Erityisesti keskityn toivoon, koska se on mielestäni keskeisin asia, johon sielunhoidossa tulisi pyrkiä. Ilman toivoa ihminen masentuu, eikä jaksa elää.

Kirjoituksessani korostuu myös tavanomaista enemmän aatehistoriallinen näkökulma etenkin toivo-käsitteeseen. Aatehistoriantuntemus auttaa ymmärtämään paremmin muuten helposti hahmottomaksi ja abstraktiksi jäävää käsitettä eli toivoa. En kuitenkaan ainoastaan referoi aatehistoriaa, Lutheria tai tutkimuskirjallisuutta.

Tarkoitukseni on tarkastella sielunhoitoa ja siihen läheisesti liittyvää toivoa myös omien kokemusteni valossa. Toiveeni on se, että lukija voisi tämän perusteella löytää uusia, mutta samalla historiasta nousevia näkökulmia sielunhoitoon.

Kirjoitukseni aloitan tarkastelemalla sitä, mitä sielunhoito oikein on. Tämän jälkeen tarkastelen toivoa ja sen merkitystä sielunhoidossa. Kirjoitukseni lopussa pyrin myös antamaan konkreettisempia vinkkejä toivon välittämiseen sielunhoidossa, vaikka toivon syntyminen jääköönkin kussakin tilanteessa ”Korkeemman käteen”.

Mitä on sielunhoito?

Uskallan väittää, että kirkon nykyinen käsitys sielunhoidosta on liian kapea-alainen. Sielunhoidoksi ymmärretään lähinnä yksityiset keskustelut, joita sielunhoitaja ja sieluun hoitamaan tuleva käyvät keskenään, tai yksityinen rippi. Näinhän sielunhoitoa esimerkiksi kuvataan kirkon arkikielessä. Seurakunnan sielunhoidoksi myös tilastoidaan lähinnä yksityiset keskustelut. Käsitys sielunhoidosta onkin nykykirkossa suppeampi, jos sitä verrataan esimerkiksi keskiajan tai Martti Lutherin käsityksiin. Lutherin mukaan sielunhoitoon (latinaksi *cura animarum*) kuuluvat keskustelujen lisäksi myös köyhien avustaminen, sanan julistaminen ja kaikenlainen kirkon tekemä auttamistyö. Monissa kirkkokunnissa sielunhoito (*pastoral care*) on ollut ja on edelleen myös hallinnollinen termi. Johtavalla papilla on ainakin periaatteessa vastuu oman alueensa sielujen hyvinvoinnista. Tällaiset kokonaisvaltaiset käsitykset sielunhoidosta ovat kadonneet ainakin Suomessa kirkon arkikielestä.

Nykyajan sielunhoitokäsityksestä lienee myös kadonnut ymmärrys siitä, mikä sielu oikeastaan on. Mitä tarkoitetaan, kun puhutaan sielusta sielunhoidon yhteydessä? Itse näen hyödyllisenä ja myös omaa arkikokemustani vastaavana Martti Lutherin Raamatun tekstien perusteella tekemän analyysin sielun luonteesta. Luther nimittäin näki ihmisen fyysis-psykkis-hengellisenä kokonaisuutena, jossa ihmisen sielu tai psyyke sijaitsi keskellä, ikään kuin hengen ja ruumiin välissä (vrt. 1 Tess 5:23). Toisaalta Lutherin mukaan hengen, sielun ja ruumiin välinen suhde on hierarkkinen. Henki vaikuttaa sieluun ja sen ylempiin toimintoihin, esimerkiksi ymmärrykseen hengellisistä asioista. Sielu taas vaikuttaa ruumiintoi-
mintoihin esimerkiksi arkijärkeen kuuluvan harkinnan kautta. Lisäksi Lutherin mukaan hengellisyys, kuten usko, läpäisee koko ihmisen olemuksen.

Lutherin mukaan kristityssä onkin läsnä hengellinen todellisuus, jossa itse Kristus on mystisellä tavalla uskon kautta läsnä ja vaikuttaa ihmisen hengellisiin, psyykkisiin ja jopa fyysisiin toimintoihin myönteisellä tai paremminkin pyhällä tavalla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi psyykkis-fyysisiin toimintoihin perustuva puhe Jumalasta on kristityllä erilaista kuin ei-kristityllä. Kristitty puhuu Kristuksesta myönteiseen sävyyn ja tunnustaa pitävänsä Häntä Vapahtajanaan. Tällä tavoin kristityssä läsnä oleva Kristus ja hengellinen todellisuus vaikuttavat niin henkeen, sieluun kuin ruumiseenkin. Näin ollen ihminen on

Lutherin mukaan hengellis-psykkis-ruumiillinen kokonaisuus, jossa niin henki, sielu kuin ruumiskin ovat läheisessä suhteessa toinen toisiinsa. Tämä on tärkeä lähtökohta myös sielunhoidosta puhuttaessa.

Vaikka Lutherin sielunhoitokäsityksessä oli olennaista, että oikeanlainen hengellisyys (=kristillinen usko ja uskossa läsnä oleva Kristus) läpäisevät koko ihmisen, hän ei missään nimessä väheksynyt ei-hengellisen avun merkitystä ihmisen sielulle ja hyvinvoinnille. Lutherin sielunhoitokäsityksen mukaan ihmisen sielua nimittäin auttaa kaikkinaisen apu – olipa se sitten aineellista, psyykkistä tai hengellistä. Myös monen ihmisen arkikokemuksen mukaan esimerkiksi fyysinen kipu vaikuttaa mieleen, ja toisaalta masentunut mieli saattaa oireilla fyysisenä kipuna. Nykyään tunnustetaan ihmisen monimutkaisuus psykosomaattisena kokonaisuutena, mikä näkyy myös kirkon tekemässä sielunhoitotyössä.

Toisaalta nykyajan sielunhoitokäsitykseen ei helposti sisällytetä esimerkiksi oikeaoppista sananjulistusta, vaikka se on perinteisesti ollut luterilaisen sielunhoitokäsityksen tärkeintä ydintä. Olihan Lutherin mukaan tärkeää sielunhoidossa nimenomaan se, että oikeaoppinen sananjulistus uudistaa ihmistä hengellisesti ja vaikuttaa kokonaisvaltaisesti ihmiseen.

Sielunhoidon yhteyden kristilliseen oppiin on korvannut yhä enenevässä määrin maalliselta puolelta tulevat psykologiset näkökulmat. Pidän hyvänä sitä, että kirkko ottaa vakavasti ja hyödyntää uusia tieteen (esim. psykologian) tuloksia. Tämän ei kuitenkaan tarvitse tarkoittaa sitä, että samalla sielunhoito ymmärretään yhä kapea-alaisemmin vain ihmisen terapoinniksi yksityisessä keskustelussa. Kirkon sielunhoitonäkemykseenhän kuuluu olennaisena osana myös esimerkiksi kristillisen opin tuntemus ja julistus.

Sen vuoksi kysynkin, eikö sielunhoidon aatehistoriasta ja esimerkiksi Lutherin sielunhoitokäsityksestä voitaisi hyötyä myös 2010-luvulla. Ajattelen nimittäin, että esimerkiksi jotkin Lutherin käsitykset ovat edelleen ajankohtaisia ja niistä voidaan ammentaa hengellistä viisautta myös nykyajan sielunhoitoon tekemättä sitä kuitenkaan tieteellisen psykologian kustannuksella. Luterilainen teologia ja moderni psykologia mahtuvat mielestäni hyvin samaan pakettiin ja parhaimmillaan hyödyntävät toinen toistaan.

Mielestäni parhaimmat ajatukset ja löydöt ihmismielen suhteen ovat nimittäin ajattomia. ihminen ei ole tunteiltaan tai ajatuksiltaan kovin erilainen kuin tuhat vuotta sitten. Toki maailmankuva ja -katsomus muuttuvat jatkuvasti esimerkiksi uusien tieteellisten löydösten myötä ja hyvä niin. Muutoksesta huolimatta ihmisessä ei mikään ole keskeisesti muuttunut monien tunne-elämään ja etenkin Jumalaan liittyvien kysymysten ja ajatusten suhteen. Kristityn on edelleen helppoa samastua Psalmien kirjoittajan tuntoihin ahdistuksesta tai ilosta.

Lutherin näkökulmat oikeanlaisesta sielunhoidosta on hyvä muistaa siksikin, että hän auttoi lukemattomia ihmisiä hengellisesti viisailla ja lempeillä neuvoillaan. Myös Lutherin omat kirjoitukset ovat pääsääntöisesti poikkeuksellisen lohdullisia ja loistavat evankeliumin kirkkautta. Itse asiassa luterilaisuus levisi ympäri Eurooppaa osittain näiden lohdullisten ja toivoa antavien kirjoitusten ansiosta.

Parhaimmillaan Lutherin kirjoituksesta painettiin 1500-luvun alussa – kirjapainotaidon alkuvaiheessa – peräti puoli miljoonaa kopiota. Lutheria pidettiin jo omana aikanaan suurena sielunhoitajana ja lohduttajana. Hänen sielunhoidolliset hartaustekstinsä myös puhuttelevat edelleen – niin minua kuin monia muitakin kristittyjä.¹ Tässä siis muutamia syitä, joiden perusteella ajattelen, että historiaan kuuluvilla käsityksillä on paikkansa nykyisessäkin sielunhoidossa.

Lutherin sielunhoitokäsityksestä voisi ammentaa paljonkin hyvää myös nykytilanteeseen. Tässä yhteydessä on kuitenkin hyvä keskittyä vain yhteen keskeiseen sielunhoidon teemaan: toivoon. Itse Jumalan antama toivo oli nimittäin Lutherin mukaan kaikkein paras sielunhoitaja etenkin ihmisen tunne-elämää ajatellen. Toivolla ja toiveikkuudella on mielestäni keskeinen sija sielunhoidossa.

Masennuksesta toivoon

Masentunutta ja etenkin itsetuhoista ihmistä vaivaa usein näköalajarha tulevaisuuden suhteen. Tuntemukset, ajatukset tai oman elämän olosuhteet ovat niin pahoja, että niistä on päästävä eroon – vaikka itsemurhan kautta. Itsetuhoinen ei aina ahdistavassa tilanteessa muista, että niin oma olotila kuin elämän olosuhteetkin voivat muuttua tai väistämättä muuttuvatkin ajan myötä. Muutos voi tapahtua jopa silloin, kun ei edes yritä etsiä rakentavaa ratkaisua elämäänsä. Elämään ja aikaan kuuluu nimittäin väistämättömänä osana muutos. Tästä tosiasiaista on tärkeää muistuttaa ahdistunutta ja etenkin itsetuhoista ihmistä. Häntä ei ole tuomittu ikuisiksi ajoiksi kärsimystä aiheuttavaan mielentilaan tai olosuhteisiin.

Teoriassa on selvää, että toivo tulevasta paremmasta ajasta ja elämästä antaa voimia päästä masennuksen yli. Käytännössä toivon välittäminen on paljon vaikeampaa. Masentunut ihminen on usein niin oman pahan olonsa vallassa, että ulkoapäin tulevat neuvot voivat tuntua turhilta ja pahimmillaan loukkaavilta. Ulkopuolelta on vaikeaa myös käsittää masentuneen mielenmaisemaa ja ajatuksia. Sen vuoksi kristillistä toivoakaan ei voi tai tule väkisin syöttää masentuneelle ihmiselle esimerkiksi kahdenkeskisessä keskustelussa.

Parhaat työvälineet toivon välittämiseen sielunhoidossa ovatkin empaattisuus, lähimmäisenrakkaus ja taito kuunnella. Usein masentuneelle lisää toivoa mahdollisuus jakaa omaa pahaa oloaan toiselle luottamuksellisessa keskustelussa. Sielunhoidollinen keskustelu voi johtaa siihen, että pahan olon syistä tai merkityksestä syntyy molemmille yhteinen ymmärrys, jonka kautta voidaan yhdessä pohtia erilaisia rakentavia ratkaisuja masennuksen helpottamiseksi. Tämä lisää toivoa, olipa ongelma millainen tahansa.

¹ Lutherista kiinnostuneita suosittelen aloittamaan Kristityn vapaudesta -kirjasta. Sen sijaan erityisen lohdullista ja jo syvemmän tason teologiaa löytyy etenkin teoksesta Galatalaiskirjeen selitys. Lutherin suomennotteja hartaustekstejä taas on hyvä hyödyntää mm. sielunhoidossa.

Joskus masennuksen syy voi olla hengellisessä hädässä. Ihminen saattaa olla omasta epätäydellisyydestään tai syntyisyydestään masentunut. Myös arvottomuuden tunne Jumalan edessä voi masentaa. Tällaiset tuntemukset tai kiusaukset eivät ole mitenkään epätavallisia, vaan Jumalaa etsivät, herkät ja hyvät ihmiset ovat kokeneet niitä aina. Esimerkiksi Psalmeja, Jobin kirjaa, Roomalaiskirjettä tai eri vuosisatojen kristittyjen ajattelijoiden tekstejä lukemalla voi ymmärtää, mistä on kyse. Esimerkiksi kiusausten ja kärsimyksen ahdistama ihminen, joka epäilee Jumalan hyvyttä, voi saada lohtua Jobin kirjasta ja sen pohdinnoista. Jobin kirjaan tutustuva kärsimyksen ja kiusausten ahdistama ihminen voi lopulta löytää lohdun ja toivon sekä todeta Jobin tavoin Jumalalle: ”Nyt minä ymmärrän, että kaikki on sinun vallassasi eikä mikään suunnitelmasi ole mahdoton sinun toteuttaen.” (Job. 42:2). Tällainen Raamatun käyttäminen ja hyödyntäminen voivat siis antaa lohtua ja toivoa. Sielunhoitajan yksi tärkeimpiä ominaisuuksia onkin hyvä Raamatun tuntemus ja ehdottomasti myös viisaus sen käyttämisessä.

Jotta toivoa voisi välittää sielunhoidossa, on myös hyvä tuntea se, miten Raamatun ja kristillisyyden toivokäsitykset ovat konkreettisesti muokanneet etenkin eurooppalaista mielenmaisemaa. Historian kautta voi saada myös paremman otteen hahmottomalta tuntuvaan toivoon.

Kristillinen toivo muuttaa maailmaa

Muinaista Kreikkaa pidetään Euroopan sivistyksen alkukotina. Kreikkalaisten filosofien, esimerkiksi **Platonin** ja **Aristoteleen**, merkitystä länsimaiseen yhteiskuntaan ei voi aliarvioida. Muinaisella kreikkalaisajalla toivolla oli monta ulottuvuutta. Toivo saattoi tarkoittaa esimerkiksi positiivista hyvää odottavaa toivoa, negatiivista pelottavaa odotusta, turmiovaltaa tai hyvin neutraalia asiaa. Nykyajan länsimaiselle ihmiselle voi olla vaikeaa yhtyä muinaiskreikkalaiseen käsitykseen esimerkiksi toivosta turmiovaltana. Pääsääntöisesti niin kristityt, ateistit jne. liittänevät toivoon myönteisiä asioita. Tässä suhteessa etenkin länsimaiseen ajatteluun on vaikuttanut merkittäväällä tavalla kristillisyyteen kuulunut myönteinen käsitys toivosta. Toisaalta länsimaiseen ajatteluun on vaikuttanut myös muinaiskreikkalainen toivo-käsitys ainakin jossain määrin. Seuraavaksi käsitellenkin näistä käsityksistä keskeisimpiä ja luon katsauksen siihen, miten kristillinen toivo on vaikuttanut ajatteluun.

Jotkut antiikin ajattelijat, esimerkiksi **Hesiodos**, varoittivat katteettomasta toivosta. Yhden radikaaleimmista näkökulmista esittivät stoalaiset, joiden mukaan ihmisen pitäisi myönteisen toivon sijasta odottaa epäonnistumista. Näin ihminen olisi varustautunut kohtaamaan pettymyksiä paremmin. Stoalaisten näkökulmaan sopii suomalainen ironinen toteamus: ”Pää pystyssä kohti uusia pettymyksiä”.

Antiikin Kreikassa filosofit pohtivat sitä, milloin toivolle on olemassa perusteita. Perusteet olivat usein järjellisiä ja todennäköisyyksiin perustuvia asioita. Monen filosofin mukaan toiveikkuudelle ja toivon täyttämälle mielelle piti olla rationaalisia perusteita. Ilman järjellisiä perusteita toivosta uhkasi tulla turhanpäiväistä

haihattelua. Platon esimerkiksi erotti toisistaan todellisen ja väärän toivon. Hänen mukaansa ainoastaan todellinen toivo, joka suuntautuu esimerkiksi korkeimpaan hyvään, voi yltää myös kuoleman rajan yli.

Antiikin Kreikassa tunnettiin myös ajatus toivosta, joka voi auttaa ylitsepääsemättömässä tilanteessa. Toivo voi parhaimmillaan myös lohduttaa vaarassa, kuten **Thukydikes** asian ilmaisi. Antiikin kreikassa toivo siis näyttäytyi moninaisena ja sen perusteita pohdittiin paljon. Hellenismin ja kuuluisien filosofien myötä antiikin näkemykset ovat vaikuttaneet perinteiseen länsimaiseen sivistykseen. Ehkä vielä merkittävämpi vaikutus länsimaiseen toivo-käsitykseen on ollut kristinuskolla ja Raamatulla.

Toivo esiintyy niin Vanhassa kuin Uudessakin testamentissa poikkeuksetta myönteisessä merkityksessä. Toivolla on Raamatussa selkeä sisältö: toivo suuntautuu usein joko Jumalaan itseensä tai Hänen lupauksiinsa. Roomalaiskirjeessä (15: 12–13) puhutaan jopa toivon Jumalasta, joka antaa uskoville Pyhän Hengen kautta Kristukseen suuntautuvan toivon. Uudessa testamentissa toivon perustana, lähteenä ja kohteena on siis kolmiyhteinen Jumala. Toivo tai toiveikas mieliala liittyy Raamatussa läheisesti luottamukseen, rohkeuteen, kestävyYTEEN ja iloon. Raamatussa esiintyvä myönteinen ja Jumalaan suuntautuva käsitys toivosta on rajatumpi kuin toivo antiikin kreikkalaisissa filosofisissa suuntauksissa, joissa toivon kohteena ei välttämättä ollut Jumala tai toivo voitiin ymmärtää joko positiivisena, negatiivisena tai neutraalina asiana.

Vaikka etenkin Uudessa testamentissa toivolla on merkittävä asema, varhaiset kirkkoisät eivät painottaneet tai toisaalta vähätelleetkään toivoa. Joidenkin kirkkoisien teologiassa toivolla oli kuitenkin merkittävä asema. Varsinkin kirkkoisä **Augustinuksella** oli mielenkiintoisia ajatuksia toivosta. Augustinus loi perustan koko länsimaiselle teologialle ja hänellä oli vaikutusta etenkin keskiajan (noin 500–1400 jKr.) ja varhaismodernin ajan (noin 1400–1660 jKr.) teologiaan ja oppineeseen ajatteluun. Myöhemminkään Augustinus ei ole menettänyt kiinnostavuuttaan, vaan kuuluu yhä maailman tutkituimpiin ajattelijoihin.

Augustinukselle toivo kuului rakkauden ja uskon kanssa niin sanottuihin kardinaalilyhyisiin. Augustinus satoi toisiinsa nämä kolme keskeisintä kristillistä hyvettä: ”Rakkaus ei ole ilman toivoa, eikä toivo ilman rakkautta, eikä kumpikaan ilman uskoa.” Augustinuksen mukaan toivo liittyi myös läheisesti yhteen kärsivällisyyden, ilon ja kaipauksen kanssa. Augustinus piti toivon ääripäinä ylimielisyyttä ja epätoivoa. Augustinuksen ajatteluun lienee vaikuttanut kristillisyyden lisäksi aristotelinen filosofia, jonka mukaan erilaisissa tunteissa pitää löytyä sopiva keskiväli tai keskitie kahden äärimmäisyyden väliltä.

Toivo merkitsi Augustinukselle toivoa erityisesti tulevaisuuden hyviin asioihin. Tulevaisuudessa odottavilla hyvillä asioilla hän viittasi ennen kaikkea tulevaan ylösnousemukseen, jossa toteutuisi Jumalan täydellinen läsnäolo. Toisaalta Augustinuksen mukaan toivon kohde oli jo nyt läsnä Kristuksessa uskon kautta. Augustinus ajatteli, että koska uskon mukana kristitty sai myös Kristuksen läsnäolon, voi kristitty omistaa toivossa yhteyden ikuiseen elämään. Augustinuksen ajattelussa on

jotain samaa kuin Jeesuksen sanomassa: taivasten valtakunta murtautuu Kristuksen kautta jo nyt maailmaan ja alkaa vaikuttaa maailmassa, vaikka lopullinen taivasten valtakunnan murtautuminen tapahtuu vasta tulevassa ylösnousemuksessa (Matt 11:12, 13:31–35, 52; Mark 1:15; Luuk 11:14–23, 17:20–21; vrt. Room 14:17).

Myöhäiskeskiajalla ja varhaismodernilla ajalla oppineet hyödynsivät Augustinuksen teologisia ajatuksia ja viittasivat niihin paljon. Keskiajalla ja varhaismodernilla ajalla käytettiin silti muitakin lähteitä ja arvostettiin muunkinlaisia – jopa kristilliselle toivo-käsitykselle vastakkaisia – käsityksiä. Yksi merkittävä auktoriteetti Augustinuksen ajatusten lisäksi oli myöhäiskeskiajalla (n. 1100–1400) aristotelinen filosofia, joka oli löydetty uudelleen lähinnä muslimifilosofien kautta.

Myöhäiskeskiajan teologiaa väritti siten niin sanottu skolastinen teologia, joka oli eräänlainen synteesi kristillisiä Raamattuun perustuvia käsityksiä ja muun muassa aristotelista filosofiaa. Skolastikot eli myöhäiskeskiajan oppineet teologit yrittivät yhdistää antiikin filosofiaa ja kristillistä teologiaa. Tämän seurauksena kristillinen teologia muuttui hyvin monimutkaiseksi. 1100-luvulla eläneen skolastiikan isän eli **Petrus** ”opettaja” **Lombarduksen** *Sentenssit* oli myöhäiskeskiajalla käytetty oppikirja ja eräänlainen kristinopin kokonaisuus. *Sentenssit*-teoksessa esitetty toivo-käsitys oli eräänlainen synteesi antiikin filosofiasta ja kristillisestä teologiasta. Sen mukaan toivon oli perustuttava ansioille. Keskiajan oppineet toistivat ajatusta ansioihin perustuvasta toivosta aina reformaatioon asti.

Myös Martti Luther, reformaation isä, yhtyi nuorena teologina Lombarduksen näkemykseen ansioihin perustuvasta toivosta nuorena teologina. Lutherin kritiikki Petrus Lombardusta, tämän toivokäsitystä ja koko skolastiikkaa kohtaan kuitenkin voimistui vähitellen, etenkin vuosien 1516–1521 aikana. Lutherin mukaan skolastinen teologia oli turmellut kristillisen sanoman sotkemalla kristillisyydestä ja antiikin filosofiasta ammennettuja ajatuksia keskenään siten, että kristillinen sanoma oli muuttunut ja vääristynyt. Lutherin kritiikki keskiajan teologiaa kohtaan on usein jäänyt laajemman yleisön keskuudessa vähemmälle huomiolle, kun taas hänen kritiikkinsä kirkon väärinkäytöksiä, kuten aneakauppaa kohtaan on paremmin tunnettu. Lutherin aloittaman uudistuksen ytimessä ei kuitenkaan ollut vain kirkon, vaan myös yliopistoteologian uudistaminen. Luther halusi vapauttaa yliopistoteologian skolastisesta ja monimutkaisesta teologiasta.

Lutherin mielestä Lombarduksen käsitys ansioihin perustuvasta toivosta aiheutti suurta ahdistusta omassatunnossa. Lutherin mukaan ihminen pelastui yksin armosta ja yksin Jumalan lahjoittaman uskon kautta. Toivon piti perustua yksin Jumalaan ja Hänen armoonsa. Jos ikuisen elämän toivo perustuisi omiin ansioihin, ihminen ei voisi koskaan olla varma pelastuksestaan. Lisäksi Luther kritisoi Petrus Lombarduksen toivo-opetusta ja piti sitä ristiriitaisena Raamatun opetuksen kanssa. Luther pyrki siis palauttamaan teologiaan Raamatun armeliaan ja filosofiasta vapaan toivo-käsityksen. Tässä hän onnistui etenkin Pohjois-Euroopassa, joka uskonpuhdistuksen myötä muuttui skolastisesta ja katolisesta evankeliseksi ja protestanttiseksi alueeksi. Pohjoiseurooppalaiselle teologialle on sittemmin ollut ominaista korostaa Jumalan armoa katuva syntistä kohtaan. Toivo perustuu

ennen kaikkea Kristuksen sovitustyöhön ja Jumalan armoon, eikä ihmisen omiin ansioihin.

Valistusajasta lähtien perinteinen kristillinen toivo-käsitys on menettänyt yhä enemmän yhteyttään kristinoppiin. Kristillisestä toivo-käsityksestä on jäänyt elämään ennen kaikkea toivon myönteisyys ja merkitys ihmisen hyvinvoinnille. Toivon yhteys kristilliseen oppiin tunnetaan jossain määrin enää lähinnä teologien ja hyvin kristinuskoon perehtyneiden maallikkojen parissa. Arvelenkin toivon hahmottomuuden, muodottomuuden ja määrittelemisen haasteellisuuden johtuvan siitä, ettei toivoa osata enää selkeästi yhdistää esimerkiksi hengelliseen taisteluun tai Kristuksen sovituskuolemaan.

Koska toivon sisältö on muuttunut hahmottomammaksi ja ohuemmaksi, yritän tuoda esille kristillisen toivo-käsityksen parhaita puolia ja pohtia, miten niitä voidaan hyödyntää sielunhoidossa. Kristillinen toivo-käsitys on etenkin varhaisen kirkon ja reformaation aikana muuttanut tai jopa antanut täysin uuden suunnan ajattelulle toivosta. Syynä tähän oli se, että toivolla oli selkeä kristillinen sisältö ja se oli olennaisessa suhteessa kristilliseen oppiin ja evankeliumiin. Voisiko sama tapahtua uudelleen? Voisiko reformaation kristillisestä toivosta löytyä uusi elämän suunta etenkin masentuneille ja apua tarvitseville myös nykypäivänä? Voisiko kristillinen toivo jälleen kerran muuttaa maailmaa, kuten se on aiemmin tehnyt esimerkiksi kristinuskon levitessä Rooman valtakuntaan tai reformaation myötä Pohjois-Eurooppaan?

Toiveikkaita näkökulmia sielunhoitoon

Martti Lutherin mukaan toivolla – samoin kuin uskollakin – on oma paikkansa ihmisen hengellisessä ja sielullisessa elämässä. Lutherin mukaan toivo sijaitsee ihmisen tahdossa ja usko ymmärryksessä. Toivon sijoittuminen tahtoon ei tarkoita sitä, että ihmisen pitäisi tahdonvoimalla pusertaa itsestään toiveikkaampaa mielialaa. Ennemmin kyse on siitä, että Jumalan synnyttää kasteen ja sanan kautta ihmisessä niin uskon, toivon kuin rakkaudenkin.

Näiden Jumalan armonvälineiden eli kasteen ja sanan kautta ihminen saa yhteyden Kristukseen ja uudenlaisen ymmärryksen hengellisistä asioista. Uskon sijoittaminen ymmärrykseen ja toivon sijoittaminen tahtoon tarkoittaa sitä, että usko vaikuttaa myönteisesti ihmisen ymmärrykseen hengellisistä asioista ja toivo ohjaa ihmisen tahtoa sekä siihen läheisesti liittyvää tunne-elämää. Tästä huolimatta usko ja toivo ovat läheisessä yhteydessä keskenään. Usko ei voi kestää ilman toivoa, eikä toivoa voi olla ilman uskoa.

Luther kuvaa uskon ja toivon luonnetta seuraavasti: ”Kuten ymmärrys on turhaa ilman urheutta, niin usko ilman toivoa ei ole mitään, koska toivo kestää ja voittaa kärsimykset. Kuten urheus ilman ymmärrystä on uhkarohkeutta, niin toivo ilman uskoa on röyhkeyttä hengessä.” Uskon tehtävänä on siis antaa ihmiselle oikea ymmärrys kristillisestä opista ja ehkäistä harhaoppisia käsityksiä. Tässä

suhteessa Luther soveltaa joko tiedostamatta tai tietoisesti myös antiikin filosofiassa esiintynyttä näkemystä siitä, että oikeaan toivoon kuuluu läheisesti hyvä ymmärrys asioista. Luther tosin soveltaa sitä varsin kristillisesti.

Siten on tärkeää huomata, että toivo antaa ihmiselle älykästä ja uskon ohjaamaa rohkeutta. Ilman oikeaa kristillistä käsitystä rohkeus ei ole rohkeutta, vaan ennemminkin uhkarohkeutta. Todelliseen rohkeuteen kuuluu aina viisas arviointi, olipa kyse mistä elämänalueesta tahansa. Esimerkiksi politiikassa päättäjiltä vaaditaan ennen kaikkea viisautta, mutta myös rohkeutta tehdä vaikeita päätöksiä. Jos kuitenkin viisaus ei ohjaa rohkeutta, voivat seuraukset – kuten yhteiskunnan luisuminen totalitarismiin, anarkismiin tai fasismiin – olla katastrofaalisia. Toisaalta ilman rohkeutta tai voimaa oikeiden asioiden puolustamiseksi saadaan politiikassa tuskin hyviä asioita aikaan. Samalla tavalla toimii myös ihmisen tunne-elämä. Vahvojen tunteiden perusteella voi ilman viisautta tehdä vääriä ja jopa tuhoisia valintoja esimerkiksi rakkauselämässä. Toisaalta vain rationaalisista lähtökohdista ja ilman yhteyttä tunne-elämään on vaara sortua epäempaattisuuteen tai kovuuteen.

Samoin on myös uskonelämässä: ilman oikean uskon tuomaa viisauttakin ihminen saattaa olla uskonnollisesti aktiivinen ja innostunut. Ilman oikeaa uskoa ja sen tuomaa viisautta on kuitenkin vaara joutua irrationaalisten ja haitallisten uskonnollisten virtausten vietäväksi. Uhkana voi olla lankeaminen taikauskoon, epäjumalanpalvontaan ja hengelliseen epävakauteen. Ei Raamatussa turhaan muistuteta terveestä opista tai opetuksesta (1 Tim 1:10 ja 6:3; 2 Tim 4:3; Tit 1:9; Hepr 6:1–2). Toisin sanoen oikeanlainen hengellisyys ei vahingoita ihmistä, vaan parantaa hänet hengellisesti ja tuo elämään uskoa, toivoa ja rakkautta. Oikeanlainen hengellisyys ei vieraannuta arkielämästä, vaan tekee arjesta mielekkään. Oikeanlainen hengellisyys avaa silmät sille, että tavallisessa arjessa on mahdollista palvella Jumalaa ja lähimmäistä mitä moninaisimmin tavoin.

Terveeseen hengellisyYTEEN ja kristilliseen toivoon kuuluu siten olennaisesti ymmärrystä antava ja tervehenkinen usko. Kristillinen toivo siis tarvitsee tuekseen kristillisen uskon, joka valaisee ihmisen ymmärryksen.

Toisaalta pelkkä oikean uskon tuoma ymmärrys hengellisyystä ei kannata arjessa kovin pitkälle, jos oikean ymmärryksen säilymistä ja siihen perustuvaa rohkeaa ja iloista tunne-elämää ei ole tukemassa toivo. Toivon oma tehtävä liittyykin vahvasti ihmisen tunne-elämään. Toivo nimittäin antaa rohkeutta erilaisissa vaaroissa. Se voimistaa ihmisen tahtoa ja henkeä sekä antaa sille rohkeutta, voimaa ja kärsivällisyyttä erilaisissa vastoinkäymisissä. Toivo tekee ihmisestä kärsimyksen ja ahdistuksen keskellä voimakkaamman. Ilman toivoa ei ole voimaa kestää hengellisiä vastoinkäymisiä, eikä toisaalta uskokaan säily ilman toivon tuomaa rohkeutta, voimaa ja kärsivällisyyttä. Ilman toivoa usko ja sen tuoma viisaus uhkaavat hävitä. Rohkeutta tarvitaan ennen kaikkea siihen, että ihminen oppii mitä erilaisimmissa tilanteissa luottamaan Jumalaan. Elämä ei aina näytä kauneimpia kasvojaan, eikä Jumalan hyvyyteen ole aina helppoa uskoa.

Vielä vaikeampaa on uskoa Jumalan armoon syntistä ja pahaa ihmistä kohtaan. Edellyttää toivon antamaa rohkeutta keskittyä omien pahojen ja nihilististen

tuntemusten sijasta Raamatussa oleviin Jumalan armollisiin lupauksiin. Uskossa ihminen tarttuukin Jumalan lupauksiin pitäen niitä totuutena. Sen sijaan toivo tarttuu lupausten sisältöön, kuten lupaukseen ikuisesta elämästä. Usko siis antaa älyllisen varmistuksen, että lupaus on tullut luotettavalta taholta, ja toivo taas suuntautuu luotetun tahon lupaamaan asiaan. Tällä tavoin usko ja toivo toimivat yhdessä Jumalan lupausten suhteen. Kristillinen toivo antaa rohkeutta ja voimaa jopa inhimillisesti katsoen mahdottomassa tilanteessa. Yksi inhimillisesti katsoen mahdoton tilanne voi olla kuolema, joka ei kuitenkaan kristillisen toivon mukaan ole kaiken loppu, vaan uuden ja paljon paremman alku.

Jos uskon ja toivon yhteispeli ei jostain syystä onnistu, on toivo vaarassa muuntua epätoivoksi tai röyhkeydeksi. Jos ihmisen toivoa ei ohjaa usko Kristukseen ja Hänen lohdullisiin lupauksiinsa, uhkaa epätoivo etenkin silloin, kun ihmiselle paljastuu hänen oman pahuutensa. Silloin ihminen on lähimmillään epätoivoa. Ainoa keino tässä tilanteessa on pyytää anteeksi. Se, joka pyytää anteeksi Jumalalta Kristuksen tähden, on onnellisessa tilanteessa, sillä Kristus on armelias katuvia kohtaan.

Toisaalta ihminen, joka ei ole kohdannut omaa pahuuttaan, on vaarassa ajautua ylpeyteen ja röyhkeyteen. Hän kuvittelee tulevaisuutensa erinomaiseksi kuvitellessänsä hyväksi, vaikka hänessä onkin pahuutta. Tällaisessa ihmisessä ei ole tilaa Jumalan armolle, jolleivät Jumalan laki tai elämän vastoinkäymiset muuta häntä. Epätoivon ja röyhkeyden välttämiseen läheisesti liittyekin luterilainen käsitys lain ja evankeliumin välisestä suhteesta. Röyhkeälle ihmiselle on hyväksi tutustua Jumalan lakiin, esimerkiksi vuorisaarnaan, joka osoittaa Jumalan armollisuuden lisäksi jokaisen ihmisen syntisyyden. Röyhkeälle sopii sanonta: Herran pelko on viisauden alku. Röyhkeän pitää ensin ymmärtää, että pyhä Jumala ei salli itseään pilkattavan. Pyhä Jumala ei myöskään hyväksy ihmisten tai eläinten julmaa kohtelua tai maapallon riistoa. Annettiinhan ihmiselle tehtäväksi nimenomaan maan viljeleminen ja varjeleminen. Röyhkeä ihminen tarvitseekin aluksi Jumalan lakia voidakseen parantua. Sen sijaan epätoivoiselle ja omaan syntisyyteensä tuskastuneelle ja sitä katuvalle ihmiselle tulee julistaa ilosanomaa eli evankeliumia, joka kertoo, että Kristus on omalla kuolemallaan ja ylösnousemuksellaan estänyt Jumalan vihan, joka on syttynyt syntiemme tähden.

Etenkin julistustoiminnassa, joka voidaan katsoa sielunhoidoksi, tulisi muistaa nämä molemmat näkökulmat: röyhkeyden tuomitseva laki ja katuvalle armon antava evankeliumi eli ilosanoma. Ilman lakia ei voi olla evankeliumia. Julistuksessa laki ja evankeliumi kuuluvat siis olennaisesti yhteen. Sen sijaan yksityisessä sielunhoidossa lain ja evankeliumin käytön suhteen tulee olla varovaisempi, eikä niitä voi soveltaa yhtä suoraviivaisesti kuin julistuksessa. Luterilaisuuteen onkin aina kuulunut se, että yksityinen sielunhoito poikkeaa yleispätevästä ja kaikkia koskevasta julistustoiminnasta siten, että yksityisessä sielunhoidossa on mahdollista ottaa paremmin huomioon hoidettavan tilanne.

Kristityn suhteen voi joskus myös puhua pyhästä epätoivosta, jossa kristitty on epätoivoinen omien hyvien tekojensa ja pyhyytensä puutteesta, mutta äärim-

mäisen toiveikkaasti ja iloisesti suuntaa katseensa pelastajaansa eli Kristukseen. Silloin ihminen lienee lähimmillään Kristusta ja Kristuksen armoa. Samoin on syytä muistaa, että kristitytkään eivät ole täysin vapaita röyhkeydestä tai väärästä epätoivosta. Jokainen saattaa joskus ajautua tekemään väärin, pitämään itseään muita parempana tai epäillä Jumalan armollisia lupauksia ja iankaikkista elämää. Ennen perille pääsemistä taivaaseen ja uuteen maailmaan on toivossa odotettava Kristuksen näkemistä ja sitä, että tässä ajassa epätäydellinen rakkaus täydellistyy tulevassa täydellisessä maailmassa. Tulevassa Kristuksen luomassa uudessa ja täydellisessä maailmassa ei enää tarvita uskoa ja toivoa. Silloin eletään täydellisessä rakkaudessa.

Tähän mennessä olen kirjoittanut toivosta ja uskosta aika paljon yleisellä tasolla. Etenkin sielunhoitotyössä toimivaa kiinnostanee myös, miten toivoa voi välittää sielunhoidossa tai miten sen syntymiseen ja vahvistumiseen voi luoda onnistuneet olosuhteet.

Vinkkejä toivon välittämiseen sielunhoidossa

Ensimmäinen hyvä ohje on lainaus – yllätys, yllätys – Lutherilta. Hän kuvaa seuraavassa kohdassa, miten toivoa voidaan välittää synneistään ahdistuneelle ihmiselle: ”Silloin on sanottava kiusatulle: Sinä, veli, tahdot omistaa aistitun vanhurskauden eli haluat aistia vanhurskauden samalla tavalla kuin aistit synnin. Tämä ei tule (vielä) toteutumaan. Sen sijaan sinun vanhurskautesi pitää nousta synnin tuntemisen yläpuolelle ja toivoa sinut Jumalan edessä vanhurskaaksi. Toisin sanoen sinun vanhurskautesi ei ole nähtävissä ja aistittavissa, vaan sen toivotaan ilmestyvän aikanaan. Siksi sinun ei pidä arvioida itseäsi synnin tuntemisen perusteella, joka saattaa sinut kauhun valtaan ja hämmennyksiin. Sen sijaan sinun pitää arvioida tilaasi uskon lupauksen ja opin mukaan, jossa luvataan sinulle Kristus, joka on täydellinen ja ikuinen vanhurskautesi.”

Lutherin mukaan ihmisen ei tule seurata synnin aistimisesta seuraavia epätoivon ja Jumalan hylkäämisen tuntemuksia. Sen sijaan hänen tulee taistella tällaisia tuntemuksia vastaan luottamalla Jumalan armollisiin lupauksiin. Kyse on hieman samanlaisesta tilanteesta, kuin Neljännessä Mooseksen kirjassa (21:4–9). Israelilaisten napinaan vihastunut Jumala lähetti rangaistukseksi myrkyllisiä käärmeitä puremaan israelilaisia. Israelilaiset katuivat napinaansa ja pyysivät Moosekselta apua. Mooses sai Jumalalta ohjeeksi rakentaa pronssikäärmeen, jota katsomalla pelastuisi. Kaikki pronssikäärmettä katsoeet pelastuivat, mutta omiin haavoihinsa tuijottaneet menehtyivät. Myöhemmin pronssikäärmettä on kristillisyydessä pidetty Kristuksen vertauskuvana (Joh 3:14). Kaikki syntinsä tuntevat, jotka katsovat armolliseen Kristukseen, pelastuvat.

Tällaista katseen Kristukseen ja armoon suuntaamista voi käyttää soveltaen esimerkiksi ripissä tai tilanteessa, jossa masentunut ihminen kyselee, voiko Jumala rakastaa häntä. Jos masentunut tuntee itsensä syntiseksi ja kyselee Jumalan armon

perään, voi häntä rohkaista Raamatun lohdullisilla lupauksilla. Yksi klassinen Lutherin käyttämä raamatunkohta, joka luetaan usein myös jumalanpalveluksessa synninpäästön yhteydessä, löytyy Psalmeista (34:18): ”Herra on lähellä niitä, joilla on särkynyt sydän, hän pelastaa ne, joilla on murtunut mieli.” Juuri syntisiä eli oman syntisyytensä tuntevia ja tunnustavia Kristus tuli pelastamaan. Hän on syntisten Herra. Tällainen muistutus voi antaa toivoa ja auttaa etenkin vahvasti vakaumuksellista kristittyä. Tällaisen lohdutuksen käytössä pitää kuitenkin ottaa tilanne huomioon, eikä tämä lohdutus sovellu kaikkiin tilanteisiin.

Toinen tapa välittää toivoa sielunhoidossa on muistuttaa hoidettavaa hänen ainutlaatuisuudestaan ja tärkeydestään. Hoidettavaa voi esimerkiksi muistuttaa siitä, ettei ole olemassa toista samanlaista ihmistä. Jokainen ihminen on Jumalalle arvokas ja rakas. Jos hoidettava on kristitty, häntä voi muistuttaa konkreettisesta kasteesta saadusta armosta. Kaste on Jumalan osoitus siitä, että tapahtuipa elämässä mitä tahansa, Hän on aina valmis antamaan anteeksi, lohduttamaan ja kuuntelemaan.

Kolmanneksi on selvää, että toivoa välittää aitoon auttamiseen ja lähimmäisen-rakkauteen kuuluva kuuntelu. Ihmisestä välittävä ja kunnioittava kuunteleminen on yleispätevä menetelmä, jota sielunhoidossa voi hyödyntää lähes tilanteessa kuin tilanteessa. Tärkeintä on auttaa ihmistä kunnioittaen hänen omia lähtökohtiaan ja tarpeitaan. Kaikkia ongelmia ei voi eikä tule esimerkiksi hengellistää.

Kokeneilla ja oppineilla sielunhoitajilla on olemassa eräänlainen työkalulaa-tikko. He tuntevat niin teologiaa, psykologiaa kuin esimerkiksi sosiologiaakin, ja heidän toimintaansa värittää aito halu auttaa. He osaavat valita sopivan työkalun kuhunkin tilanteeseen – oli se sitten teologinen, psykologinen, sosiologinen tai jokin muu. Sielunhoitotyöhön pätee sama asia kuin moniin muihinkin am-matteihin tai taitoihin: kehittyä voi aina paremmaksi opiskelemalla ja tekemällä käytännön työtä – ja joskus myös tahattomia virheitä. Harjoitus, opiskelu ja elä-mäkokemus tekevät mestarin myös sielunhoidossa. Harjoituksen ja kokemuk-sen kautta oppii ymmärtämään, mitä työkalua kannattaa käyttää toiveikkuuden lisäämiseksi ja ihmisen auttamiseksi.

Neljänneksi on hyvä muistaa, että vaikka kristillinen käsitys toivosta voi avata olennaisia näkökulmia sielunhoitoon, ei kannata täysin hylätä muinaiskreikkalaisia käsityksiä. Yksi niiden olennainen opetus on, että ihmisille ei tule tarjota katteetonta toivoa. Todellista toiveikkuuden ja toivon lisäämistä ei ole se, että sielunhoitaja lähtee mukaan esimerkiksi hoidettavalle haitallisiin toivon kohteisiin. Äärimmäis-sessä tilanteessa tämä voisi tarkoittaa sitä, että hoidettava toivoo toisen ihmisen kuolemaa. On selvää, että sielunhoitaja ei voi kannustaa hoidettavaa moraalittomiin ja laittomiin toimiin vain vahvistaakseen tämän toiveikkuutta. Toivon välittämi-sessäkin on aina käytettävä tervettä järkeä rakentavaa kannustusta unohtamatta.

Viidenneksi on tärkeää, että toivoa voivat lisätä aivan arkiset asiat. Joskus murehtiminen unohtuu konkreettisia asioita (esim. puutarhatöitä) tehdessä ja liikunnan myötä. Itse asiassa säännöllinen liikunta estää masennusta ja tekee myös mielestä vahvemman. Joskus hoidettavaa auttaa niiden asioiden muistelemisen, joista hän pitää. Hoidettavalta voi esimerkiksi kysyä, voisiko hän tehdä enemmän

asioita, joista aidosti nauttii. Voisiko arkeen järjestää tilaa ja mahdollisuuksia myös elämän hyvien asioiden lisäämiseen? Joskus elämään löytyy myös sisältöä siitä, että lähteekin itse auttamistyöhön. Moni elämänsä tarkoitusta kyseenalaistava voikin löytää toisten ihmisten auttamisesta aivan uuden rikkaan maailman. Samoin myös esimerkiksi hengellinen Jumalan etsintä ja jumalanpalveluksiin osallistuminen voivat auttaa elämän tarkoituksen löytämisessä. Mikä itse asiassa olisikaan rikkaampaa elämää kuin kristillinen elämä, johon kuuluu hengellisen elämän hoitaminen ja lähimmäisten auttaminen? Tärkeää on kuitenkin se, että nämäkin neuvot on vain hyvä tiedostaa ja konkreettisesti auttamistilanteessa mennään hoidettavan ehdoilla, eikä neuvoja väkisin tuputeta tai asetuta hoidettavan yläpuolelle opettajaksi tai jonkinlaiseksi mestariksi.

Tässä olen esittänyt muutamia hieman konkreettisempia ohjeita toivon välittämiseen sielunhoidossa. Toivon, että tämä kirjoitus on auttanut lukijaa ymmärtämään etenkin sen, että kristillinen ja toivoa välittävä laaja-alainen ja ammattimainen sielunhoito, johon kuuluu myös kristillinen julistus – edellyttää kristillisen opin – muun muassa Raamatun ja luterilaisuuden – tuntemusta ja mielellään myös esimerkiksi psykologista ja aatehistoriallista osaamista.

Toisaalta etenkin yksityinen sielunhoito on kuitenkin aina hyvin tilannekohtaista ja käytännönläheistä. Usein myös intuitiolla on tärkeä merkitys sielunhoitotyössä ja toivon välittämisessä ihmiselle. Sen vuoksi mihinkään ohjeeseen ei kannatakaan orjallisesti tarttua. Kaikessa sielunhoitotyössä – oli kyse sitten julistuksesta, yksityisestä sielunhoidosta tai sitten aineellisesta auttamisesta – on tärkeintä aito välittäminen. Itse asiassa pelkästään se riittää hyvin monessa tilanteessa. Jokainen kristitty voi arjessaan toimia esimerkiksi yksityisenä sielunhoitajana ja myös julistaa toiselle syntejä anteeksi. Vapaaehtoisen auttajan tärkein ominaisuus on aito halu auttaa. Hyvänä työvälineenä toimivat esimerkiksi Katekismus tai Raamattu ja etenkin sen lohdulliset lupaukset.

Loppujen lopuksi tärkeää on muistaa, että vain Jumala voi synnyttää ihmisessä ihmeen, toivon iankaikkisesta elämästä ja paremmasta huomisesta omasta ja maailman pahuudesta huolimatta. Sielunhoitaja voi auttaa tuon ihmeen syntymisessä jo yrittämällä aidosti kristittyinä auttaa toista ihmistä. Meidät kaikki on kutsuttu auttamaan, mutta uskon, rakkauden, hengellisen kasvun sekä kuoleman voittavan toivon voi antaa vain Jumala.

Kirjallisuutta

Ebeling, Gerhard 1994. Luthers Gebrauch der Wortfamilie "Seelsorge" – Lutherjahrbuch. Organ der internationalen Lutherforschung. Hg. Helmar Junghans. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, s. 7–44.

Huovinen, Eero 1981. Kuolemattomuudesta osallinen. Martti Lutherin kuoleman teologian elumeeninen perusongelma. Suomalaisen Teologisen Kirjallisuusseuran Julkaisuja 130. Helsinki.

- Koivisto, Jussi 2012. *Is Evil Inevitable for Creation and Human Life? Studies on Martin Luther's Biblical Interpretation*. Ekumeniikan artikkeliväitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Koivisto, Jussi 2010. "Consolation of Hope in Martin Luther's Theology" – Lutheran Forum. *An Independent Monthly*. 45, 1, s. 33–37.
- Koivisto, Jussi 2006. "Martti Lutherin käsitys sielunhoidosta ja suomalaisen jumalakuvakeskustelun arviointi" – *Teologinen aikakauskirja* 4/2006, s. 372–389.
- Koivisto, Jussi 2004. *Spes dux belli est – Martti Lutherin käsitys kristillisestä toivosta ja sen vaikutuksesta ihmiseen laajemmassa Galatalaiskirjeen kommentaarissa*. Ekumeniikan pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan kirjasto (HYTTK). 2004.
- Kärkkäinen, Pekka 1994. *Spes praesentis Dei – Augustinuksen käsitys toivosta psalmien 120–132 selityksissä*. Systemaattisen teologian pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. HYTTK.
- Mannermaa, Tuomo 1980. *In ipsa fide Christus adest*. Luterilaisen ja ortodoksisen kristinuskon käsityksen leikkauspiste. Missiologian ja Ekumeniikan Seuran Julkaisuja. XXX. Helsinki.
- Saari, Risto 2003. *Sielunhoidon teologianhistoriaa*. – *Teologinen aikakauskirja* 5/2003, s. 401–419.
- Sorabji, Richard 2000. *Emotion and Peace of Mind: From Stoic Agitation to Christian Temptation (The Gifford Lectures)*, New York: Oxford University Press.
- Thurén, Jukka 2003. *Martti Luther. Galatalaiskirjeen selitys*. Suom. Jukka Thurén. Helsinki: SLEY-Kirjat.

Suomen ensimmäinen auttava puhelin, kirkon Palveleva puhelin täyttää 50 vuotta syksyllä 2014. Osana merkkipäivästä julkaistaan tämä juhlakirja. Kirjan nimi *Yhteys toiseen ihmiseen – Kontakt med en annan människa* on Palvelevan puhelimen tunnuslause vuodesta 2007 alkaen. Juhlakirja koostuu rovasti Helena Ojanperä-Samulinin laatimasta Palvelevan puhelimen historiikista, VTT Maj Tuomelan laatimasta Samtalstjänstin historiikista, sekä juhluvuoden teemoista, yksinäisyys, kärsimys ja toivo, ja puhelinauttamisen perusteista pyydetyistä asiantuntijakirjoituksista. Esipuheen on kirjoittanut piispa Kaarlo Kalliala. Muut kirjoittajat ovat VTT Kaisa Ketokivi, rovasti Raili Heikinheimo, TT Henrietta Grönlund, LKT Marja-Liisa Honkasalo ja TT Jussi Koivisto.

Toivomme kirjan palvelevan laajalti kirkon puhelin- ja verkkoauttamisesta kiinnostuneita. Ennen kaikkea toivomme, että kirjasta on hyötyä ja iloa päivystystyöhön.

KIRKKOHALLITUS⁺

ISBN 978-951-789-473-9 (nid.)

ISBN 978-951-789-474-6 (PDF)



9 789517 894739

SUOMEN⁺
EV. LUT.
KIRKKO