

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat v. 1983—2004



PÄÄKAUPUNKISEUDUN PUHELINAUTTAJAT v. 1983 – 2004

SISÄLLYS

1.	Johdanto	3
2.	Toiminnan tausta	3
3.	Jäsenyyskriteerit ja hakuprosessi	5
4.	Toiminta	6
4.1.	Kokoukset	6
4.2.	Koulutukset	7
4.3.	Tiedotus	7
4.4.	Talous	8
4.5.	Työryhmät, teematapaamiset	9
4.6.	Päivystäjien huomioiminen	9
5.	Toiminnan kehittäminen	10
6.	Lopuksi	10

Liitteet:

- (1) Jäsentyhteisöt
- (2) Kriteerit
- (3) Puheenjohtajat ja sihteerit
- (4) Koulutuspäivät

(Toim. huom. Liitteissä olevat tiedot voivat olla puutteellisia lähdemateriaalin puuttumisen vuoksi.)

Toim. Riitta Mykkänen ja Virve Virta
Kansi Timo Mäkelä
Taitto Miessakit ry, Antti Alén
Paino Multiprint Oy

1. Johdanto

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat on useiden puhelinauttamispalvelua tuottavien tahojen yhteistyöelin, joka on toiminut vuodesta 1983. Merkittävänä ennaltaehkäisevänä ja kriisitilanteessa auttavana työmuotona puhelimet ovat löytäneet avun tarvitsijoita ja siten pystyneet helpottamaan ihmisten hätää ja sosiaali- ja terveystyöviranomaisten työtä.

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteistyöelimen toiminta on järjestäytymätöntä. Toimintaan on kuulunut kahdenkymmenen vuoden aikana kokoukset, yhteiset koulutuspäivät sekä yhteiset julisteet. Kuluneen kahdenkymmenen vuoden aikana Pääkaupunkiseudun puhelinauttajissa on toiminut useita tahoja. Toimijat ovat olleet pääasiassa kolmannen sektorin järjestöjä sekä eri seurakuntien edustajia. Myös kaupunkien sosiaali- ja terveyspalveluihin on kuulunut puhelinauttamista esimerkiksi projektien muodossa. Pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin kuuluvissa auttavissa puhelimissa työskentelevät sekä ammattiauttajat että vapaaehtoiset.

Vaikka Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteistyöelin on varsin epämuodollinen, on sillä varsin tarkat kriteerit mukaan haluavalle yhteisölle. Kriteerit koskevat lähinnä organisaation tapaa tuottaa puhelinpalvelua ja huolehtia päivystäjiensä riittävästä koulutuksesta ja työnohjauksesta. Kriteerit suojaavat sekä asiakkaita että päivystäjiä ja luovat yhdenmukaiset laatuvaatimukset eri palveluntuottajille. Laatuvaatimukset turvaavat asiakkaan intymiteettisuojaan, anonyymiuden sekä auttavan keskustelun tason. Jokainen jäsenorganisaatio vastaa tuottamastaan palvelusta, sen laadusta ja toimivuudesta. Samoin kukin taho vastaa päivystäjiensä jaksamisesta tarjoamalla heille koulutusta ja työnohjausta. Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteistoiminta ei korvaa yksittäisten organisaatioiden sisällä tapahtuvaa koulutusta ja ohjausta, vaan pikemminkin täydentää osaltaan kunkin perustoimintaa tarjoamalla mahdollisuuden yhteistyöhön.

2. Toiminnan tausta

Puhelinauttamisella on pitkä historia ja laaja toimikenttä ympäri maailman. Auttavat puhelimet ovat yksi kansalaisyhteiskunnan toimintamuoto. Yhteiskunnan nopea muutos on heikentänyt monen ihmisen henkilökohtaisia tukirakenteita ja lisännyt yksinäisyyttä. Nyky-yhteiskunnassa yksilöllä on enenevässä määrin kyky tunnistaa ongelmat itsessään ja hänellä on myös lupa puhua niistä. Puhelin on mahdollistanut ongelmien käsittelemiseen liittyvän vuorovaikutuksen ilman häpeää ja pelkoa leimaantumisesta, sillä auttava puhelin on kaikille avoin ja mahdollistaa asioiden käsittelemisen anonyymina. (Hannu Sorri 1994: Kuunnellen autat. Kirjapaja, Helsinki.)

Puhelinauttaminen mahdollistaa vuorovaikutuksen, jossa on riittävä etäisyys ja anonymiteetti, joka suojaa soittajaa sitoutumiselta ja auktoriteettien painostukselta. Auttavissa puhelimissa nimettömyys suojaa myös päivystäjää. Soittaja voi itse määritellä kontaktin keston ja keskustelun tason. Vuorovaikutus on usein kertaluonteista. Se ei rakenna viranomaisen ja asiakkaan rooleihin, vaan kahden tasavertaisen ihmisen väliseen

vuorovaikutukseen. Puhelinauttamisen yleisenä tavoitteena voidaan pitää soittajan ja päivystäjän keskinäistä vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on antaa soittajalle välineitä hahmottaa ja ratkaista kyseessä olevia ongelmia. Soittajan kunnioittaminen on työskentelyn tärkeä perusperiaate. (em. teos)

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toiminnan yhtenä lähtökohtana on ollut saavuttaa yhteisen tiedottamisen kautta mahdollisimman moni, erilaisista ongelmista kärsivä sekä yhdistää voimia yhteisten toimintaperiaatteiden luomisen ja koulutuksellisen tarjonnan alueella. Yhteenliittymisen ja yhteistyön avulla Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat on hyödyttänyt monella tavalla sekä asiakkaita että jäseniään. Tavoitteena on ollut lisätä vuorovaikutusta puhelinauttajayhteisöjen välillä ja näin mahdollistaa kokemusten ja tiedon välittyminen hyödyttämään kutakin tahoja. Yhteistyötä tekemällä on tehostettu tiedottamista ja puhelinpäivystäjien koulutusta sekä luotu selkeämpi kuva tarjolla olevista auttavista puhelinpalveluista asiakkaille ja viranomaisille.

Yhteistyön käynnistämiseen vaikutti myös yksinäinen päivystystyö. Vaikka kukin taustayhteisö on erilainen, samoin kohderyhmä, niin päivystäjien kohtaamat ongelmat ovat hyvin samanlaisia: yksinäinen työ ja soittajien ongelmien kuuntelu on haastavaa ja kärsivällisyyttä vaativaa. Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien järjestämät yhteiset koulutuspäivät tarjoavat mahdollisuuden tavata muita päivystäjiä. Näin eri organisaatioiden päivystäjät tutustuvat toisiinsa ja epäluulot eri taustoista tulevia kohtaan vähenevät. Toiminnan alkuvaiheessa koulutusten tärkeimmäksi tehtäväksi ajateltiin juuri eri organisaatioista tulevien päivystäjien mahdollisuutta vaihtaa kokemuksiaan koulutusaiheeksi valitusta teemasta. Nykyisin asiantuntijan antama koulutus on ainakin osalle puhelinpäivystäjille kiinnostavampaa kuin pelkästään kokemusten vaihto ja tutustuminen muiden päivystystyötä tekevien kanssa.

Pääkaupunkiseudun Puhelinauttajat kokoontuivat ensimmäisen kerran syksyllä 1983. Ensimmäinen koolle kutsuja oli Hannu Honkkila, joka toimi tuolloin korkeakoulupappina ja perusti Opiskelijoiden palvelevan puhelimen. Ensimmäisen perustavan kokouksen puheenjohtajana toimi Raili Rinne ja sihteerinä Sinikka Arhovaara Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskuksesta. Kaikkina toimintavuosina toiminnassa mukana olevia tahoja on ollut lähes 50 (liite 1). Tällä hetkellä, 2000-luvun alussa, mukana on 35 tahoja, jotka tukevat asiakkaitaan puhelinpäivystyksen kautta, joko paikallisesti pääkaupunkiseudulla tai valtakunnallisesti. Jäsenyhteisöjen toiminta perustuu joko vapaaehtoistyöhön tai ammattityöhön tai näiden yhdistelmään.

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat tarjoavat keskusteluapua muun muassa elämän eri vaiheisiin liittyvissä asioissa, mielenterveysongelmissa, kriisitilanteissa, elämäntasomuksellisissa asioissa, päihdeongelmissa, seksuaalisissa ja terveydellisissä ongelmissa. Kaikkien jäsentahojen toiminta on arvokasta keskusteluapua useilla eri elämän alueilla. Puhelinauttaminen on ennaltaehkäisevää työtä ja auttavat puhelimet täydentävät ja tukevat julkisia palveluita.

3. Jäsenyyskriteerit ja hakuprosessi

On tärkeää, että Pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin kuuluvien yhteisöjen toiminta on moraalista, eettistä ja laadukasta ja tätä näkökulmaa huomioiden on mietitty jäsenyyskriteerit (liite 2) yhteistyöelimeen kuulumiseen. Kriteerien tarkoituksena on varmistaa pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin kuuluvien puhelinauttajien toiminnan laatutaso ja turvallisuus sekä asiakkaan että puhelinpäivystäjän näkökulmasta. Ne tarjoavat ohjeet auttavilla puhelimille hyvän palvelulaadun takaamiseksi. Kriteereissä kiinnitetään huomiota päivystäjien valintaan, koulutukseen, työnohjaukseen ja heistä huolehtimiseen sekä keskustelujen tasoon ja puhelinauttamisen reunaehtoihin.

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin kuuluvan tahon tulee valita päivystäjät ja järjestää heille puhelinauttamisen perus- ja jatkokoulutusta. Lisäksi sen tulee järjestää työnohjausta tai vähintään konsultaatiomahdollisuus. Koulutuksen ja konsultaation tarkoituksena on kehittää päivystäjän kykyä kuunnella, kohdata ja ymmärtää soittajaa. Puhelinauttamista tarjoavan yhteisön tulee sitoutua siihen, että keskustelut perustuvat anonyymisyyteen, luottamuksellisuuteen ja soittajan kunnioittamiseen. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitoutumista vaitiolovelvollisuuteen, mikä ei kuitenkaan sulje pois työnohjausta tai konsultaatiota. Päivystys tulee hoitaa niin, että päivystäjällä on työrauha eikä soittajan puhelinnumero näy päivystäjälle. Keskustelussa kunnioitetaan soittajan oikeutta määrittellä itse keskustelun aihe ja tehdä omia ratkaisuja ilman päivystäjän ohjailua tai painostusta. Päivystäjä kuitenkin vastaa keskustelun laatutasosta auttavassa keskustelussa sekä neuvonnassa.

Laadukkaan keskustelun tavoitteena on prosessi, jonka kuluessa soittaja ymmärtää paremmin tilanteensa, oman suhteensa ja tunteensa siihen sekä sen, mitä hän itse kokee tarvitsevansa tai haluavansa. Parhaassa tapauksessa soittaja kykenee itse hahmottamaan tavoitteensa ja keinonsa saavuttaa ratkaisu tiedostamaansa ongelmaan. Laatutason vähimmäisvaatimuksina on, että soittajan psyykkistä tai fyysistä terveyttä ei vahingoiteta eikä soittajaa ei vieraannuteta todellisuuden ja realiteettien tiedostamisesta. Pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin kuuluvan puhelimen toiminta ei myöskään saa tuottaa yhteisölle taloudellista voittoa eikä sen toiminta saa olla luonteeltaan yksinomaan asianeuvontaa. Puhelimen taustayhteisö vastaa auttavan puhelimensa toiminnasta.

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat ottaa uusia jäseniä toimintaansa koko ajan lisää. Pääsääntöisesti kaikki jäsenyyttä hakeneet ovat päässeet liittymään toimintaan mukaan. Toiminnasta on poistunut jäsenyhteisöjä, joiden toiminta on päättynyt tai muuttunut niin, ettei puhelinauttamista ole enää tarjolla.

Uusia jäseniä otetaan mukaan toimintaan taustaorganisaatiolle asetettujen kriteereiden perusteella. Jotta nämä kriteerit tulisivat kyllin selkeästi punnituksi noudatetaan hakuprosessissa seuraavia toimenpiteitä: 1) Hakijayhteisö täyttää Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien laatiman hakukaavakkeen ja toimittaa sen Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien sihteerille. 2) Puheenjohtaja ja sihteeri käsittelevät jäsenhakemuksen ja tiedottavat hakijasta muille Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteisöille, jotka voivat kommen-

toida asiaa. Tämän jälkeen puheenjohtaja ja sihteeri tekevät päätöksen asiasta. 3) Tilanteissa, joissa puheenjohtaja ja sihteeri eivät pysty tekemään päätöstä, siirretään asia käsiteltäväksi seuraavaan yhteiseen kokoukseen. Tarvittaessa kokous kutsuu yhteisön edustajan kertomaan tarkemmin puhelimen toimintaperiaatteista ja –käytännöistä sekä vastaamaan esitettyihin kysymyksiin. Jäsenyhteisön velvollisuus on ilmoittaa Pääkaupunkiseudun puhelinauttajille, mikäli sen toiminta muuttuu kriteereitä vastaamattomaksi. Tällöin jäsenyys lakkaa.

Aikaisempina vuosina käytäntönä oli, että uusi jäsentaho oli ensimmäiset kaksi vuotta ”koeajalla”, jonka jälkeen se otettiin toimintaan mukaan täysjäseneksi. Nykyään tällaista käytäntöä ei ole, sillä se on nähty liian byrokraattisena. Jäseneksi valittu on täysivaltainen jäsen alusta saakka.

4. Toiminta

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toiminnan alkuvuosina kiinteää johtoa tai byrokraattia ei ollut, vaan jokaisessa kokouksessa sovittiin erikseen jatkotyöskentelystä. Vasta myöhemmin toimintaan vakiintui puheenjohtajan, sihteerin ja rahastonhoitajan toimet (liite 3). Luottamustehtävien hoitajat valitaan vuoden viimeisessä kokouksessa. Toimikausi on kaksivuotinen ja alkaa kalenterivuoden alussa. Tarkoituksena on, että toimijoiden tehtävät ovat kiertäviä siten, että jokainen jäsenyhteisö hoitaa jossakin vaiheessa jotakin näistä.

4.1 Kokoukset

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat ovat kokoontuneet kahdenkymmenen vuoden ajan 2 - 4 kertaa vuodessa. Toiminnan ensimmäisinä vuosina kokouksia oli kaksi vuodessa, mutta vuodesta 1999 lähtien kokousten määrä vakiinnutettiin kolmeen kertaan vuodessa: tammi-, touko- ja syyskuussa. Tämä määrä ja kokousten ajankohta on ollut toimiva ratkaisu toiminnan kokonaisuutta ajatellen. Tammikuun kokouksessa käsitellään aikaisemman vuoden toimintakertomus, tulevan vuoden toimintasuunnitelma, tilinpäätös sekä talousarvio. Kokouksessa käsitellään myös tulevaa koulutuspäivää ja sen valmistelua. Toukokuun kokous taas on ajankohdaltaan sopiva menneen koulutuspäivän tarkasteluun. Yleensä kokous on pidetty muutama viikko koulutuksen jälkeen, jolloin koulutuksen palaute ja muut huomioon otavat asiat ovat esillä. Samaisessa kokouksessa valitaan seuraavan vuoden koulutustyöryhmä ja mietitään alustavasti koulutuksen teemaa. Syyskuun kokouksessa valitaan vuodesta riippuen puheenjohtaja, sihteeri ja rahastonhoitaja tulevalle kaksivuotiskaudelle.

Toiminnan alkuvuosina kokouspaikan isäntänä toimiva taho tai erillinen pienryhmä valmisteli kokoukset. Tällä vuosikymmenellä toimintatavat ovat uudistuneet. Sihteeri kutsuu kokoukset koolle ja sihteeri ja puheenjohtaja valmistelevat yhdessä esityslistan. Kokousten pitopaikka on ollut kiertävä. Jokainen jäsenyhteisö on vuorollaan tarjonnut kokoustilaa ja vastannut järjestelyistä. Aikaisempina vuosina osa kokouksista järjestettiin

iltaisina, jotta muualla työssäkäyvät edustajat pystyivät osallistumaan kokouksiin. Viimeisinä vuosina kokoukset ovat kuitenkin pidetty päivällä, sillä suurin osa kokouksiin osallistuvasta ”ydinryhmästä” on työssä edustamassaan organisaatiossa ja käyttää työaikaansa näihin tapaamisiin.

4.2 Koulutukset

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toimintaan on alusta asti kuulunut yhteisen koulutustilaisuuden järjestäminen (liite 4). Koulutus on tarkoitettu jokaisen jäsenyhteisön puhelinpäivystäjille antamaan heille valmiuksia päivystystyöhön. Yhteisen koulutustilaisuuden järjestäminen on merkittävä yhteistyön muoto, sillä se antaa tärkeän lisän jäsenyhteisöjen sisäiselle koulutukselle ja antaa mahdollisuuden osallistua koulutukseen, jonka järjestäminen voisi olla yhdelle taholle liikaa resursseja vievä.

Yhteisissä koulutuksissa on pyritty kuulemaan ajankohtaisia ilmiöitä sekä vastaamaan mahdollisimman monen auttavan puhelimen tiedon tarpeeseen. Ajankohtaisista ilmiöistä kertovia koulutuksia ovat olleet muun muassa vuoden 1992 koulutus Lama – mahdollisuus elämän uudistumiseen ja vuonna 2005 järjestettävä koulutus Masennus. Monet muut teemat ovat pyrkineet tuomaan välineitä puhelinauttamistyöhön tarjoamalla teoria-tietoa ilmiöstä, mutta myös opettamalla erilaisia välineitä ja toimintamalleja kohdata erilaisia ihmisiä ja ilmiötä puhelimesta. Tällaisia koulutuksia ovat olleet esimerkiksi vuonna 1989 järjestetty koulutus Päivystystyön etiikka sekä vuonna 1995 järjestetty Oma persoona työvälineenä.

Koulutuspäivä on järjestetty lähes koko Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toiminnan ajan keväällä. Koulutukset ovat olleet pääsääntöisesti lauantaisin ja päivän mittaisia. Koulutuksia on järjestetty erilaisissa tiloissa, esimerkiksi Kampin palvelukeskuksessa ja Helsingin Seurakuntayhtymän tiloissa. Koulutuksiin on osallistunut vuosittain auttavien puhelinten päivystäjiä keskimäärin 100 henkilöä. Kouluttajina ovat toimineet eri alojen ammattilaiset ja asiantuntijat sekä myös henkilöt, joilla on ollut itsellään omakohtaisia kokemuksia käsiteltävästä aiheesta. Koulutuksissa on käytetty luentojen lisäksi erilaisia työskentelymenetelmiä. Ryhmätyöt ja paneelikeskustelut ovat tuoneet elävyyttä koulutuspäivään.

Koulutuksia valmistelemaan on valittu joka vuosi koulutustyöryhmä. Koulutustyöryhmän tehtävänä on ollut vastata koulutuspäivän suunnittelemisesta ja toteutuksesta. Suunnitelmat käydään yhteisesti läpi kokouksissa. Koulutustyöryhmä miettii tarkan sisällön ja ohjelman koulutuspäivään, hankkii luennoitsijat ja hoitaa käytännön järjestelyt aina ilmoittautumisesta ruokailujärjestelyihin asti. Työryhmään on kuulunut yleensä neljä eri tahon edustajaa.

4.3 Tiedotus

Yhteinen tiedottaminen on ollut toiminnan alusta saakka Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteistyön tavoite ja konkreettinen osoitus yhteistyöstä. Pääasialliseksi tie-

dottamisen muodoksi on vakiintunut yhteinen *Sinua kuullaan* -juliste, johon on koottuna kaikkien puhelinauttajiin kuuluvien tahojen yhteystiedot päivystysaikoineen. Yhteinen juliste hyödyttää kutakin organisaatiota tiedotuksen parantumisena, asiakkaita oikean avun löytymisenä ja pääkaupunkiseudun kaupunkeja antamalla sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle kokonaiskuvan kolmannen sektorin ja kirkon toteuttamista puhelinpalveluista.

On tärkeää, että yhteinen juliste on informatiivinen ja ajan tasalla oleva. Julistetta toteuttamassa on kokouksen valitsema moniammatillinen työryhmä ja julisteen tekemisessä hyödynnetään myös visuaalisen viestinnän asiantuntemusta. Koska puhelinauttajayhteisöjen yhteystiedot vaihtuvat suhteellisen nopeasti, on julisteen päivittäminen säännöllisin väliajoin välttämätöntä. Julistetta toimitetaan puhelinauttajatahoille jakelua varten. Kukin taho toimittaa julistetta sovitusti muun muassa kaupunkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteisiin, virastoihin, poliisiviranomaisille, kirjastoihin, kolmannen sektorin toimijoille sekä moniin muihin tahoihin.

Ensimmäinen yhteinen juliste valmistui vuonna 1984. Julisteen julkaisemisen kunniaksi järjestettiin lehdistötilaisuus, jonka avasi lehtori Aulikki Kananola Helsingin yliopistosta ja puheenjohtajana toimi Jarmo Lahti Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelimesta. Paikalla oli myös puhelinauttajatahojen edustajia esittelemässä toimintaansa ja vastaamassa kysymyksiin. Tilaisuuteen kutsuttiin neljäkymmentä aikakausilehteä, kaikki päivälehdet sekä radio.

Toinen tiedotustilaisuus järjestettiin vuoden 1994 maaliskuussa, myöskin julisteen julkistamisen kunniaksi, Helsingin seurakuntayhtymän Valtuustosalissa. Tilaisuuteen kutsuttiin päivälehtien, aikakausilehtien, radion ja tv:n edustajia. Tilaisuudessa tiedotettiin Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toiminnasta sekä jokaisella puhelinauttajataholla oli mahdollisuus olla paikalla esittelemässä omaa toimintaansa ja vastaamassa julkisen sanan kysymyksiin. Vuonna 2002 laadittiin lehdistötiedote päivitetyn julisteen julkaisemisesta ja lähetettiin Suomen Tietotoimistolle.

4.4 Talous

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat on voittoa tuottamaton yhteistyöelin ja toimii pääasiassa omavaraisesti. Se on useina vuosina anonut pääkaupunkiseutujen kunnilta taloudellista tukea toiminnan jatkamiseksi ja kehittämiseksi. Jäsenyhteisöjen tarjoamat puhelinpalvelut tukevat sosiaali- ja terveystaloudellista tukea koko pääkaupunkiseudulla ja kaikissa väestöryhmissä merkittävällä tavalla, jolloin avustusten hakeminen on ollut perusteltua. Avustusten hakeminen oli aktiivista 80- ja 90-luvuilla, mutta tällä vuosikymmenellä avustuksia ei ole haettu lainkaan.

Avustusta haettiin 80- ja 90-luvuilla yhteisen koulutuksen järjestämiseen, tiedottamiseen, lähinnä julisteen suunnittelu- ja painatuskuluihin, sekä yhteisen tiedotustilaisuuden järjestämiseen. Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien sosiaali- ja terveystaloudelliset lautakunnat myönsivät muutamina vuosina avustusta ja tukivat näin Pääkaupunkiseudun puhelinaut-

tajien toimintaa. Silloin, kun avustuksia ei ole saatu, julisteen kulut on jaettu jäsenyhteisöjen kesken. Samoin koulutukset ovat olleet maksullisia, jotta luennoitsijoiden kulut ja muut järjestelykulut on saatu katettua. Muutamina kertoina luennoitsijat ovat tehneet myös hyväntekeväisyyttä eivätkä ole ottaneet korvausta esiintymisestään.

4.5 Työryhmät, teematapaamiset

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toiminnan alkuajoista lähtien yksi toimintamuoto on ollut työryhmätyöskentely. Vuosittaisten kokousten lisäksi on ollut tarpeellista koontua pienemmissä ryhmissä tietyn asian ympärille. Tällaisia työryhmiä ovat olleet muun muassa jokavuotiset koulutustyöryhmät, julistetyöryhmä sekä normi- ja kriteerityöryhmät. Viimeksi mainitut ovat valmistelleet esityksiä puhelinauttajiin kuulumisen kriteereistä, normeista ja hakuprosessista, jotka on käsitelty yhteisesti kokouksissa.

Työryhmien jäsenet ovat vaihtuvia ja työryhmiä perustetaan tarpeen mukaan. Vakituksisesti työskentelevät työryhmät ovat koulutus- ja julistetyöryhmät, joiden jäsenet ovat kuitenkin vaihtuvia. Työryhmätyöskentely on osoittautunut tehokkaaksi työskentelymuodoksi, varsinkin, kun koko yhteistyöelin on harvoin kokoontuva ja aikaa yksittäisten teemojen syvällisempään miettimiseen ei välttämättä jää.

Teematapaamiset käynnistyivät 2000-luvun alussa. Ne ovat tarpeesta lähtöisin olevia tapaamisia, joissa jokin jäsenorganisaatio on kutsunut koolle väkeä tietyn teeman johdosta. Esimerkiksi vapaaehtoisten motivointiin liittyvä teematapaaminen järjestettiin marraskuussa 2002. Teemat voivat olla tiettyä erityisryhmää koskevia tai ylipäätään puhelinauttamiseen liittyviä. Tarvittavat järjestelyt on hoitanut se taho, joka on kutsunut koolle tapaamisen.

4.6 Päivystäjien huomioiminen

Monena vuotena Pääkaupunkiseudun puhelinauttajatahoja on puhututtanut puhelinpäivystystyötä tekevien motivointi ja palkitseminen. Erityisesti tämä on koskenut niitä tahoja, joiden päivystäjät ovat vapaaehtoisia ja heidän työssä jaksamistaan ja siihen sitoutumistaan on haluttu vahvistaa. On mietitty erilaisia tapoja kunnioittaa raskasta työtä tekevien panosta ja haluttu osoittaa työn tekemisen tärkeys ja merkitys.

Syksyllä vuonna 2002 järjestettiin ensimmäinen puhelinpäivystäjille tarkoitettu vapaa-intoinen tapaaminen. Tilaisuuteen kutsuttiin kaikkien jäsenyhteisöjen päivystäjät. Valitettavasti osanottajien puutteen vuoksi tilaisuus jouduttiin peruuttamaan. Tämän jälkeen on kuitenkin pyritty huomioimaan päivystäjiä ja heidän toivettaan saada tutustua muihin samaa työtä tekeviin esimerkiksi vuosittaisissa koulutuspäivissä siten, että päivystäjillä on tilaisuus tavata ja keskustella muiden päivystystyötä tekevien kanssa.

5. Toiminnan kehittäminen

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toimintaan on kuulunut olennaisena osana kaikkina kahtenakymmenenä vuotena keskustelut toiminnan kehittämisestä, uusista toimintamuodoista ja –areenoista sekä yleisistä yhteiskunnallisista kehityshaasteista.

90-luvun alkupuolella mietittiin toiminnan valtakunnallistamista, mutta päädyttiin siihen, ettei se ollut siinä vaiheessa ajankohtaista eikä aiheuttanut toimenpiteitä. Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien toimintaa on kartoitettu kuluneiden kahdenkymmenen vuoden aikana vain vähän, mutta vuosikymmenen lopulla, vuonna 1999, Nyyti ry:ssä harjoittelussa ollut opiskelija teki pienimuotoisen kartoituksen Pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin kuuluvien tahojen toiminnasta. Kartoituksessa pyrittiin selvittämään tahojen eroja ja yhtäläisyyksiä, muun muassa päivystysaikojen ja kohderyhmien suhteen. Kartoitus toi tietoa toiminnoista, mutta ei juuri mahdollistanut vertailuja eri puhelinauttajatahojen välillä.

2000-luvulla on tapahtunut siirtyminen sähköiseen viestintään. Kokouskutsut sekä pöytäkirjat lähetetään pääasiassa sähköpostitse. Keskustelua on herättänyt tiedottamisen laajentaminen internetiin. On mietitty esimerkiksi Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien omien kotisivujen perustamista. Moni jäsenyhteisö tarjoaa jo apua internetissä, niin keskustelupalstoin kuin sähköpostipalveluin, ja sitä myöten asia on tullut ajankohtaiseksi. On kuitenkin todettu, että verkkoauttaminen on oma, erillinen haasteensa ja tarvitsee oman yhteistyöelimensä ainakin tässä vaiheessa. Yhteisistä nettisivuista, joilla olisi muun muassa puhelinauttajien yhteystiedot, keskustelu jatkunee.

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien historiikin tekeminen käynnistyi vuonna 2003. Historiikin tekemistä pidettiin tärkeänä kaksikymmenvuotisen taipaleen kunniaksi, mutta myös sen vuoksi, että tietoa toiminnasta olisi kootusti saatavilla. Puheenjohtaja kaudelta 2001 - 2002 Kai Ruohonen (Suur-Helsingin Valkonauha ry) ryhtyi kokoamaan historiikkia ja hänen työtään ovat jatkaneet tällä hetkellä toimivat puheenjohtaja Riitta Mykkänen-Hänninen (Nuorten Kriisipiste) ja sihteeri Virve Virta (Raiskauskriisikeskus Tukinainen).

6. Lopuksi

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat on kehittynyt yli kaksikymmenvuotisen historiansa aikana aktiiviseksi ja toimivaksi yhteistyön muodoksi. Toiminnan aikana tuhannet asiakkaat ovat saaneet apua ja tukea elämän vaikeuksissaan. Vaikka monet yksittäiset toimijat ja tahot ovat muuttuneet, on toiminnan kattavuus pysynyt laajana, itse asiassa laajentunut koko ajan.

Minkälainen tulevaisuus puhelinauttamisella on nykyisen tietoyhteiskunnan aikana? Tietotekniikan ja tietoverkkojen lisääntyminen on tuonut uudet haasteensa auttamiselle. Sähköposti on nykyisin monille luonteva väline hankkia tietoa, hoitaa asioitaan ja vies-

tiä henkilökohtaisissakin kysymyksissä. Sähköpostilla tavoitetaan ihmisiä, jotka muuten voisivat jäädä avun ulkopuolella. Sähköpostipalvelut tarjoavat mahdollisuuden kontaktiin vuorokauden ajasta riippumatta.

Puhelinapu tarjoaa sähköiseen viestintään verrattuna aidon henkilökohtaisen kontaktin toiseen ihmiseen. Puhelimessa asiakas ja auttaja ovat intensiivisessä vuorovaikutuksessa, jossa kummankin on oltava läsnä. Kyse on ainutlaatuisesta tilanteesta kummallekin. Puhuttaessa tietoa välittää sanojen lisäksi oheisviestintä. Ääni ja sen käyttö, painotukset, äänensävyt ja tauotukset ovat tärkeässä osassa. Viestin tulkinnassa oheisviesteillä voi olla suurempi painoarvo kuin sanoilla. Kummallekin, sekä asiakkaalle että auttajalle, tämä informaation lähde on tärkeä. Virheellisten tulkintojen ja johtopäätösten mahdollisuus vähenee, kun on mahdollisuus kysyä, tarkentaa ja oikaista.

Vaikka yhä useammat palvelut ja toiminnot siirtyvät sähköiseen toimintaympäristöön, ihmisen tarve henkilökohtaiseen kontaktiin ei vähene. Yksinäisten ja juurettomien ihmisten määrä kasvaa eivätkä elämän vaikeudet ja kriisit poistu. Kaikkia avun muotoja tarvitaan varmasti, sillä yksikin kontakti toiseen ihmiseen, on se sitten puhelimitse, sähköpostitse tai kasvotusten, voi pelastaa ihmisen elämälle.

PÄÄKAUPUNKISEUDUN PUHELINAUTTAJIEN JÄSENYHTEISÖT v. 1983 - 2004:

1. AA:n Auttava Puhelin
2. Aamukorva - Ikäihmisten auttava puhelin
3. Barnavårdsföreningen i Finland rf
4. Espoon turvakoti
5. Folkhälsan
6. Församlingars samtalsjänst i södra Finland
7. Hallinto-info
8. Helsingin Aids- tukikeskus
9. Helsingin evankelis-luterilainen kansanlähetyks
10. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
11. Helsingin ortodoksinen seurakunta
12. Helsingin Vapaaseurakunta
13. Huumeambulanssi
14. Irti huumeista ry
15. Järvenpään vapaaseurakunta
16. Kriisipalvelu ry
17. Kuurojen palvelusäätiö
18. Kynnys ry
19. Mannerheimin Lastensuojeluliitto
20. Mielenterveysyhdistys Helmi ry
21. Miessakit/ Lyömätön linja
22. Naisten terapiakeskus
23. Nuorten Kriisipiste, Sörnäinen, Itäkeskus
24. Nyyti ry
25. Näkövammaisten keskusliitto
26. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys
27. Palveleva puhelin
28. Pro-tukipiste
29. Pääkaupungin turvakoti
30. Raiskauskriisikeskus Tukinainen
31. Rikosuhripäivystys
32. Saalem-seurakunta
33. Seta ry
34. Sexpo ry
35. Suomen Mielenterveysseura, SOS-keskus ja SOS-palvelu
36. Suomen Mielenterveysseura, Ulkomaalaisten kriisikeskus, SOS-center
37. Suomen Punainen Risti
38. Suomen Syöpäyhdistys
39. Suomen vanhusten turvakotiyhdistys ry
40. Suur-Helsingin Valkonauha
41. Transtukipiste
42. Vanhusten Turvakotiyhdistys

43. Vanhustyön Keskusliitto
44. Vanhustyön Keskusliitto
45. Vantaan kriisipalvelu
46. Vantaan turvakoti
47. Vantaan Vapaaseurakunta
48. Vihreä keidas
49. Yrittäjien tukipuhelin

PÄÄKAUPUNKISEUDUN PUHELINAUTTAJIIN KUULUMISEN KRITTEERIT

1. Puhelinauttamista tarjoava yhteisö valitsee päivystäjät ja järjestää heille puhelinauttamisen perus- ja jatkokoulutusta. Lisäksi yhteisön tulee järjestää työnohjausta tai vähintään konsultaatiomahdollisuus. Koulutuksen ja konsultaation tarkoitus on kehittää päivystäjän kykyä kuunnella, kohdata ja ymmärtää soittajaa.
2. Puhelimen toiminta ei saa tuottaa yhteisölle taloudellista voittoa.
3. Puhelimen toiminta ei saa olla luonteeltaan yksinomaan asianeuvontaa.
4. Puhelimen taustayhteisö vastaa auttavan puhelimensa toiminnasta.
5. Keskustelut perustuvat anonyymisyyteen, luottamuksellisuuteen ja soittajan kunnioittamiseen. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitoutumista vaitiolovelvollisuuteen, mikä ei kuitenkaan sulje pois työnohjausta tai konsultaatiota. Päivystys tulee hoitaa niin, että päivystäjällä on työrauha eikä soittajan puhelinnumero näy päivystäjälle.
6. Keskustelussa kunnioitetaan soittajan oikeutta määritellä itse keskustelun aihe ja tehdä omia ratkaisuja ilman päivystäjän ohjailua tai painostusta. Kuitenkin päivystäjä vastaa keskustelun laadustasosta auttavassa keskustelussa sekä neuvonnassa.
7. Laadukkaan keskustelun tavoitteena on prosessi, jonka kuluessa soittaja ymmärtää paremmin tilanteensa, oman suhteensa ja tunteensa siihen sekä sen, mitä hän itse kokee tarvitsevänsä/ haluavansa. Parhaassa tapauksessa soittaja kykenee itse hahmottamaan tavoitteensa ja keinoja saavuttaa ratkaisu tiedostamaansa ongelmaan.

Laatutason vähimmäisvaatimuksina on, että

- soittajan psyykkistä tai fyysistä terveyttä ei vahingoiteta
- soittajaa ei vieraannuteta todellisuuden ja realiteettien tiedostamisesta

Jotta nämä kriteerit tulisivat kyllin selkeästi punnituiksi jäseneksi hakevan yhteisön suhteen, noudatetaan hakuprosessissa seuraavia toimenpiteitä:

1. Hakijayhteisö täyttää Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien laatiman hakukaavakkeen ja toimittaa sen Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien sihteerille.
2. Puheenjohtaja ja sihteeri käsittelevät jäsenhakemuksen ja tiedottavat hakijasta muille Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteisöille, jotka voivat kommentoida asiaa. Tämän jälkeen puheenjohtaja ja sihteeri tekevät päätöksen asiasta.

3. Tilanteissa, joissa puheenjohtaja ja sihteeri eivät pysty tekemään päätöstä, siirretään asia käsiteltäväksi yhteisesti kokouksessa. Tarvittaessa kokous kutsuu yhteisön edustajan kertomaan tarkemmin puhelimen toimintaperiaatteista ja – käytännöistä sekä vastaamaan esitettyihin kysymyksiin.

Jäsenyhteisön velvollisuus on ilmoittaa Pääkaupunkiseudun puhelinauttajille, mikäli sen toiminta muuttuu kriteereitä vastaamattomaksi. Tällöin jäsenyys lakkaa.

(tarkistettu ja vahvistettu Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien kokouksessa 15.1.2004)

PÄÄKAUPUNKISEUDUN PUHELINAUTTAJIEN PUHEENJOHTAJAT JA SIHTEERIT v. 1983 - 2004

- 1.6.1983 Puheenjohtaja Raili Rinne, Suomen Mielenterveysseura, SOS-keskus
Sihteeri Sinikka Arhovaara, Suomen Mielenterveysseura, SOS-keskus
- 14.9.1983 Puheenjohtaja Jarmo Lahti, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Lasten ja nuorten puhelin
- 23.1.1984 Puheenjohtaja Hannu Sorri, Kirkon perheasiain neuvottelukeskus
Sihteeri Helena Ojanperä, Palveleva puhelin
- 30.5.1984 Puheenjohtaja Sinikka Arhovaara, Suomen Mielenterveysseura, SOS-keskus
Sihteeri Hannu Honkkila, Helsingin ev.lut.seurakunta, Opiskelijoiden palveleva puhelin
- 12.9.1984 Puheenjohtaja Hannu Honkkila, Helsingin ev.lut.seurakunta, Opiskelijoiden palveleva puhelin
Sihteeri Nanna Wilhelmsson
- 14.11.1984 Puheenjohtaja Sinikka Arhovaara, Suomen Mielenterveysseura, SOS-keskus
Sihteeri Jarmo Lahti, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Lasten ja nuorten puhelin
- 23.1.1985 Puheenjohtaja Jarmo Lahti, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Lasten ja nuorten puhelin
Sihteeri Eeva Karsisto, Pääkaupungin turvakoti
- 10.4.1985 Puheenjohtaja Marjut Öster, Etelä-Suomen Syöpäyhdistys Sihteeri Hannu Sorri, Palveleva puhelin
- 11.9.1985 Puheenjohtaja Helena Ojanperä, Palveleva puhelin
Sihteeri Hilikka Huopainen, Seksuaalineuvonta-asema Sexpo
- 30.1.1986 Puheenjohtaja Sinikka Arhovaara, Suomen Mielenterveysseura, SOS-keskus
Sihteeri Liisa Saaristo, Suomen Mielenterveysseura, SOS-palvelu
- 7.5.1986 Puheenjohtaja Kirsti Koskennurmi, Suomen Valkonauhaliitto
Sihteeri Elli Häkkinen, Suur-Helsingin Valkonauha
- 8.12.1987 Puheenjohtaja Jussi Nissinen, Seta ry
Sihteeri Hilikka Huopainen, Sexpo ry

- 12.4.1988 Puheenjohtaja Hilikka Huopainen, Sexpo ry
Sihteeri Jussi Nissinen, Seta ry
- 6.9.1988 Puheenjohtaja Jarmo Lahti, Aids-tukikeskus
Sihteeri Elina Repo, Vapaaseurakunnan palveleva puhelin
- 15.2.1989 Puheenjohtaja Pirjo-Liisa Korhonen, Helsingin Vapaaseurakunnan
palveleva puhelin
Sihteeri Jussi Nissinen, Seta ry
- 19.9.1990 Puheenjohtaja Irmeli Laitinen, Naisten terapiakeskus
Sihteeri Kari Norro, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
- 7.1.1991 Puheenjohtaja Kari Norro, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
Sihteeri Helena Kolkki, Palveleva puhelin
- 2.9.1991 Puheenjohtaja Maj Bonnevier-Tuomela, Församlingars Samtalstjänst
Sihteeri Auli Orbinski, Nyyti ry
- 15.1.1992 Puheenjohtaja Leif Berg, Omaiset mielenterveystyön tukena
Sihteeri Susanna Kalavainen, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Lasten ja
nuorten puhelin
- 16.9.1992 Puheenjohtaja Susanna Kalavainen, Mannerheimin Lastensuojeluliitto,
Lasten ja nuorten puhelin
Sihteeri Ari Saukkonen, Seta ry
- 11.1.1993 Puheenjohtaja Ari Saukkonen, Seta ry
Sihteeri Outi Töyrylä, Pääkaupungin Turvakoti
- 6.9.1993 Puheenjohtaja Timo Rytönen, Vantaan Turvakoti
Sihteeri Lidia Dolivo, Hallinto-info
- 27.10.1993 Puheenjohtaja Lidia Dolivo, Hallinto-info
- 10.1.1994 Puheenjohtaja Maj Bonnevier-Tuomela, Församlingars Samtalstjänst
Sihteeri Timo Rytönen, Vantaan Turvakoti
- 5.9.1994 Puheenjohtaja Lidia Dolivo, Hallinto-info
Sihteeri Satu Hohtari, Helsingin ortodoksinen seurakunta
- 6.2.1995 Puheenjohtaja Maj Bonnevier-Tuomela, Församlingars Samtalstjänst
Sihteeri Puheenjohtaja Kati Kettunen, Nyyti ry

- 4.9.1995 Puheenjohtaja Kati Kettunen, Nyyti ry
Sihteeri Kristiina Kehrävu, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
- 5.2.1996 Puheenjohtaja Helena Eskelinen, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
Sihteeri Anna-Mari Siiki, Helsingin Aids-tukikeskus
- 2.9.1996 Puheenjohtaja Anna-Mari Siiki, Helsingin Aids-tukikeskus
Sihteerit Virpi Mustila, Vantaan kriisipalvelu ja Marko Niiranen, Vantaan Vapaaseurakunta
- 14.1.1997 Puheenjohtaja Virpi Mustila, Vantaan kriisipalvelu
Sihteeri Lidia Dolivo, Hallinto-info
- 23.9.1997 Puheenjohtaja Lidia Dolivo, Hallinto-info
Sihteeri Silja Hormia, SPR
- 20.1.1998 Puheenjohtaja Sirpa Hormia, SPR
Sihteeri Pirjo Hirvonen, Rikosuhripäivystys
- 18.5.1998 Puheenjohtaja Pirjo Hirvonen, Rikosuhripäivystys
Sihteeri Annina Jansson, Barnavårdsföreningen i Finland rf
- 28.9.1998 Puheenjohtaja Annina Jansson, Barnavårdsföreningen i Finland rf
Sihteeri Outi Töyrylä, Pääkaupungin Turvakoti
- 25.1.1999 Puheenjohtaja Helena Kolkki, Palveleva puhelin
Sihteeri Outi Töyrylä, Pääkaupungin Turvakoti
- 20.5.1999 Puheenjohtaja Helena Kolkki, Palveleva puhelin
- 9.9.1999 Puheenjohtaja Helena Kolkki, Palveleva puhelin
Sihteeri Outi Töyrylä, Pääkaupungin Turvakoti
- 13.1.2000 Puheenjohtaja Petri Kulmala, Mielenterveysyhdistys Helmi ry
- 25.5.2000 Puheenjohtaja Sirkka-Liisa Kuitunen, Suomen Mielenterveysseura, SOS-palvelu
Sihteeri Annina Jansson, Barnavårdsföreningen i Finland rf
- 14.9.2000 Puheenjohtaja Matti Hyvönen, Helsingin Aids-tukikeskus
Sihteeri Merja Rankinen, Seta ry
- 18.1.2001 Puheenjohtaja Kai Ruohonen, Suur-Helsingin Valkonauha
Sihteeri Sirpa Jääski-Rämö, Pro-tukipiste

- 10.5.2001 Puheenjohtaja Kai Ruohonen, Suur-Helsingin Valkonauha
Sihteeri Sirpa Jääski-Rämö, Pro-tukipiste
- 13.9.2001 Puheenjohtaja Kai Ruohonen, Suur-Helsingin Valkonauha
Sihteeri Sirpa Jääski-Rämö, Pro-tukipiste
- 17.1.2002 Puheenjohtaja Kai Ruohonen, Suur-Helsingin Valkonauha
Sihteeri Minna Huovinen, Pro-tukipiste
- 16.5.2002 Puheenjohtaja Kai Ruohonen, Suur-Helsingin Valkonauha
Sihteeri Taina Puranen, Vanhustyön keskusliitto
- 19.9.2002 Puheenjohtaja Kai Ruohonen, Suur-Helsingin Valkonauha
Sihteeri Sirpa Jääski-Rämö, Pro-tukipiste
- 16.1.2003 Puheenjohtaja Jaana Huldén, Nuorten kriisipiste
Sihteeri Virve Virta, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
- 8.5.2003 Puheenjohtaja Jaana Huldén, Nuorten kriisipiste
Sihteeri Virve Virta, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
- 25.9.2003 Puheenjohtaja Riitta Mykkänen-Hänninen, Nuorten kriisipiste
Sihteeri Virve Virta, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
- 15.1.2004 Puheenjohtaja Riitta Mykkänen-Hänninen, Nuorten kriisipiste
Sihteeri Virve Virta, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
- 6.5.2004 Puheenjohtaja Riitta Mykkänen-Hänninen, Nuorten kriisipiste
Sihteeri Virve Virta, Raiskauskriisikeskus Tukinainen
- 16.9.2004 Puheenjohtaja Riitta Mykkänen-Hänninen, Nuorten kriisipiste
Sihteeri Virve Virta, Raiskauskriisikeskus Tukinainen

PÄÄKAUPUNKISEUDUN PUHELINAUTTAJIEN KOULUTUSPÄIVÄT v. 1983 - 2004

22.9.1984	Ongelmalliset puhelut Vanhainkirkon seurakuntatilat	19.4.1997	Mielenterveysongelman kohtaaminen puhelimesta Setlementtiliiton tilat
23.3.1985	Erilaiset soittajat Vanhainkirkon seurakuntatilat	25.4.1998	Kriisit eri elämänvaiheissa Svenska social- och kommunalhögskolan
8.3.1986	Pettynyt soittaja Hermannin seurakuntatalo	24.4.1999	Seksuaalisuus Kampin palvelukeskus
14.3.1987	Avioero Kallion seurakuntatilat	8.4.2000	Häpeä, syyllisyys, riittämättömyys Helsingin Seurakuntayhtymä
12.3.1988	Pitkäaikaissairaudet Kallion seurakuntatilat	7.4.2001	Riippuvuus Helsingin Seurakuntayhtymä
1.4.1989	Päivystystyön etiikka Tuomiokirkon krypta	20.4.2002	Läheisenä ja auttajana tukityössä Helsingin Seurakuntayhtymä
7.4.1990	Eroituksen erilaiset ilmenemismuodot ja niihin liittyvät ongelmalliset puhelut Itäkeskuksen monitoimitalo	12.4.2003	Perheväkivalta Helsingin Seurakuntayhtymä
20.4.1991	Itsetuhoiset kriisit Kampin palvelukeskus	24.4.2004	Miten kohtamme päihderiippuvaisen? Helsingin Seurakuntayhtymä
4.4.1992	Lama – mahdollisuus elämän uudistumiseen Folkhälsanin toimitalo		
17.4.1993	Byrokratian viidakossa Satakunnantalo		
16.4.1994	Vakiosoittajan kohtaaminen Kampin palvelukeskus		
25.3.1995	Oma persoona työvälineenä Kampin palvelukeskus		
20.4.1996	Rajat ja väkivalta Kampin palvelukeskus		