

# Vinkkejä Palvelevan puhelimen peruskurssin toteuttamiseen

Helena Samulin  
2012

Palvelevan puhelimen peruskurssin voi toteuttaa hyvin monella tavalla. Valmiita ohjelmaehdotuksia on muun muassa vuonna 2000 valmistuneessa Palvelevan puhelimen peruskurssi – Kouluttajan opas -kansiossa, jonka sisältö löytyy Sakastista sekä Erkki Kokon Palvelevan puhelimen päivystäjän oppaasta. Kurssin ohjelman voi rakentaa myös itse keräämällä aineksia sieltä täältä. Tätä esitystä ei ole laadittu valmiin kurssin muotoon, vaan tähän on koottu erilaisia vinkkejä ja pieniä työskentelyehdotuksia kurssi-illoina käytettäväksi.

## Peruskurssin tärkeimmät sisällöt ja rakenne

Peruskurssin ohjelmassa pitäisi välttämättä olla muutamia sisältöjä. Tällaisia ovat mm.

- Palvelevan puhelimen toimintaperiaatteet (nimettömyys, luottamuksellisuus ja asiakkaan kunnioittaminen). Nämä löytyvät seuraavista perusasiakirjoista:
  - IFOTES-liiton kansainväliset periaatteet
  - Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet
  - Palvelevan puhelimen ja netin laatuasiakirja
- Palvelevan puhelimen toimintakäytännöt
- Puhelinkeskustelun erityisluonne, sen mahdollisuudet ja rajat
- Auttava keskustelu
- Palvelevan puhelimen ”omat” erityisosaamisalueet: kriisit ja itsemurha sekä uskonkysymyksistä keskusteleminen
- Päivystäjän omien vahvojen puolien ja rajoitusten tarkasteleminen
- PALJON HARJOITUSTA! Puhelimessa keskustelua oppii parhaiten harjoittelemalla.
- Jokaisen kokoontumisen alussa voi olla porinatuokio, jossa käydään läpi edellisen kokoontumiskerran jälkeen jääneitä kysymyksiä, tunnelmia ym.

Sakastista löytyy erilaista materiaalia, jota voi myös muokata omiin tarpeisiin. Esimerkiksi PowerPoint-esitys ”Palveleva puhelin eilen ja tänään” sopii kurssin alkuun.

Kurssin laajuus voi olla noin 20–30 tuntia. Peruskurssikansion ohjelmasuunnitelma on laadittu 11 kokoontumiskerralle. Kurssin rakenteen voi suunnitella monella tavalla. Kokoontumiset voivat olla viikoittain yhtenä iltana. Mukana voi olla myös kokonaisia päiviä tai viikonloppuja. Yleensä on havaittu hyväksi, että koko koulutusaika kestäisi ainakin pari kuukautta eivätkä kokoontumiset olisi kovin nopeaan tahtiin. Näin kurssilaiset ehtivät paneutua asiaan riittävän perusteellisesti voidakseen arvioida omia mahdollisuuksiaan toimia päivystäjänä. Samoin kouluttajat ehtivät tutustua kurssilaisiin riittävästi. Peruskurssi on osa päivystäjien rekrytoimisprosessia. Kurssille pääseminen ei vielä merkitse päivystäjäksi tulemistä, vaan päätös tästä tehdään vasta koulutuksen jälkeen.

## Kuka kurssin pitäjäksi?

Varsinkin aloittelevat kouluttajat arastelevat peruskurssin pitämistä. Tästä syystä he rakentavat kurssiohjelman eri teemojen ympärille ja kutsuvat eri alojen asiantuntijoita iltojen alustajiksi. Palvelevan puhelimen päivystäjien ei kuitenkaan tarvitse olla minkään alan asiantuntija. Eri ongelmiin tutustuminen ei välttämättä anna päivystäjän ammattitaitoa, jossa tärkeintä on kuunteleminen, myötäeläminen ja rinnalla kulkeminen. Kun päivystyskokemusta karttuu, herää myös tarve saada lisää tietoa joltakin alueelta. Silloin erilaiset asiantuntijavierailut ovat jatkokoulutusilloissa paikallaan.

Haluaisin rohkaista Palvelevan puhelimen työntekijää pitämään kurssin itse riippumatta siitä, kuinka paljon hänellä on kokemusta Palvelevasta puhelimesta, sielunhoitotyöstä tai kouluttamisesta. Kurssilaiset tuovat mukanaan monenlaista asiantuntemusta ja kokemusta. Jokaisella heistä on esimerkiksi kokemuksia auttavasta keskustelusta sekä auttajan että autettavan näkökulmasta. Tätä kokemusta kannattaa hyödyntää. Vetäjän tehtävä ei ole olla opettaja ja ”viisauden jakaja”, vaan enemmänkin yhteisen viisauden kokoaja.

Peruskurssin vetäminen yksin on raskasta. Se on sitä silloinkin, kun mukana on kutsuttuja vierailijoita. Parasta olisi, jos kurssista vastaisi **vetäjäpari**. He voisivat jakaa tehtävät sopimaksi katsomallaan tavalla. Kun toinen vetäjä on aktiivisessa vastuuvuorossa, toinen voi olla tarkkailijana. Kahdet silmät, korvat ja aivot pystyvät aina enempään kuin yhdet. 1+1 on enemmän kuin kaksi. Vetäjäpari voi myös tehdä joitakin asioita yhdessä kuten esimerkiksi keskusteludemonstraatioita. Näin vetäjät voivat antaa kurssilaisille esimerkkejä siitä, millä tavalla keskustelu voi edetä, milloin se onnistuu ja milloin ei. Kurssilaisten on helpompi harjoitella, jos he ovat ensiksi saaneet jonkinlaisen mallin.

# Käytännön vinkkejä peruskurssin työskentelyyn

## Kurssilaisten elämäkokemukset päivystäjän ”ammattitaidon” tukena

### Työskentelyehdotus

Kurssilaisilla on jo olemassa elämäkokemusta, asiantuntemusta elämän eri alueista ja ilmiöistä sekä myös kokemuksia auttamisesta ja autetuksi tulemisesta. Kurssilainen arvioi omia vahvuuksiaan, haasteitaan ja kysymyksiään päivystäjän tehtävää ajatellen.

#### 1. Yksilötyöskentely:

Kurssilaisia pyydetään muistelemaan sellaisia tilanteita, joissa he ovat kuunnelleet toista ihmistä, joka on kertonut huolistaan/ongelmistaan: miten he ovat kuunnelleet, miten vastanneet, miten käyneet keskustelua, mitä on tapahtunut keskustelun lopussa (onko toinen esim. ilmaissut helpotusta, miltä on itsestä tuntunut?) itse kertoneet toiselle ihmiselle omia huoliaan/ongelmiaan: miten toinen on reagoinut, miten kuunnellut, miten vastannut, miten keskustelu on edennyt ja päättynyt, millainen toisen ihmisen menettely on tuntunut auttavalta?

#### 2. Jaetaan kokemuksia pareittain

#### 3. Yhteiskeskustelu:

Mitä yhtymäkohtia tällaisessa ihmisten välisessä kanssakäymisessä on Palvelevassa puhelimesta käytävän keskustelun kanssa?

## **Esimerkkejä keskusteluharjoituksista**

**Keskusteluharjoitus ilman näkökontaktia** aivan kurssin alkuvaiheessa:

- Lyhyt keskustelu pareittain
- Vaikutelmien kertominen, kumpikin vuorollaan

Tavoitteena havainnollistaa näkö- ja kuuloaistien merkitystä keskustelutilanteessa.

## **Lavastetun puhelinkeskustelun, äänitteen tai demonstraation kuunteleminen**

Mietittäväksi kuuntelun aikana:

- miksi soitti
- saiko apua
- miltä tuntui kuunnella

Kurssilaisille voidaan myös antaa erilaisia tehtäviä:

- osa eläytyy soittajan asemaan ja hänen tunnetilaansa
- osa kuuntelee keskustelua päivystäjän näkökulmasta: miten hän kuuli soittajaa

## **Eräs tapa toteuttaa demonstraatio**

Kurssin vetäjä toimii päivystäjänä koettaen ujuttaa vastauksiinsa sekä ”huonoja” että ”hyviä” malleja. Joku kurssilainen toimii demonstraation ohjaajana katkaisten sen tarpeen mukaan. Muut kurssilaiset osallistuvat demonstraatioon ”peukaloleikin” avulla: Kurssilaiset pitävät peukaloa pystyssä kämmen käännettynä siten, että peukalo osoittaa vaakasuoraan sivulle. Kun päivystäjä vastaa ”hyvin”, peukalo käännetään ylös, kun taas ”huonosti”, peukalo käännetään alas. Ohjaaja voi katkaista demonstraation esimerkiksi silloin, kun kaikki peukalot kääntyvät alaspäin.

## Rooliharjoittelu muun ryhmän läsnä ollessa

Keskustelun harjoittelemisen ja eri ongelma-alueisiin tutustumisen voi yhdistää sillä tavalla, että eri kokoontumiskerroilla tehdään harjoituksia, joissa keskistytään johonkin tiettyyn aihealueeseen. Lisäksi voi olla jokin vetäjän pitämä ”miniluento” tai kotiläksyksi annettu moniste aiheesta. Tuonnempana on koottuna valmiita tapauskuvauksia eri teemoista.

Rooliharjoittelu muun ryhmän läsnä ollessa voisi olla koulutusiltojen pääsisältö muutaman alkukokoontumisen jälkeen. Aiheina harjoittelussa ovat Palvelevassa puhelimesta esille tulevat keskeisimmät ongelma-alueet. Harjoituksessa käytetään kaiutinpuhelinta, jos mahdollista. Soittaja on toisessa huoneessa, ja hänen äänensä kuuluu kaiuttimesta. Kun keskustelut käydään koko ryhmän läsnä ollessa, kaikki kuulevat kaiken ja voivat osallistua työskentelyyn eri tavalla kuin pienempiin harjoitteluryhmiin jakauduttaessa.

### Harjoittelun lämmittelyä voi olla erilaisia ”kevennettyjä” harjoituksia:

- Harjoitus, jossa kaikki kurssilaiset tai jokin ryhmä ovat päivystäjiä. Soittajan repliikkeihin vastaa, kuka kulloinkin ehtii.
- Lyhyt harjoitus, jossa kaikki pääsevät sekä soittajan että päivystäjän rooliin. Vain pari repliikkiä keskustelun alusta. Välillä lyhyt purku. Uudelleen yrittämisen mahdollisuus haluttaessa.

## Varsinainen rooliharjoittelu

Soittajalle annetaan paperilapulla selostus tilanteesta, johon hänen tulee eläytyä. Päivystäjä ei saa mitään ennakkotietoa soiton sisällöstä. Hän vastaa puhelimeen ”Palveleva puhelin...” ja käy keskustelua. Ohjaaja lopettaa keskustelun n. 10 minuutin jälkeen riippumatta siitä, ovatko keskustelijat päässeet loppuun.

Keskustelun purku toteutetaan seuraavassa järjestyksessä:

Päivystäjä:

- Miltä tuntui kuunnella soittajaa?
- Mikä tuntui vaikealta?

Soittaja:

- Miltä tuntui eläytyä soittajan asemaan? Mikä oli vaikeaa?
- Tunsitko tullessi kuulluksi ja ymmärretyksi?

Muut kurssilaiset antavat palautetta päivystäjälle:

- Minun mielestäni toimit hyvin, kun . . .
- Olisit voinut kiinnittää huomiota vielä . . .

Päivystäjä:

- Miten olisit halunnut jatkaa keskustelua, jos se olisi ollut mahdollista?

## Soittajarooleja keskusteluharjoituksiin eri teemoista

Tähän on koottu joitakin mahdollisia keskustelun aiheita. Kaikki ovat täysin keksittyjä. Minkään taustalla ei ole mitään todellista tietyille ihmisille tapahtunutta asiaa. Aiheita voi keksiä lisää. Myös kurssilaisille voi antaa tehtäväksi keksiä soittajan rooleja.

### Yksinäisyys:

Soittaja on noin 80-vuotias mies. Hänen vaimonsa kuoli kaksi viikkoa sitten. Hautajaiset olivat viime viikonvaihteessa. Sukulaiset lähtivät, ja mies on pohjattoman yksin. Hän haluaisi mennä sinne, missä hänen vaimonsakin on ja kysyy, miksi Jumala ei ota häntä jo pois.

Soittaja on keski-ikäinen nainen, joka on hyvin masentunut. Hän on ollut jo vuosia sairaseläkkeellä psyykkisistä syistä. Hän asuu yksin ja sanoo, että hänen luonaan ei käy kukaan. Hän ei jaksakaan lähteä ulos kodistaan. Kaupassa käyntikin tuottaa hänelle lähes ylivoimaisia vaikeuksia. Hän sanoo soittavansa siksi, että kuulisi edes toisen ihmisen äänen.

Soittaja on noin 70-vuotias leskinainen. Hänellä ei varsinaisesti ole mitään hätää, hän on vain yksinäinen. Lapset perheineen asuvat kaukana, eikä hän tapaa heitä usein. Hänellä on hiukan liikkumisvaikeuksia ”huonojen jalkojen” takia, joten hän ei pääse helposti käymään missään, vaikka haluaisikin. Viime aikoina on ollut särkyjä ja kolotuksia. Vanheneminen ja terveyden heikkeneminen on ruvennut huolestuttamaan.

Soittaja on noin 12-vuotias koulutyttö. Hän on yksin kotona. Vanhemmat lähtivät yhdessä juhlimaan ja lupasivat tulla puoleen yöhön mennessä. Seinän takaa kuuluu mekastusta, ja tyttöä pelottaa. Hän pelkää, että vanhemmat ovat humalassa kotiin tultuaan, tai muistavat palata kotiin vasta aamulla. Hän ei haluaisi enää soittaa mummulle, koska on jo niin myöhä. Soittaisiko äidille ja pyytäisi, että he tulisivat jo kotiin?

Olet noin 60-vuotias mies. Olet sairaseläkkeellä ja asut yksin. Olet jonkin verran humalassa. Soitat aika usein ja sanot haluavasi vain jutella, ”kun ei ole mitään muutakaan paikkaa”. Mitään erityistä tämän hetken ongelmaa sinulla ei ole.

**Perhe, avioliitto:**

Soittaja on noin 35-vuotias perheellinen nainen. Hänellä on vaativa työ ja pienet lapset. Hänellä on sellainen tunne, että hän ei pysty hoitamaan kunnolla työtään eikä myöskään perhettään. Aviomies kehottaa häntä jäämään työstä pois muutamaksi vuodeksi, koska miehellä on hyvät tulot. Vaimo ei haluaisi, koska hän pelkää putoavansa työelämästä, joka vaatisi jatkuvaa kouluttautumista ja kehityksessä mukana pysymistä.

Olet n. 40-vuotias mies. Jäit kolme kuukautta sitten työttömäksi, koska se firma, jossa olit töissä, teki konkurssin. Vastaavanlaista työtä ei kotipaikkakunnaltasi löydy. Istut päivisin kaljabaarissa ja olet ruvennut juomaan yhä enemmän. Kotona olet ärtyisä. Vaimosi on ruvennut hermostumaan sinuun. Hän sanoo, että jos et pian ryhdistäydy ja hanki töitä, hän lähtee ja ottaa lapset mukaansa.

Olet n. 25-vuotias nainen. Elät avoliitossa ja asut avomiehesi työsuhteasunnossa. Viime aikoina mies on alkanut pahoinpidellä sinua juovuspäissään. Hän on kyllä ennenkin juonut jonkin verran, mutta nyt se on lisääntynyt. Et voi muuttaa pois, koska sinulla ei ole mitään paikkaa, minne mennä. Omaisesi asuvat kaukana. Olet yrittänyt kaupungin vuokra-asuntoa, mutta sinulle on sanottu, että yksin elävällä on kovin huonot mahdollisuudet saada asuntoa. Mies on uhannut heittää sinut ulos asunnosta, ja kerran olet jo saanutkin viettää yön ulkona.

Olet 35-vuotias kotiäiti. Miehesi Jari tekee työtä, jossa joutuu paljon matkustelemaan. Nytkin hän on työmatkalla. Pyykkiä lajitellessasi olet juuri löytänyt miehesi taskusta naisen valokuvan, jonka takana lukee ”Jarille Minnalta”.

Olet keski-ikäinen mies. Olet ollut naimisissa n. 20 vuotta. Sinulla on kaksi lasta. Avioliittosi on ollut hyvä, tai ainakin olet luullut niin. Nyt vaimosi on ruvennut käyttäytymään eri tavalla. Hän välttelee sinua, ei enää puhu asioistaan, ja on paljon poissa kotoa. Pari päivää sitten hän on ilmoittanut sinulle, että haluaisi muuttaa yksin asumaan. Hänellä ei ole ketään toista miestä. Hän sanoo, että hän haluaisi olla yksin ja ”etsiä itseään”.

**Seksuaalisuus:**

Olet vähän yli 20-vuotias, naimaton mies, joka asuu äitinsä luona. Kerrot olevasi ujo. Sinulla ei ole koskaan ollut tyttöystävää. Et uskalla ottaa yhteyttä naisiin, koska pelkää, että mokaat heidän silmiensä edessä. Sinulle on tullut ongelma itsetyydytyksestä, jota mielestäsi harjoitat liian usein. Sanot, että mielessäsi on vain ”se yksi asia”. Kysyt, onko itsetyydytys vahingollista ja miten siitä pääsisi eroon.

Olet lukioikäinen tyttö. Sinulla ei ole poikaystävää, etkä ole ollutkaan kovin kiinnostunut pojista. Viime aikoina olet huomannut, että eräs koulusi tyttö kiinnostaa sinua aivan erikoisella tavalla. Hän on kaunis ja viehättävä ja tuntuu myös ystävälliseltä. Koulun uimahallikäynnillä olet katsellut hänen kaunista ja sopusuhtaista vartaloaan. Tyttö ei kuulu sinun lähimpään kaveripiiriisi, mutta nyt haluaisit tutustua häneen paremmin. Samalla mieleesi on välähtänyt pieni epäily, että mahdatko sinä olla lesbo. Asia huolestuttaa sinua hiukan, mutta samalla kiinnostaa.

Olet nuori mies, joka asuu vielä kotona. Opiskelet ja teet tehtäviä usein päivällä kotona, jolloin ketään muuta ei ole paikalla. Silloin tällöin menet äitisi vaatekaapille, katselet äitisi vaatteita ja kokeilet niitä päällesikin. Naisten vaatteisiin pukeutuminen tuntuu hyvältä. Toisaalta olet hiukan huolissasi siitä, mistä tässä oikein on kysymys. Kerran veljesi tuli yllättäen kotiin ja näki sinut tässä tilanteessa. Hän nauroi ja pilkkasi sinua ja uhkasi kertoa asiasta vanhemillesi.

### **Uskonnolliset kysymykset:**

Olet eläkeikäinen nainen, joka asuu yksin. Lapset ovat jo muuttaneet pois, ja mies on kuollut vuosia sitten. Läheisin ystäväsi on sisaresi, jonka kanssa pidätte tiiviisti yhteyttä ja puhutte asianne toisillenne. Nyt sisaresi on liittynyt helluntaiseurakuntaan. Hän käy entistä useammin luonasi ja vakuuttelee sinulle, että sinunkin pitäisi tehdä samoin ja mennä helluntaiseurakunnassa kasteelle. Käyt silloin tällöin kirkossa ja tunnet luterilaisen seurakunnan omaksesi. Siellä käydessäsi tunnet kuitenkin itsesi yksinäiseksi. Ketään ystäviä ei seurakunnasta ole löytynyt. Sisar vakuuttelee, että helluntaiseurakunnassa pidetään kaikista niin hyvää huolta. Siellä on ystäviä, eikä kenenkään tarvitse olla yksin. Et haluaisi vaihtaa kirkkoa, mutta sisaresi saa sinut kovin hämmentyneeksi. Kyselet, mikä tässä tilanteessa olisi oikea ratkaisu.

Olet vanha nainen, joka soitat joka olet vakavasti sairaana. Soitat lähes joka ilta Palvelevaan puhelimeen ja pyydät päivystäjää lukemaan sinulle Raamattua ja rukoilemaan kanssasi.

Olet keski-ikäinen mies. Elämäsi on aika hyvässä järjestyksessä. Sinulla on hyvä ja kiinnostava työpaikka. Avioliittosi on hyvä, ja lapsilla menee hyvin. Viime aikoina tiedotusvälineissä on puhuttu paljon koulukiusaamisesta. Mieleesi on palautunut oma kouluaikasi. Sinulla oli silloin koulutoveri, jolle olit usein ilkeä. Loukkasit häntä nimittelemällä häntä ikävästi ja pilkkasit hänet ulkoista olemustaan ja vaatteitaan. Asia meni silloin aikoinaan ohi, kun siirryitte lukioon. Et ole tavannut häntä pariin vuosikymmeneen etkä tiedä, mitä hänelle kuuluu. Sinä olet ruvennut kiinnostumaan uskonasioista, kun vaimosi on ottanut sinut mukaan seurakunnan tilaisuuksiin. Mieleesi ovat tulleet myös ”nuoruuden synnit” ja mietit, antaako Jumala ne sinulle anteeksi.



**Työ ja muut elämäolosuhteet:**

Olet n. 30-vuotias perheetön mies. Olet juuri vapautunut vankilasta. Sinulla ei ole asuntoa eikä työtä. Vanhempasi eivät halua ottaa sinua luokseen asumaan. Sanot, että ainoa vaihtoehto näyttää olevan jokin uusi rötös. Silloin ainakin pääsisit takaisin ”täysihoitoon” ja sisälle lämpimään. Haluaisit kuitenkin ruveta elämään tavallisen ihmisen elämää, mutta olosuhteet näyttävät olevan sinua vastaan.

Olet keski-ikäinen nainen. Sinulla on vaikeuksia työpaikalla. Työtoverisi ovat kannelleet esimiehellesi, että sinä laiskottelet, etkä hoida tehtäviäsi. Kaikki työtoverisi tuntuvat olevan sinua vastaan. Et haluaisi rasittaa perhettäsi työongelmillasi. Mietit niitä kuitenkin jatkuvasti kotonakin ja olet hermostunut ja kireä, mutta et pysty kertomaan kotona, mistä on kysymys. Olet joutunut syömään unilääkkeitä jo pari viikkoa, jotta nukkuisit ja jaksaisit mennä taas aamulla töihin.

**Kriisit:**

Soittaja on noin 80-vuotias mies. Hän on aikaisemmin päivällä saanut tietää, että hänen vaimonsa kuoli, kun seurakunnan retkibussi joutui onnettomuuteen. Kriisityöntekijä on ollut hänen luonaan iltapäivällä. Nyt on myöhäinen ilta, ja hän on yksin kotona. Kaukana asuvat lapset ovat tulossa huomenna, mutta nyt hän on täysin yksin ja lohduton.

Soittaja on nuori nainen. Hänen poikaystävänsä on matkalla Japanissa, jossa on juuri sattunut maanjäristys ja tsunami. Soittaja on yrittänyt saada yhteyttä ystävänsä puhelimitse ja netin välityksellä, mutta ei ole onnistunut. Hän on hyvin huolestunut ja pelkää, että ystävälle on sattunut jotakin vakavaa. Hän suunnittelee lähtevänsä Japaniin etsimään ystävänsä.

Soittaja on keski-ikäinen nainen, joka on ollut jo vuosia sairaseläkkeellä psyykkisistä syistä. Hän asuu yksin ja sanoo, että hänen luonaan ei käy kukaan. Hän ei jaksakaan lähteä ulos kodistaan. Hän on kuullut uutisista, että Atlantilla on kadonnut lentokone, eikä ole tietoa, mitä on tapahtunut. Hänellä palautuu mieleen hänen nuorena ulkomailla kokemansa onnettomuus, jossa hän pelastui täpärästi. Hän joutui silloin olemaan kaksi viikkoa sairaalassa vieraassa maassa kielitaidottomana vailla yhteyksiä omaisiinsa. Hän on hyvin ahdistunut.

Soittaja on noin 40-vuotias mies. Hänen vaimonsa on jättänyt hänet toisen miehen takia kolme viikkoa sitten. Mies on kotona kahden alle kouluikäisen lapsen kanssa. Hän on väsynyt, masentunut

ja epätoivoinen. Hän ei ole pystynyt menemään töihin vaimonsa lähdön jälkeen, vaan on ollut siitä lähtien sairauslomalla. Miehen äiti käy auttamassa häntä lasten ja kodin hoidossa.

### **Itsemurha:**

“En taida jaksaa enää, kaikki on niin raskasta. – No kukaan ei välitä minusta, en jaksaa lähteä mihinkään. Saa nähdä taas huomenna aamulla jaksanko lähteä kauppaan. Työttömänä olen ollut pitkään. Tietysti, onhan niitä työttömien kokoontumispaikkoja, onhan niitä... kyllä, kyllähän siellä tapaa ihmisiä. On meillä oikein mukava diakoniatyöntekijä siellä, se on kyllä aina ystävällinen.... Mutta on tätä masennusta. On, on minulla, siihen lääkkeitä. Niitä onkin jo aika paljon.... aina ei muista ottaa, ja lääkäri niitä aina kirjoittaa... ja on särkylääkkeitä tuolla.... Nytkin otin aika monta särkylääkettä ja unilääkkeen kun tuo selkä toisinaan niin kovasti vaivaa, ei saa nukuksi...”

”Poikaystäväni kertoi juuri, että hän on löytänyt toisen eikä enää halua tavata minua. Kaikki on nyt loppu. Ei ole muuta mahdollisuutta kuin kuolla. Hän oli minun koko elämäni.

Olet keski-ikäinen virkanainen. Kerrot, että läheinen sukulaisesi soitti juuri ja sanoi aikovansa tehdä itsemurhan. Tämä on ihan hirveää. Olet hädissäsi ja kyselet, mitä sinä voisit tehdä sukulaisesi hyväksi.

”Otin juuri suuren määrän unilääkkeitä. Haluan kuolla. En jaksaa enää puhua mitään. (ääni alkaa takellessa) Nukahdan kohta...” Kuuluu kolahdus, kun luuri putoaa.