

# Kirjallisen kriisiauttamisen haasteet

Kuinka vastata meille kirjoittaville ihmisille?

IFOTES-kongressi 2007, työpaja 14. heinäkuuta

Inger Johanne Aas

Kirkens SOS i Oslo:n toiminnanjohtaja

Norjan kirkon kriisipalvelu verkossa

- SOS-viestejä (kriisisähköposteja) vuodesta 2003
- Vuonna 2006 vastasimme 7000 viestiin (ja 200 000 puhelinsoittoon)
- Kirjautuminen nettisivuillamme – [www.kirkens-sos.no](http://www.kirkens-sos.no)  
käyttäjätunnus ja salasana  
viestiin vastataan 24 tunnin sisällä
- viestit säilyvät 30 päivää

Vastausten tarkistaminen

- Toinen vapaaehtoistyöntekijä tarkistaa kaikki vastausviestit
- Vastausviestien tarkistamismenetelmä:  
Tarkistaja jakaa viestin sisällön seuraaviin luokkiin:
  1. kohdat, joista hän pitää ja jotka haluaa säilyttää
  2. kohdat, joita ei olisi kirjoittanut itse, mutta jotka hyväksyy
  3. kohdat, jotka tulee muuttaa ennen viestin hyväksymistä

Mistä ihmiset kirjoittavat?

Viesteissä kuvattuja ongelmia:

1. Abortti
2. Velvollisuudet
3. Perimmäiset kysymykset (existential issues)
4. Yksinäisyys
5. Fyysinen sairaus
6. Kiusaaminen
7. Psykkinen sairaus
8. Ihmissuhteet
9. Aineiden väärinkäyttö
10. Seksuaalisuus
11. Seksuaalinen suuntautuminen
12. Pahoinpitely/hyväksikäyttö (abuse)

13. Itsetuhoisuus
14. Suru
15. Syömishäiriöt
16. Väkiältä
17. Taloudelliset vaikeudet

Näiden lisäksi itsemurha aiheena esiintyi noin 30 %:ssa viesteistä.

## Koulutus

- Hakemus ja haastattelu
- 40 tuntia kestävä johdantokurssi
- Puolen vuoden kokemus puheluihin vastaamisesta
- Yhden päivän kriisisähköpostikurssi
- Pakollinen työnohjaus ryhmissä
- Erilaiset työpajat

## Suullisen ja kirjallisen viestinnän erot

- Sosiaaliset rajoitteet
- Tulkinta
- Paralingvistiset (?) elementit/ainekset
- Raakaa ja dramaattista – suoraa kieltä
- Tiivistettyä
- Tempo
- Kysymykset ja vastaukset eivät välity heti
- ”Hidas” keskustelu
- Täysin käypä/järkevä keskustelu

## Auttamismenetelmä

### Näkeminen, tukeminen ja voimaannuttaminen

#### Näkeminen

(Asiakas tulee nähdä.)

- Osoitamme, että uskomme kirjoittavaan ihmiseen ja hänen näkemykseensä elämästä
- Toistamme vastauksessa heidän ajatuksiaan
- Annamme heille oikeuden määritellä oman elämänsä, tunteensa ja kokemuksensa  
*("Olet kuvaillut suuren tuskan. Luin viestistäsi, että et ole kertonut kenellekään asiasta. Kiitos, että kerroit meille.")*

#### Tukeminen, hyväksyminen

(Embrace = "syliin ottaminen")

- Edistämme ja vaalimme turvaa ja luottamusta
- Rohkaisemme kirjoittamaan uudelleen
- Annamme tukea
- Olemme ihmisen tukena pimeinä hetkinä hänen tuskassaan
- Olemme "kaikupohja" kirjoittajan tunteille

#### Voimaannuttaminen mahdollisuuksien antaminen

(Empower)

- Pyrimme antamaan kirjoittajalle voimaa
- Autamme ihmistä tiedostamaan omat voimavaransa
- Annamme toivoa
- Tuemme hallintastrategioita
- Autamme kirjoittajaa löytämään omat ratkaisunsa
- Emme anna ohjeita!