



## **MTLH blogi: *Kohtaamisia***

Arkiaamu. Työkoneet ovat auenneet tovi sitten ja näppäimistön naputtelun tasainen ääni kuuluu huoneessa. Hiljaista, keskittynyttä ja rauhallista. Kello kulkee ja pian viisari näyttää yhdeksää. Työpäivän sointu muuttuu: puhelin soi pöydälläni, huomaan sen soivan myös työkavereillani. Puhelimesta tulee nopeasti keskeinen osa päivää, väline, jonka kautta minä ja kollegani kohtaamme ensin yhden, sitten toisen ja päivän päätteeksi ties monennen lomanhakijan. Kohtaamme Ihmisen, jolla on meille asiaa.

Kuluneen kevään ja kesän aikana olemme mahdollisesti puhuneet puhelimesta enemmän kuin koskaan aiemmin. Koronan tuomat muutokset lomatoiminnassa ovat näkyneet kasvaneena yhteydenpidon tarpeena: lomaa on täytynyt perua ja siirtää, jopa 4-vuotias poikani oppi ulkoa kotitoimistolla toistamani fraasin "...valitettavasti koronaviruksen vuoksi lomanne täytyy perua...". Hän sai tähänkin lauseeseen ihailtavan iloisen ja kepeän tunnelman, hänen soittamanaan puhelu loppui aina iloiseen "heippa!"-huudahdukseen. Hassua, mutta jotenkin lapsen huolettomuus sai olon itselläkin silloin hieman kevyemmäksi.

Millaisia kohtaamisemme lomatoiminnan puhelinpalvelussa sitten ovat? Sosiaalityössä olin tottunut tapaamaan ihmiset kasvokkain. Tapasimme, keskustelimme, tuimme ja ohjasimme. Näin useita herkkiä ja kipeitäkin hetkiä. Kasvojen ilmeitä, kehon viestejä, jotka kertoivat minulle jotain. Tuettujen lomien asiakaspalvelussa ihmiset ovat katseemme ulottumattomissa. Emme näe heitä kasvokkain, mutta me kuulemme heidän asiansa: sen, kuinka he tilaavat lomaesitteemme, kysyvät neuvoa, pyytävät mahdollisuutta toiseen loma-ajankohtaan tai peruvat myönnetyn loman. Isäksi kuulemme paljon muuta: väsymyksestä värisevän äänen, iän tuoman kokemuksen, pettymyksestä johtuvan hiljaisuuden ja kyyneleet,

kuulemme nekin. Huomaamme epävarmuuden, joka puhelun edetessä muuttuu toiveikkuudeksi – joku tuleekin vakuuttuneeksi siitä, että loma voisi olla hyvä juttu! Kuulemme juttuseuran tarpeen, jolloin pysähdymme ja annamme aikaa. Voimme aistia iloa, helpotusta ja toivoa, jonka lomalainen kauttamme saa. Ne hetket olemme hymyssä mukana.

Kuukausittain palvelemme puhelimitse yli 1000 lomanhakijaa. *Kohtaamme heidät jokaisen.*

*Liisa Moilanen, lomasihteerini, MTLH*