

KIRKON KESKUSTELUAPU

2021 tilastotietoa

Vuonna 2021 Kirkon keskusteluapu oli avoinna joka päivä ympäri vuoden. Päivystimme puhelimessa, chatissa ja nettikirjeessä. Lisäksi Kirkon keskusteluapua saattoi lähestyä kirjeitse. Päivystys oli valtakunnallista, ja yhteyttä voi ottaa miltä tahansa paikkakunnalta.

Päivystäjinä toimivat seurakuntien koulutetut vapaaehtoiset ja työntekijät. Kirkon keskusteluavun toimintaa oli 110 kunnan alueella, ja sitä koordinoi 37 kirkon työntekijää 5–80 % työpanoksella (keskiarvo 32 %) seurakuntien tekemistä sopimuksista riippuen. Kaikki Suomen ev.lut. kirkon seurakunnat ja seurakuntayhtymät ovat tervetulleita mukaan toteuttamaan palvelua.

Kirkon keskusteluavun periaatteet

Kirkon keskusteluapu on tarkoitettu jokaiselle, joka kaipaa henkistä tai hengellistä tukea. Päivystäjät ovat vaitiolovelvollisia koulutettuja vapaaehtoisia sekä kirkon työntekijöitä. Kirkon keskusteluavun palveluiden pääperiaatteina ovat luottamuksellisuus, anonyymius, vapaaehtoisuus ja yhteydenottajan kunnioittaminen.

Kirkon keskusteluavulla ei ole asiakasrekisteriä. Puheluita ei tallenneta eikä käydyistä keskusteluista poimita minkäänlaisia henkilökohtaisia tietoja. Soittajien numerot eivät välity päivystäjille eivätkä näy järjestelmässämme. Käydyistä keskusteluista tilastoidaan vain yleisluontoisia asioita, kuten keskustelun pääasialliset aihepiirit ja puheluiden kestot.

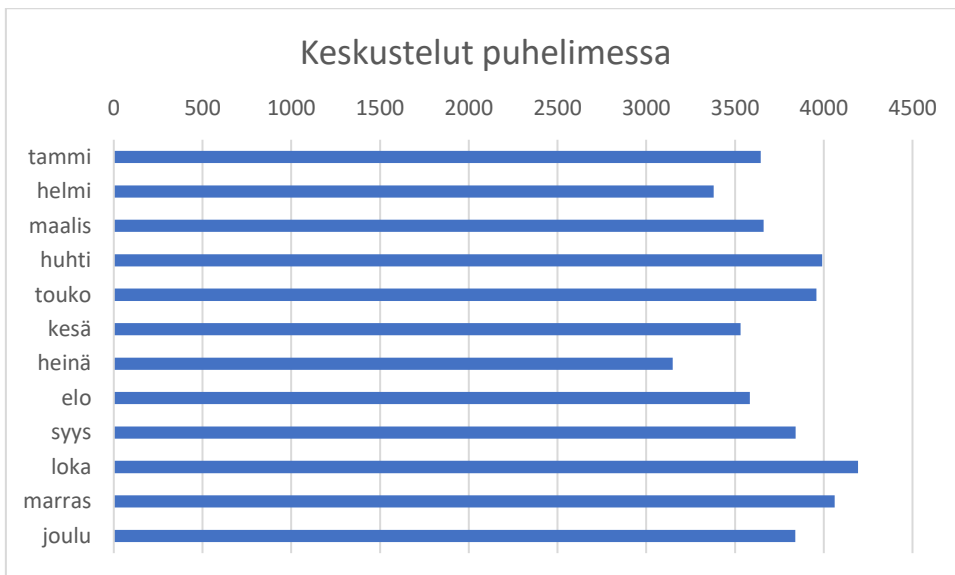
Palvelun tarjoaa Suomen ev.lut. kirkko. Palveleva puhelin on toiminut jo vuodesta 1964, Palveleva netti vuodesta 2005, Palveleva chat vuodesta 2014 (ja sitä ennen Kirkon chat-nimellä osana Hengellinen elämä verkossa -työtä), ja Palveleva kirje aloitti vuonna 2015. Palvelut yhdessä muodostavat Kirkon keskusteluavun kokonaisuuden.

Lisätietoa

Kirkon keskusteluavun nettisivut löytyvät osoitteesta evl.fi/kirkonkeskusteluapu.fi. Kyrkans Samtalstjänst tarjoaa keskusteluapua ruotsinkielellä. Sen nettisivut löytyvät osoitteesta evl.fi/kyrkanssamtalstjanst. Päivystäjäkoulutukseen voi hakeutua ottamalla yhteyttä lähimpään Kirkon keskusteluavun toiminnanjohtajaan; yhteystiedot löytyvät nettisivuilta.

Puhelin

Kirkon keskusteluavun puhelimessa käytiin 44 836 keskustelua. Yhteydenottoja aukioloaikoina oli 55 119. Puhelimesta puhuttiin yhteensä 553 vuorokautta. Yhden puhelun keskimääräinen kesto oli 18 minuuttia. Keskimääräinen odotusaika soittajilla oli 4 minuuttia. Kaikkien yhteydenottoyritysten kokonaismäärä oli 103 096.

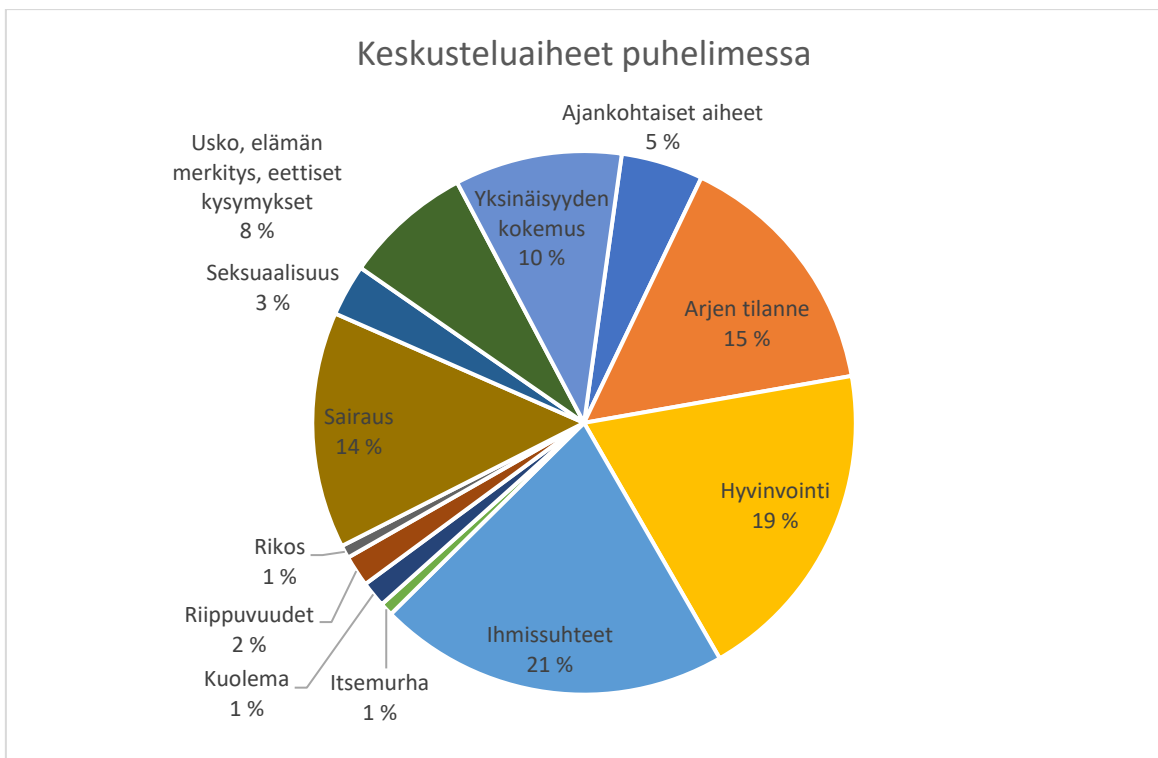


Kaikkien yhteydenottoyritysten määrä nousi edellisestä vuodesta 5 %. Keskustelujen määrä sen sijaan laski 11 %. Keskustelumäärien kehitys viime vuosina:

2018	2019	2020	2021
42 838	49 709	50 365	44 836

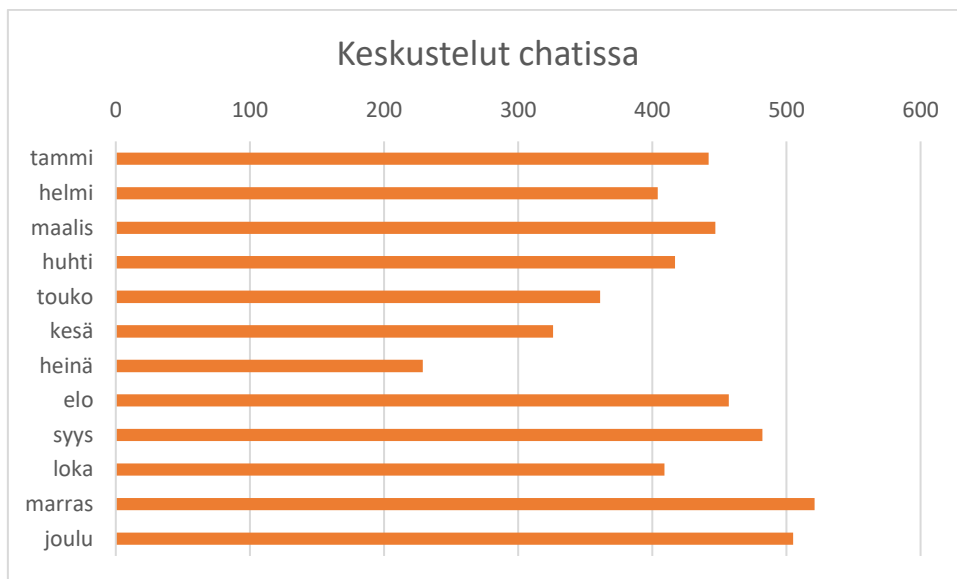
Puhelimen päivystyksessä oli mukana 110 seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. Aktiivisina päivystäjinä toimi 823 vapaaehtoista ja 62 kirkon työntekijää, yhteensä 885 ihmistä.

Puhelin oli avoinna joka päivä klo 18–24. Yleisimmät päivystäjien tilastoimat keskusteluaiheet puhelimessa olivat *ihmissuhteet*, *hyvinvointi* ja *arjen tilanne*.



Chat

Kirkon keskusteluavun chatissa käytiin 5 000 keskustelua. Yhteydenottoja aukioloaikoina oli 7 776.

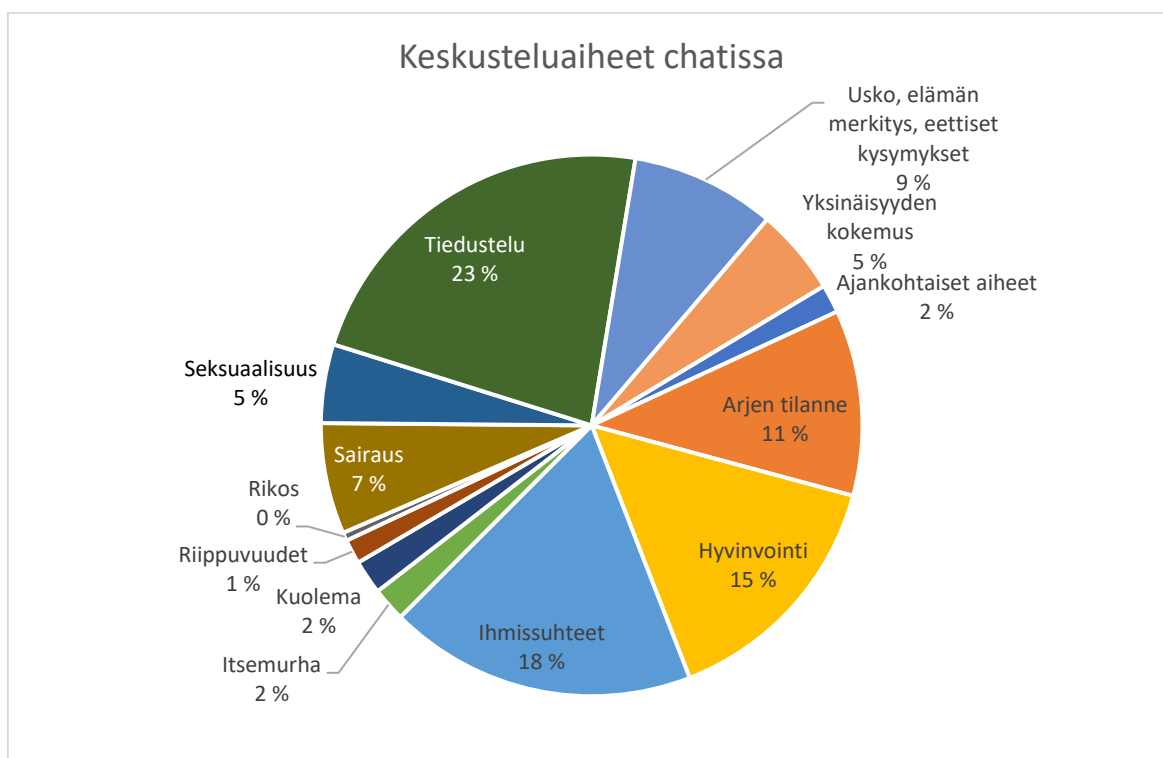


Keskustelujen määrä laski edellisestä vuodesta 20 %. Keskustelumäärien kehitys viime vuosina:

2018	2019	2020	2021
5 066	5 321	6 280	5 000

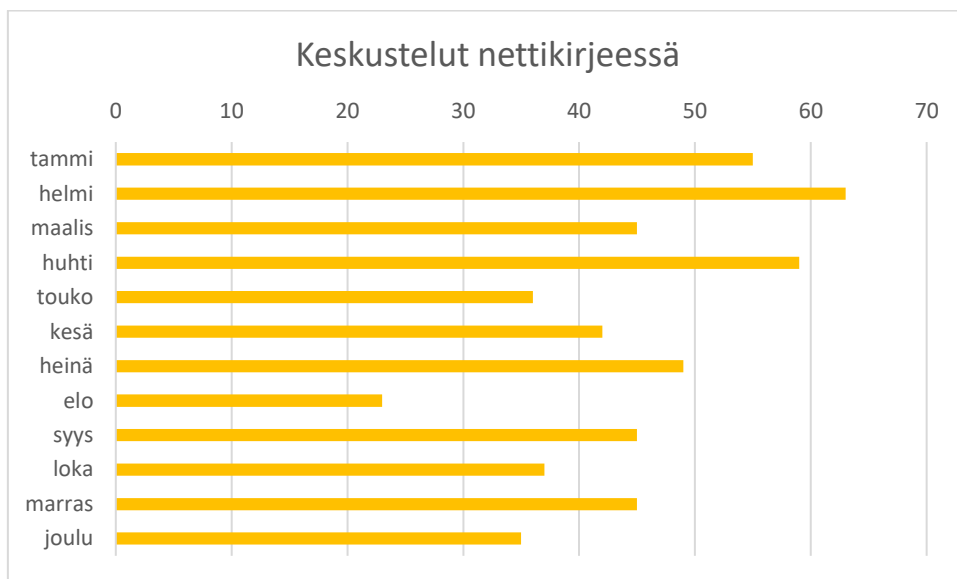
Chatin päivystyksessä oli mukana 17 seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. Aktiivisina päivystäjinä toimi 78 vapaaehtoista ja 33 kirkon työntekijää, yhteensä 111 ihmistä.

Chat oli avoinna ma-pe klo 12–20 (paitsi juhannuksesta heinäkuun loppuun ma-pe klo 16–20). Yleisimmät päivystäjien tilastoimat keskusteluaiheet chatissa olivat *tiedustelu*, *ihmissuhteet* ja *hyvinvointi*.



Nettikirje

Kirkon keskusteluavun nettikirjeessä käytiin 534 keskustelua. Nettikirjeeseen voi kirjoittaa joka päivä, ja vastauksen saa muutaman päivän kuluessa.

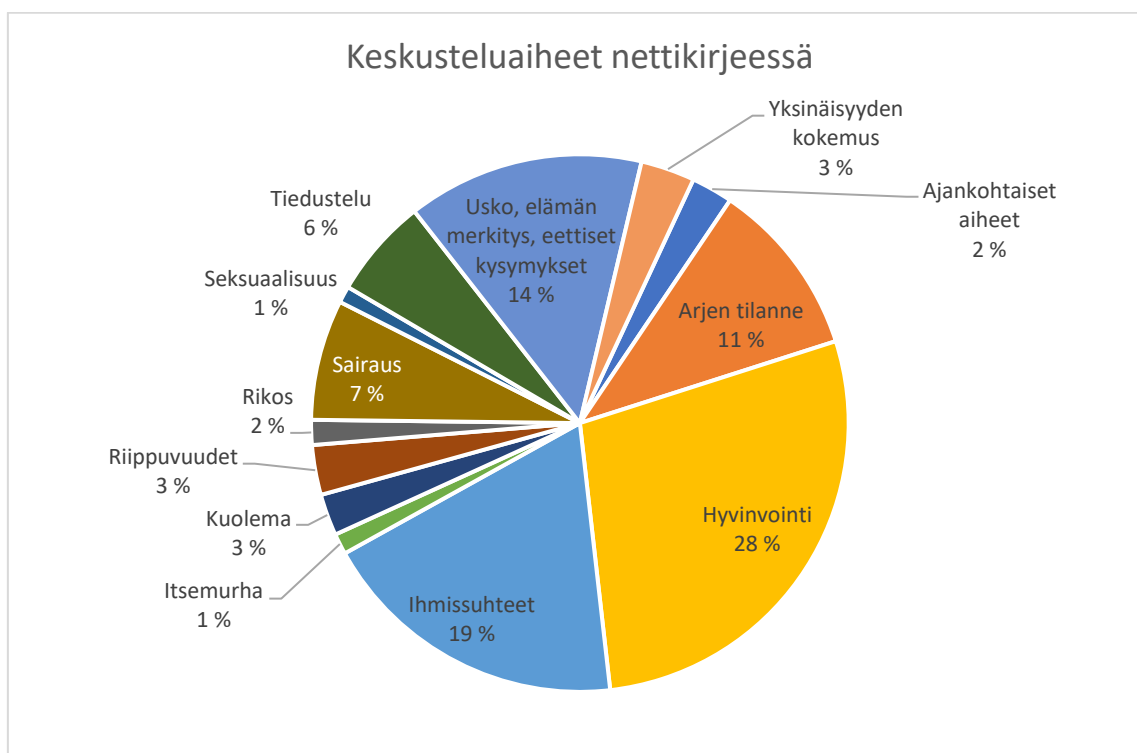


Keskustelujen määrä laski edellisestä vuodesta 6 %. Keskustelumäärien kehitys viime vuosina:

Vuosi	2018	2019	2020	2021
Keskustelujen määrä	978	874	566	534

Nettikirjeen päivystyksessä oli mukana 11 seurakuntaa tai seurakuntayhtymää. Päivystäjinä toimi 50 vapaaehtoista ja 10 kirkon työntekijää, yhteensä 60 ihmistä.

Yleisimmät päivystäjien tilastoimat keskusteluaiheet nettikirjeessä olivat *hyvinvointi*, *ihmissuhteet* sekä *usko, elämän merkitys ja eettiset kysymykset*.



Perinteisten **kirjeiden** muodossa Kirkon keskusteluavussa toteutui 7 keskustelua.

Lisätietoja: Kirkkohallitus, KDS, Kimmo Nieminen | kimmo.nieminen@evl.fi