

## Kirkon keskusteluavun laatuasiakirja 2021

---

*Periaatteet koskevat Kirkon keskusteluavun Palvelevaa puhelinta, chattia, nettikirjettä ja kirjettä sekä Kirkon kriisipuhelinta. Hyväksytty Palvelevan puhelimen edustajainkokouksessa 7.11.2008. Uusin päivitetty versio hyväksytty Kirkon keskusteluavun toiminnanjohtajien kokouksessa 12.11.2021.*

---

Kirkon keskusteluavun palveluissa yhteydenottaja voi kertoa mieltä painavia asioita ja purkaa taakkaansa nimettömänä. Palvelut ovat valtakunnallisia. Niistä vastaa yhteistoiminnassa n. 35 paikallista toimipistettä eri puolilla Suomea. Keskusteluapua tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi. Päivystäjien toiminta on samansisältöistä ja samojen periaatteiden mukaista kaikille yhteydenottajille.

Kirkon keskusteluavun työ on kirkon sielunhoito- ja diakoniatyötä, joka perustuu Kirkkolakiin. Kirkkolain 4 luvun 1 § mukaan "Toteuttaakseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii... sielunhoidosta ja diakoniasta".

Kirkon keskusteluavun toimintamuodot kuuluvat kansainväliseen IFOTES- liittoon (International Federation of Telephone Emergency Service), jonka jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan liiton normeja ja eettistä peruskirjaa (liite 1). Kirkon keskusteluapu on Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan (PuhEet) perustajajäsen ja sitoutunut noudattamaan neuvottelukunnassa laadittuja puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiä periaatteita (liite 2). Keskeisimpinä periaatteina molemmissa asiakirjoissa ovat anonyymius, luottamuksellisuus ja asiakkaan kunnioittaminen.

### Auttava keskustelu

Laadukkaan auttavan puhelin- tai verkkokeskustelun tavoitteena on kuulluksi tuleminen ja yhteisen jakamisen kokemus. Kirkon keskusteluavun päivystäjä kunnioittaa yhteydenottajan oikeutta omaan mielipiteisiin ja ratkaisuihin ilman painostusta.

### Yhteydenottaja

Kirkon keskusteluavun palveluihin voi ottaa yhteyttä riippumatta iästä, asuinpaikasta, kansallisuudesta, uskonnosta, sukupuolesta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautuneisuudesta tai keskustelun aihepiiristä. Yhteydenottajalla on oikeus pysyä anonyyminä. Keskusteluissa käsitellään niitä asioita, joita yhteydenottaja ottaa esille.

Yhteydenottajalla on oikeus valittaa, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun. Valitus tulee osoittaa joko paikalliselle Kirkon keskusteluavun toiminnanjohtajalle tai kirkkohallituksen puhelin- ja verkkoauttamista koordinoivalle asiantuntijalle, joka ottaa sen käsiteltäväkseen.

Päivystäjällä on oikeus odottaa, että yhteydenottaja käyttäytyy asiallisesti päivystäjää kohtaan. Päivystäjällä on oikeus olla suostumatta epäasialliseen keskusteluun.

### Päivystäjä

Kirkon keskusteluavun päivystäjänä voi toimia sekä vapaaehtoinen että kirkon työntekijä. Päivystäjä on lähimmäinen, joka ottaa yhteydenottajan vakavasti, pyrkii kuuntelemaan ja ymmärtämään häntä. Päivystäjä ei neuvo, vaan tukee yhteydenottajaa löytämään itse elämänsä parhaiten sopivia ratkaisuja.

Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen, eikä tuo esiin toimivansa päivystäjänä. Tämä on voimassa myös päivystystyön päätyttyä. Palvelutehtävässä päivystäjä on anonyymi eli hän ei kerro nimeään, paikkakuntaansa tai mitään muitakaan tunnustietoja.

Päivystäjä toimii osana Suomen evankelis-luterilaista kirkkoa. Hänen tulee olla lojaali kirkon tunnustusta ja sen toimintaa kohtaan.

Päivystäjällä tulee fyysiseltä ja henkiseltä toimintakyvyltään olla edellytykset toimia päivystystehtävässä. Päivystäjän oman elämän tulee olla päivystystyötä tehdessä tasapainoinen. Oman elämän kriisin aikaan päivystystyössä tulee pitää taukoa. Rajatilanteissa ratkaisee toiminnasta vastaavan työntekijän kanta.

Päivystäjä saa tehtävään peruskoulutuksen. Tehtävässä ollessaan hän saa täydennyskoulutusta sekä säännöllistä työnohjausta ja tukea.

Päivystäjäksi pyrkivä haastatellaan ennen tehtävään valitsemista. Haastattelussa kartoitetaan hakijan motivaatio, elämäntilanteen tasapainoisuus sekä kyky ja halu sitoutua Kirkon keskusteluavun laatuasiakirjan toimintaperiaatteisiin.

Päivystystyöhön ryhtyessään päivystäjä allekirjoittaa sitoutumiskaavakkeen, jossa hän sitoutuu vaitioloon, tekemään säännöllisesti päivystystyötä sekä osallistumaan työnohjaukseen ja jatkokoulutukseen. Kirkon työntekijän toimiessa päivystäjänä näitä periaatteita sovelletaan tarpeen mukaan.

## Toiminnasta vastaava viranhaltija/työntekijä

Paikallistasolla toimivan suomenkielisen Kirkon keskusteluavun toiminnasta vastaavan viranhaltijan/työntekijän tehtävänä on

- suunnitella, johtaa ja kehittää alueensa päivystystoimintaa,
- järjestää päivystäjille perus- ja jatkokoulutusta sekä työnohjausta,
- osallistua säännöllisesti valtakunnallisiin työntekijäkokouksiin ja koulutuksiin sekä
- seurata puhelin- ja verkkoauttamisen kehitystä.

Kyrkans Samtalstjänstin toiminnasta vastaavan viranhaltijan tehtäviä hoitaa Kirkkohallituksessa ruotsinkielistä keskusteluapua koordinoiva asiantuntija.

Toiminnasta vastaavan viranhaltijan/työntekijän tulee olla Suomen evankelis-luterilaisen kirkon hengellisen työn viranhaltija/työntekijä. Tehtävään suositellaan piispainkokouksen tai kirkkohallituksen tutkintopäätöksessä vaadittavaa tutkintoa, myös työsopimussuhteessa olevalta toiminnasta vastaavalta työntekijältä.

Tutkintopäätökset koskevat viranhaltijaa tai viran tehtäviä pääasiallisena tehtävänä hoitavaa viranhaltijaa.

- Ajantasaiset tutkintopäätökset: [Kirkon säädöskokoelma](#).
- Lisätietoa tutkintopäätöksistä ja niiden soveltamisesta: [evl.fi/tutkintopaatokset](http://evl.fi/tutkintopaatokset)

Toiminnasta vastaavalle viranhaltijalle/työntekijälle suositellaan sielunhoidon erityiskoulutuksen, työnohjaajakoulutuksen tai muun tehtävään liittyvän, osaamista tukevan, koulutuksen suorittamista.

Toiminnasta vastaava viranhaltija/työntekijä varmistaa, että seurakunnalla on vakuutus vapaaehtoisille päivystäjille.

Uusi vastaava viranhaltija/työntekijä saa tehtävänsä perehdytyksen seurakunnasta/seurakuntayhtymästä sekä Kirkkohallituksen puhelin- ja verkkoauttamista koordinoivalta asiantuntijalta.

## Toimitila ja tekniikka

Päivystys voi tapahtua seurakunnan laitteilla tehtävään varatussa tilassa tai päivystäjän kotona päivystäjän omilla laitteilla. Asiasta sovitaan toiminnanjohtajan ja päivystäjän kesken. Tilan tulee mahdollistaa luottamuksellinen ja keskittynyt keskustelu sekä päivystäjän psyykkinen ja fyysinen turvallisuus.

Kirkon keskusteluavun toiminnot käyttävät vain sellaisia laitteita ja teknisiä järjestelyjä, joissa yhteydenottajaa ei voida tunnistaa ja joissa luottamuksellisuus voidaan taata. Tekniikasta vastaa Kirkkohallitus / Kirkon diakonia ja sielunhoito tai sen nimeämä toimija yhdessä palveluntuottajien kanssa.

## Hallinto

Paikallisen suomenkielisen Kirkon keskusteluavun toiminnan tueksi tulee määritellä tarkoituksenmukainen hallinnollinen rakenne. Ruotsinkielisen Kyrkans Samtalstjänstin hallinnollinen rakenne suunnitellaan valtakunnallisesti. Toiminnanjohtajan tehtäväkuvaus laaditaan paikallisesti hyödyntäen toimenkuvasuosituksia.

## Laatu

Yhteydenottajalle Kirkon keskusteluavun periaatteiden mukaista laatua on, kun hän

- saa kohtuullisessa ajassa yhteyden päivystäjään
- pysyy anonyyminä ja voi luottaa luottamuksellisuuteen
- kokee tulevansa kuulluksi ja hyväksytyksi
- saa tukea
- voi luottaa siihen, että yhteydenottajan henkilötiedot eivät välity eivätkä tallennu Kirkon keskusteluavulle

Tämä edellyttää päivystäjältä, että hän

- on ystävällinen ja rauhallinen
- kuuntelee ja kyselee
- ei moralisoi tai käännytä yhteydenottajaa
- kunnioittaa yhteydenottajan elämänsomusta
- tukee sairaanhoidon/terveydenhuollon yhteydenottajalle määrittelemää hoitolinjaa
- pysyy itse anonyyminä
- säilyttää luottamuksellisuuden ja vaitiolon

Päivystäjälle laatua on, kun hän

- saa säännöllisesti asiantuntevaa koulutusta ja työnohjausta
- tietää tekevänsä merkityksellistä työtä
- kokee olevansa paikallisen, valtakunnallisen ja kansainvälisen puhelin- ja verkkoauttajien yhteisön jäsen
- voi päivystää tarkoituksenmukaisissa tiloissa
- voi luottaa päivystysjärjestelyjen ja tekniikan toimivuuteen

Työntekijälle laatua on kun

- Kirkon keskusteluavun toiminta on määritelty ja resursoitu selkeästi seurakunnan/seurakuntayhtymän organisaatiossa
- hän saa työnsä tueksi esimieheltään, toisilta toiminnanjohtajilta ja Kirkkohallitukselta
- toiminnan periaatteet toteutuvat
- päivystäjät ovat sitoutuneita ja motivoituneita

Kirkolle laatua on, kun Kirkon keskusteluapu

- toteuttaa kirkkolakiin kirjattua perustehtävää: diakoniaa ja sielunhoitoa
- tarjoaa vapaaehtoisille mahdollisuuden antaa aikaansa ja osaamistaan auttamistyöhön
- palvelut ovat tasapuolisesti saavutettavia

Ympäröivälle yhteiskunnalle Kirkon keskusteluavun laatua on, kun yhteydenottajat saavat tukea.

Kirkon keskusteluapu noudattaa IFOTES-liiton normeja ja PuhEet-verkoston Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiä periaatteita.