

Maria Hattunen

Koronakevään voitot ja tappiot

Kulunutta kevättä ja kesää 2020 arvioidessani on heti ensimmäiseksi todettava, että onnistuimme kirkkona todella monessa asiassa. Hyvä me!

Ehkä yllättäen kirkosta eronneiden määrä oli matalampi kuin edellisvuosina vastaa-vaan aikaan (tilanne tarkastettu syyskuun puolivälissä). Nostan tämän heti esiin, koska on epäilty, että kirkosta erotaan koronatoimien vuoksi ennätyskellisen paljon.

On tarpeellista myös todeta heti alkuun, että kirkkomme piirissä ei toislaiseksi ole havaittu koronatartuntaketjuja. Kriisinhallinta organisointiin nopeasti epidemian alkuvaiheessa, josta erityisesti kiitokset arkkipiispa Leolle. Kirkolta odotettiin reaktiota, kirkko reagoi. Yhteisestä paastotaipaleesta tuli yhteinen karanteenikilvoitus.

Kuten otsikostani voi päätellä, koronakevät nosti esiin monia työ- ja toimintakulttuurimme heikkouksia ja kehityskohteita. Tarkastelen seuraavassa sekä toiminnan miinuksia ja plussia.

Miinuksina on ensinnäkin mainittava epäonnistuminen kriisinhallinnan keskittämisessä 12.5.2020 alkaen. Jälkikäteen voimme pohtia, miten kriisinhallinnan hajauttaminen olisi voitu ehkäistä. Kannattiko hiippakunnissa tehdä päällekkäistä työtä, kun lopputulos oli joka tapauksessa pitkälti sama? Viestinnällisesti ajateltuna on kysyttävä, oliko kriisinhallinnan hajauttaminen kirkon jäsenistön kannalta paras ja selkein ratkaisu. Hiippakuntien eritahtinen ohjeistus on ongelma edelleen. Saan toistuvasti hiippakuntien erilaisista ohjeista johtuvia kyselyitä ja yhteydenottoja.

Lisäksi oli havaittavissa puutteita sitoutumisessa koronatoimiin. Paikallinen soveltaminen oli kirjavaa. Esimerkiksi ehtoollista ei joissain seurakunnissa jaettu lähes kolmeen kuukauteen, vaikka siihen oli mahdollisuus. Mistä valittu linja johtuu, ei ole tiedossa.

Koronakevään haittoihin kuuluu selkeän yhteisen linjan puuttumisen synnyttämä vertailu, joka aiheutti lisää hämmennystä kirkon jäsenistön keskuudessa. Erityisesti kirkkomme toimia verrattiin evankelis-luterilaisen kirkon toimiin, vaikka vertailu ei monin osin ole mielekäästä. Sosiaalisessa mediassa puolestaan menttiin mukaan ei-rakentaviin keskusteluihin korona-

toimista. Keskusteluissa levitettyä virheellistä tietoa ei oikaistu.

Myönteisistä asioista on ensimmäisenä mainittava valtava digiloikka. Se tehtiin, kun moni kehitteillä ollut asia eteni pakon edessä: teamsit, striimit, podcastit, seurakuntien uudet facebook-tilit, muskarit, virtuaaliset päiväkahvit, papin kyselytunti, virtuaalikirkon materiaalit kripareita varten, verkko-opetus, ort.fi -chat, palveleva puhelin... Kirkon piirissä toimivat järjestöt, ONL ry ja Filantropia etunenässä, olivat alusta asti mukana rakentamassa kokonaisuutta ja palvelemassa seurakuntia. Tässä onnistuttiin toimimaan yhtenä kokonaisuutena. **Järjestöillä on tässä tärkeä rooli, koska ne ajattelevat lähtökohtaisesti kirkkoa kokonaisuutena.** Yhteistoiminta toi mukanaan onnistuneita työnkuvien painotusten muutoksia. Esimerkiksi Helsingin seurakunnan kasvatuspöytä otti vastuulleen yhteisiä digisisältöjä ja kanslia puolestaan Tervetuloa kirkkoomme -sarjan.

Koronakriisin aikana kirkon yhteisen viestinnän seuraaminen lisääntyi valtavasti. Ort.fi -sivustolla liikennemäärä lähes kaksinkertaistui huhti-toukokuussa. Parhaimmillaan sivuilla oli jopa 6 000 käyntiä päivässä, kun määrä on normaalisti noin 2 500 päivässä. Myös Ortodoksit Suomessa- facebook-tilin seuraajien määrä nousi monella sadalla, kun uusi yleisö löysi sähköiset palvelut.

Verkkolähetyskiä kohtaan tunnettu vierastaminen väheni sekä työntekijöiden että seurakuntalaisten keskuudessa. Kun kaupungeissakaan ei päästy kirkkoon, syrjäseutujen tilanne ja lähetysten merkitys ja mahdollisuudet alettiin ymmärtää paremmin. Verkkolähetysten nähdään varmasti myös jatkossa tärkeänä tasa-arvoistavana osana seurakunnan palveluja

Kirkko kokonaisuutena tuli verkkolähetysten myötä monelle tutuksi uudella tavalla, kun lähetykset tekivät tutuksi uusia kasvoja ja pyhäköitä. Ne myös tarjosivat mahdollisuuden **”vierailuun” esimerkiksi kesämökkipaikkakunnan palveluksissa virtuaalisesti.** Näin syntyi uusi ”palvelushoppailun” ilmiö.

Verkkolähetykset tulevat heijastumaan jatkossa varmasti myös Ylen palveluihin. Evankelis-luterilaisen kirkon radiopalveluksia on jo ryhdytty kehittämään sisällöllisesti. Muutos ei vielä koske meitä, mutta on hyvä pitää mielessä.

Koronakevään voittoihin lukeutuu etätöiden lisääntyminen ja siitä johdettu työmatkustamisen merkittävä väheneminen. Kokousten osalta etäyhteydet ovat toivottavasti pysyvä muutos työkuultuurissa. Voidaan ehkä vain ihmetellä, miten tähän ei olla päästy aiemmin.

Kaiken keskellä työhyvinvoinnista osattiin huolestua ja uupumus tunnistettiin. Kirkossa toteutettiin tilanteeseen kohdistuva kysely ja tilannetta käsitellyt webinaari.

Näin jälkeensä uskallan esittää muutaman kriittisenkin huomion. Verkkolähetyksiä vaivasi yksipuolisuus, sillä ne olivat monin paikoin lähes pelkkiä jumalanpalveluksia. Seurakunnissa tehtiin paljon päällekkäistä työtä, kun naapuripyhäköistä striimattiin samaa palvelusta. Voidaan kysyä, oliko kattava jumalanpalvelusten striimaaminen kaikkialta mielekästä resurssien käyttöä. Hyvien käytäntöjen jakamisesta puhutaan paljon, mutta naapurin hyvä idea ei meillä usein monistu eikä naapurin sisältöä jaeta. Jakamistalous pitäisi saada kirkossa kuntoon. Se säästää kaikkien aikaa ja tuottaa iloa.

Entäpä facebook-julkaisujen tykkääjät, onko heidät sitoutettu seuraamaan seurakunnan viestintää myös jatkossa? Onko viestintä vuorovaikutteista?

Kuluneen vuoden kokemusten perusteella kirkon toiminnassa olisi lisää kehitettävää ainakin seuraavissa asioissa.

Suuri osa uusista työvälineistä otettiin käyttöön ilman koulutusta ja riittävää perehdytystä. Opittiin samalla kun tehtiin. Se on kenties ketterää, mutta aiheuttaa myös kitkaa ja negatiivisia tunteita uusia mahdollisuuksia kohtaan. Tuloksena voi olla digiahdistus. Kun opitaan kantapään kautta, välineitä ei välttämättä hallita monipuolisesti. Esimerkiksi moni Teamsin ominaisuuksista on jäänyt käyttäjille vieraaksi.

Monissa yhteyksissä on todettu, että etäpalaveritekniikka on kehittynyt niin lyhyessä ajassa, että ihminen ei ole ehtinyt sopeutua siihen. Ihmisten välinen kommunikaatio on hyvin monisyistä. Mitä vaikeammista asioista keskustellaan, sitä hankalampaa on kommunikoida ”puutteellisella” järjestelmällä. Nonverbaalisella viestinnällä on valtava merkitys ihmisten välisessä kommunikaatiossa, joidenkin arvioiden mukaan sen osuus on jopa yli 90 prosenttia. Otan esimerkiksi kameran käytön etäkokouksessa: pidetäänkö kamera auki vai kiinni? Kumpi välittää paremman viestin? Toiselle kameran kiinni pitäminen on viesti siitä, että osallistuja kantaa huolta yhteyden laadusta, toiselle se on merkki välinpitämättömyydestä. Nonverbaalisen viestinnän puute olisi hyvä huomata. Vähintään **kokousten aluksi tulisi käyttää vähän aikaa yhteisten pelisääntöjen läpikäyntiin**. Miten puheenvuorot pyydetään; käytetäänkö chat-toimintoa vai jotain muuta keinoa?

Etätöiden johtamisessa ja työntekijöiden sosiaalista kanssakäymistä korvaavien tapojen kehittämisessä on vielä paljon kehitettävää. Tästä kertoi

myös edellä mainittu työhyvinvointikysely.

Tärkeää on tiedostaa, että jos haluamme ottaa teknisistä mahdollisuuksista kaikki hyödyt irti, tarvitsemme lisäperehdytystä. Olisi hyvä koota tietoa nyt tunnistetuista koulutustarpeista ja pohtia myös sitä, mihin olisi syytä perehtyä seuraavaksi. Millaista teknistä osaamista seurakuntien eri tehtävissä toimivilla olisi jatkossa hyvä olla? Olemmeko kartalla saavutettavuuskysymyksistä, esimerkiksi videotallenteiden tekstitystarpeesta?

Kehittämiskohteisiin lukeutuu myös helposti saatavilla oleva tieto tarjolla olevista palveluista, esimerkiksi mahdollisuudesta ehtoollisen saamiseen. Tieto perustoiminnasta ja -palveluista ei tavoittanut kaikkia. Parhaassa asemassa olivat ne, jotka käyttävät sähköisiä kanavia. Seurakuntalehti oli monelle ainoa kanava tiedon saantiin, mutta harvoin ilmestyvät julkaisut eivät palvelleet nopeasti muuttuvassa tilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla.

Jatkossa uusia laajamittaisia, toimintaa rajoittavia ongelmia voi tulla uudelleen eteen. Tästä päästään siihen, että meidän on kirkkona keskusteltava **näkemyksestämme tilanteesta, jossa suuri osa seurakuntalaisista jää sähköisten palveluiden ulkopuolelle**. Finanssialan vuonna 2019 tekemän tutkimuksen mukaan 75–79-vuotiaista verkkopankissa laskunsa maksoi 70 prosenttia. Ikäryhmässä 25–54-vuotiaat 95 prosenttia suomalaisista maksoi laskunsa pääasiallisesti verkkopankissa.

Myös Tilastokeskus on tutkinut asiaa. Tilastokeskuksen *Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö* -tutkimuksessa kysyttiin 16–89-vuotiailta internetin käytöstä pankkiasioiden hoitoon keväällä 2019. Vastaajista 85 prosenttia oli käyttänyt internetiä pankkiasioiden hoitoon kyselyä edeltäneiden kolmen kuukauden aikana. Määrä oli noussut kaksi prosenttiyksikköä edellisen vuoden kyselystä. Eniten, 100 prosenttia, internetiä pankkiasioiden hoitoon käytti 25–34-vuotiaiden ikäryhmä. 35–44-vuotiaissa osuus oli 99 prosenttia. Vähiten sitä olivat käyttäneet 75–89-vuotiaat. Heistä 36 prosenttia hoiti pankkiasioitaan netissä. Määrä oli noussut yhden prosenttiyksikön edellisestä vuodesta. Naiset ja miehet hoitivat pankkiasioitaan netissä yhtä paljon. Pääkaupunkiseudulla asuvista 93 prosenttia käytti internetiä pankkiasioihin, muissa suurissa kaupungeissa osuus oli 88 prosenttia ja maaseutumaisissa kunnissa 78 prosenttia.

Kirkon kannalta kysymys sähköisistä palveluista ei liity pelkästään jumalanpalvelusten suoratoistolähetysiin vaan palvelujen saavutettavuuteen: kuinka suuri osa seurakuntalaisista pääsee niistä osalliseksi? Tämä liittyy myös seurakuntien ja koko kirkon viestinnän kehittämiseen. Painettujen

lehtien kustannukset tulevat jatkossa nousemaan esimerkiksi jakelukustannusten noustessa. Mitä ajattelemme yhdessä tästä? Mikä on painetun viestinnän asema ja merkitys nyt, mikä viiden vuoden kuluttua? Aiemmin tänään puhuttiin nuorten aikuisten tavoittamisesta. Olemmeko valmiit osoittamaan riittävästi resursseja digitaaliseen viestintään?

Lopuksi esitän pohdittavaksi ja keskusteltavaksi kaksi kysymystä. Ensinnäkin, mitä voimme tehdä toisin, jos tuleva syksy ja talvi tuovat mukanaan uusia kirkon toimintaa halvaannuttavia rajoituksia? Toiseksi, mitkä poikkeustilan myötä käyttöön otetut työmuodot ja toimintatavat on syytä säilyttää myös epidemian jälkeisessä ajassa?