

# Puhelinauttamisen periaatteet

## IFOTES-LIITON KANSAINVÄLISET NORMIT

1. Auttavat puhelimet ovat avoinna jatkuvasti ympäri vuorokauden. Kenellä tahansa iästä, sukupuolesta, uskonnosta tai kansallisuudesta riippumatta on oikeus ottaa yhteyttä niihin.
2. Jokaisella soittajalla on oikeus tulla kuulluksi. Jokaista soittajaa tulee kunnioittaa riippumatta hänen uskomuksistaan, vakaumuksestaan ja henkilökohtaisista valinnoistaan.
3. Soittajaa kuunnellaan ystävällisesti ja avoimesti asennoituen. Päivystäjän kultainen sääntö on, että hänen ei tule pyrkiä siirtämään omia näkemyksiään soittajalle.
4. Puhelinkeskustelun sisältö pysyy täysin luottamuksellisena auttavan puhelimen sisällä. Tämä koskee erityisesti yksityistä elämää käsitteleviä tietoja.
5. Soittajalla on oikeus pysyä nimettömänä. Päivystäjän tulee puhelinkeskustelussa aina pysytellä nimettömänä.
6. Auttavien puhelinten toiminnassa vapaaehtoisuus on keskeistä. Päivystäjät valitaan ja koulutetaan tehtävään. He osallistuvat myös työnohjaukseen. Tämä tapahtuu, jotta päivystäjien kuuntelemisen kyky kehittyisi jatkuvasti.
7. Auttavat puhelimet eivät ota soittajilta maksua palveluistaan.

# IFOTES-LIITON EETTINEN PERUSKIRJA

## I. JOHDANTO

On hyvin tunnettua, että ihminen kärsii eristäytyneisyydestä huolimatta siitä, että hänen jokapäiväiseen elämäänsä kuuluu liiankin monia satunnaisia yhteyksiä. Yhteiskunnan suuret ja nopeat muutokset ovat uhkana hänen persoonallisuudelleen. Ne tuottavat fyysistä, psyykkistä ja henkistä pahoinvointia.

Viestintäteknologian jatkuva kehitys ei ole johtanut merkittävään edistymiseen ihmissuhteissa.

Ihmissuhteet ovat usein niin huonoja, että monen on vaikea löytää joku, jonka kanssa voisi puhua ja käydä aitoa keskustelua.

Jotta voisi puhua, olisi oltava joku, joka kuuntelee. Ihmistä, joka olisi valmis kunnolla kuuntelemaan, ei ole kovin helppoa löytää.

Auttavat puhelimet perustettiin julkisesta vallasta riippumattomiksi järjestöiksi. Tähän vaikuttivat edellä kuvattu yhteiskunnallinen tausta sekä aito solidaarisuuden ja sosiaalisen luovuuden henki, jonka innoittamina toiminta aloitettiin.

Auttavat puhelimet tarjoavat tilapäistä, mutta heti saatavilla olevaa tukea. Sitä tarjotaan jokaiselle, joka kärsii yksinäisyydestä, ahdistuksesta, toivottomuudesta sekä erityisesti itsemurhavaarassa oleville.

Soittajaa autetaan selkiinnyttämään nykyistä tilannettaan. Hänen uskoaan omiin voimavaroihinsa pyritään lisäämään, ja tällä tavoin häntä autetaan uuteen alkuun.

Auttavat puhelimet perustettiin ja ne toimivat yhä edelleen sillä arvopohjalla, joka on ilmaistu Yhdistyneitten Kansakuntien Ihmisoikeuden julistuksessa. Sen mukaan erityisen tärkeitä asioita ovat:

- jokaisen ihmisen arvo; (artikla 1)
- hänen oikeutensa saada kunnioitusta ajatuksilleen, toivomuksilleen ja jokapäiväiselle elämälleen; (artikla 18)
- hänen oikeutensa ilmaista itseään omalla kielellään. (artikla 19)

## II. Eettinen peruskirja

### A. Luonne ja periaatteet

1. IFOTES-liitto on kansallisten puhelinauttamisjärjestöjen yhteistyöelin. Ne pyrkivät ylläpitämään auttavaa puhelinpalvelua ympäri vuorokauden. Tämä on tarjolla kenelle tahansa ahdingossa olevalle, joka haluaa keskustella.
2. Auttavat puhelimet tarjoavat soittajalle mahdollisuuden aitoon vuorovaikutukseen.
3. Auttavat puhelimet tarjoavat tukea niille yksinäisyydestä tai epätoivosta kärsiville, jotka eivät halua kertoa ongelmiaan ja näkemyksiään tuntemilleen ihmisille tai kenellekään, joka saattaisi tunnistaa heidät.
4. Palvelu on kaikkien käytettävissä riippumatta ongelman laadusta. Mutta apua tarjotaan erityisesti niille, jotka ovat kriisitilanteessa tai itsemurhavaarassa.
5. Auttavassa puhelimessa kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia.
6. Palvelu on maksutonta.

### B. Kuunteleminen\*

1. Puhelinkeskustelu on väline, joka tekee mahdolliseksi välittömän vastaamisen hätätilanteessa. Se suojelee samalla soittajan ja päivystäjän nimettömyyden.
2. Soittaja voi puhua päivystäjälle täysin luottamuksellisesti. Hänet kohdataan täysivaltaisena kansalaisena. Hän voi luottaa siihen, että häntä kohdellaan tässä ominaisuudessa kunnioittaen.
3. Soittaja ilmaisee itseään omien kykyjensä mukaisesti, ja mikäli mahdollista, omalla kielellään.
4. Soittajaa kuunnellaan ennakkoluulottomasti ja tarkkaavaisesti. Tavoitteena on auttaa soittajaa saamaan uusi näkökulma elämäänsä ja selvempi käsitys siitä, mitä hänen elämässään tapahtuu. Tällä tavoin pyritään myös lievittämään hänen ahdistustaan ja tukemaan hänen itseluottamustaan. Tämä auttaa häntä tekemään uusia aloitteita elämässään.
5. Soittajat saavat tarvittaessa tietoja sopivista ulkopuolisista avunlähteistä.

---

\* Kuunteleminen tarkoittaa tässä valpasta ja viisasta läsnäoloa. Tällainen läsnäolon tapa edellyttää päivystäjältä vastaanottavaa ja myötätuntoista asennetta. Tämä on välttämätön edellytys kaikelle avunantamiselle.

## **C. Päivystäjä**

1. Päivystäjänä toimii yleensä vapaaehtoinen, joka ei saa palkkaa työstään. Hänellä ei myöskään välttämättä ole ammatillista pätevyyttä. Hänet on kuitenkin huolella valittu. Hän osallistuu koulutukseen ja työnohjaukseen.
2. Päivystäjä pyrkii antamaan soittajalle huolenpitoa ja mahdollisuuden purkaa tunnetilaansa. Sen lisäksi hän pyrkii kehittämään itsessään kyvyn suhtautua soittajaan aina myönteisesti. Tämä on rakentavaa molemmille osapuolille.
3. Päivystäjä tekee parhaansa omaksuakseen suvaitsevan asenteen eikä tyrkytä omia maailmankatsomuksellisia, uskonnollisia tai poliittisia näkemyksiään. Hän kunnioittaa soittajan itsenäisyyttä. Päivystäjä ei yritä saada soittajaa hyväksymään omia tulkintojaan ja ratkaisujaan.
4. Tässä tarkoituksessa päivystäjälle annetaan peruskoulutus. Se on pakollinen. Kouluttajina toimivat pätevät ohjaajat.
5. Päivystäjille järjestetään jatkuvasti täydennyskoulutusta. Päivystäjä sitoutuu osallistumaan tähän koulutukseen säännöllisesti. Näin hänelle annetaan mahdollisuus lisätä tietoisuuttaan omista asenteistaan puhelinkeskustelussa. Pätevät kouluttajat opastavat päivystäjää arvioimaan asenteitaan pohdiskelun ja kokemustenvaihdon avulla.
6. Päivystäjälle tarjotaan näin tilaisuus vertailla omaa tapaansa kuunnella soittajaa toisten päivystäjien kanssa. Tämä johtaa hänet oman toimintatavan tarkasteluun, jonka tavoitteena on kuuntelemisen taidon kehittäminen.
7. Päivystäjällä on oikeus edellyttää, että soittajat käyttäytyvät kunnioittavasti häntä kohtaan puhelinkeskustelussa. Hänen ei tule suostua hyväksikäytön, huonon kohtelun tai kiusanteon kohteeksi.
8. Päivystäjän ei tule epäröidä tarvitsemansa avun pyytämisessä. Auttavan puhelimen oma työyhteisö, etenkin toiminnasta vastaavat työntekijät, antavat ensisijassa tarvittavaa tukea.
9. Soittajaa kuunneltaessa saadut kokemukset toimivat päivystäjän henkilökohtaisen kasvun lähteenä. Kasvun mahdollisuuksia lisäävät päivystäjien koulutuksen eri muodot kuten kongressit, neuvottelupäivät ja seminaarit.

## **D. Palvelu**

Tällaisen kuuntelemisen ja erityislaatuisten vastaanottavan vuorovaikutuksen tulisi käytännössä tapahtua rakenteeltaan sellaisessa yhteisössä, jonka jäsenet edustavat monenlaisia yhteiskunnallisia ja kulttuurisia taustoja. Heidän valinnassaan tulisi ottaa huomioon seuraavat tunnusmerkit: kuuntelemisen taito, kyky henkilökohtaiseen muuttumiseen ja avoimuuteen.

## ***E. Yhteiskunta***

Puhuminen hyödyttää ketä tahansa, jolla on mahdollisuus saada itselleen vastaanottavainen kuulija. Auttavilla puhelimilla on kokemusta tällä erityisellä kentällä. Sen tähden ne pyrkivät edistämään keskinäisen kuuntelemisen asennetta yhteiskunnan kaikilla alueilla.

## **III. Toimintamenetelmät**

### ***A. Päivystyspisteet***

1. Paikallisesta toiminnasta vastaavaa työryhmää kutsutaan päivystyspisteeksi.
2. Päivystyspisteen säännöt ja muut sisäiset asiakirjat määrittelevät sen juridisen aseman ja hallinnolliset menettelytavat.
3. Päivystyspisteen jäsenet (vapaaehtoiset päivystäjät, kouluttajat ja johtajat) toimivat organisaation kaikilla tasoilla palveluhenkisenä yhteisönä. Tässä yhteisössä kukin on vastuussa tehtävistä, jotka on hänelle uskottu, ja jotka hän on lupautunut suorittamaan.
4. Päivystyspisteet toimivat yhteistyössä alueen muiden yhteisöjen ja elinten sekä yhteiskunnan laitosten kanssa.
5. Päivystyspisteet käyttävät kaikkia tarkoituksenmukaisia keinoja varmistaakseen, että niiden tarjoama palvelu on kaikkien niiden tiedossa, jotka saattavat sitä tarvita.
6. Päivystyspisteet laativat säännöllisesti vuosikertomuksen, jossa toimintaa arvioidaan.

### ***B. Kansalliset liitot***

1. Samalla alueella toimivien auttavien puhelimien tulisi etsiä tukea toisiltaan, aivan kuten päivystäjätkin tekevät.
2. Tässä tarkoituksessa auttavat puhelimet ovat perustaneet kansallisia liittoja:
  - (a) varmistaakseen, että puhelimitse tapahtuva palvelu on laadultaan yhdenmukaista sen kuuntelemisen tapaa koskevan näkemyksen kanssa, joka on määritelty eettisessä peruskirjassa.

(b) edistääkseen päivystyspisteiden välistä vuorovaikutusta. Näin pyritään varmistamaan se, että samannimiset järjestöt toimivat samojen periaatteiden mukaan, eikä herätetä hämmennystä yleisössä;

(c) koordinoidakseen päivystyspisteiden yhteyksiä viranomaisiin. Näin toimitaan kaikkien osapuolten eduksi;

(d) edistääkseen auttavien puhelimien hyvää mainetta;

(e) tiedottaakseen viranomaisille yhteiskunnassa vallitsevista epäkohdista, jotka käyvät ilmi puhelinkeskusteluissa, kun soittajat kertovat vaikeista elämänkohtaloistaan. Tiedottamisen tulee tapahtua luottamuksellisuutta rikkomatta.

### ***C. Kansainvälinen järjestö - IFOTES-liitto***

IFOTES-liitto yhdistää kansallisia liittoja, edistääkseen keskustelua ja kulttuurista vuorovaikutusta avoimessa ja erilaisuutta kunnioittavassa hengessä.

#### ***Päämäärät***

1. Lisätä tietoisuutta siitä, että auttavat puhelimet ovat tärkeä väline ihmisten eristäytymisen murtamisessa, ja että ne antavat tällä tavoin panoksensa vaikeuksien ja kärsimysten lievittämiseen. Tässä toiminnassa auttavat puhelimet ovat osaltaan edistämässä mielenterveyttä ja itsemurhien ennaltaehkäisyä.
2. Kannustaa ja rohkaista kansallisia liittoja.
3. Edistää ja avustaa auttavien puhelimien perustamisessa ja kehittämisessä niissä maissa, joissa tätä toimintaa ei vielä ole tai se on juuri käynnistetty.

#### ***Keinot***

1. Järjestää kansainvälisiä kokouksia, kuten seminaareja, neuvottelupäiviä ja kongresseja, jotta toiminnan tavoitteet voitaisiin paremmin saavuttaa.
2. Julkaista päivystyspisteille hyödyllistä tietoa aikakauskirjojen, esitteiden ja kirjojen muodossa.
3. Kerätä ja levittää päivystyspisteissä koottua tilastotietoa, joka koskee mielenterveyden ja itsemurhien ennaltaehkäisyn alueilla vastaantulevia haasteita.
4. Avustaa ja rohkaista näillä aloilla tapahtuvaa tutkimusta.
5. Pitää yhteyksiä samalla alueella toimiviin järjestöihin, erityisesti Maailman terveysjärjestöön (WHO), Maailman mielenterveysliittoon (WFMH), Itsemurhien ehkäisyn kansainväliseen liittoon (IASP), Life Line International - ja Befrienders International -järjestöihin.