



Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2016



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Lapset ensin.

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Toinen linja 17
00530 Helsinki
www.mll.fi

Teksti

Heidi Holappa, Anna-Maija Okker, Tatjana Pajamäki

Kansikuva

Colourbox

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Tarja Petrell

Paino

Painotalo Plus Digital Oy, 2017

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin kansalaisjärjestö, joka edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia. MLL:n tavoitteena on lapsiystävällinen Suomi.

MLL tuntee perheiden arjen ja tarjoaa eri elämäntilanteissa vertaistukea, monipuolista vapaaehtoistoimintaa sekä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Suomen suurimpaan lastensuojelujärjestöön kuuluu 87 000 jäsentä, 556 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin vastaa yli 26 000 yhteydenottoon.
- Vanhempainpuhelin vastaa lähes 1 400 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta. Internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat, verkk@rit.
- Lähes 1 000 MLL:n kouluttamaa lastenhoitajaa työskentelee noin yli 4 500 perheessä.
- Lähes 900 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää 500 perhekahvilaa, joissa kokoonnutaan noin 13 500 kertaa.
- MLL:ssa toimii yli 160 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n kerhoissa käydään yli 400 000 kertaa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisten ja 50 000 seitsemäsluokkalaisten vanhemmat.

MLL tarjoaa kaikenikäisille mahdollisuuden osallistua työhön lasten hyväksi. MLL:n toiminnan perusta on paikallinen vapaaehtoistoiminta.

www.mll.fi

Sisältö

Kohti arvostavaa kohtaamista | s. 5

Lapsi palvelujen käyttäjänä | s. 6

Työväline parempaan kohtaamiseen | s. 7

Lapsiystävällisen kohtaamisen tarkistuslista | s. 7

Lasten ja nuorten kokemukset avunsaannista | s. 8

Yhteydenotot vuonna 2016 | s. 10

Puhelut | s. 10

Puhelujen aiheet | s. 10

Nettikirjeet | s. 12

Chat-keskustelut | s. 14

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot | s. 15

Päivystystoiminta vuonna 2016 | s. 16

Lasten ja nuorten palaute | s. 17

Puhelut | s. 17

Nettikirjeet | s. 17

Chat-keskustelut | s. 17

Liitteet

Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 18

Liite 2 Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut | s. 18

Lasten ja nuorten puhelin

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelin on vuonna 1980 perustettu valtakunnallinen, maksuton, suomenkielinen, kaikille lapsille ja nuorille tarkoitettu auttava puhelin. Puhelin päivystää vuoden jokaisena päivänä numerossa 116 111. Palvelun numero on yleiseurooppalainen lasten auttavien puhelinten numero, joka on yhteinen kaikissa Euroopan maissa. Päivystysajat ovat arkisin kello 14–20 ja viikonloppuisin kello 17–20. Juhlapyhinä päivystetään kello 14–17.

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelu perustettiin vuonna 2002. Sinne voi kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen mihin vuorokauden aikaan tahansa. Päivystäjä vastaa viestiin viimeistään kahden viikon kuluessa, käytännössä noin kolmessa päivässä. Kirjepalvelu on osa MLL:n nuorille suunnattua nettisivustoa, Nuortennettiä. Vuodesta 2010 alkaen nuorilla on ollut myös mahdollisuus kahdenkeskiseen chat-keskusteluun aikuisen kanssa. Chat päivystää maanantaista keskiviikkoon kello 17–20.

Kaikki yhteydenotot ovat nimettömiä ja luottamuksellisia. Lasten ja nuorten yhteydenottoihin vastaavat MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset aikuiset päivystäjät. Päivystysvuorooa ohjaa aina MLL:n työntekijä, joka on myös vapaaehtoisten päivystäjien tukena.

Lasten ja nuorten puhelimen toiminta noudattaa eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa (liite 1). Periaatteiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen toimintaa. Lisäksi vuonna 2016 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 37 kuntaa tai kaupunkia ja 9 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös Euroopan komission Safer Internet -ohjelman projektiavustusta.

Kohti arvostavaa kohtaamista

Lasten ja nuorten puhelimen tärkeä yhteiskunnallinen tehtävä on nostaa esiin lasten ja nuorten huolen aiheita ja tuen tarpeita. Tämän vuosiraportin teemana on lasten ja nuorten kokemukset hyvinvointipalveluista ja niissä työskentelevistä ammattilaisista. Ne ovat pysäyttävää luettavaa. Siksi raportti alkaa lasten omilla kertomuksilla. Useita kertomuksia yhdistävä tekijä on se, että lapsi ei ole tullut kohdatuksi eikä autetuksi, ei vaikka ympärillä olisi ollut useita ammattilaisia.

Palvelujärjestelmän kehittäminen tapahtuu yleensä makrotasolla; laaditaan organisaatiokaavioita, puhutaan resursseista ja parannetaan ammattilaisten yhteistyötä. Harvemmin mietitään sitä, mitä lapsi tarvitsee, mitä ammattilaisen pitää osata ja miten ammattilaisen pitää toimia. Lapsen kannalta keskeisintä

ei ole se, missä organisaatiossa tai tehtävässä ammattilaiset työskentelevät, vaan millainen kohtaaminen lapsen ja aikuisen välille syntyy.

MLL on yhdessä lapsiasiavaltuutetun toimiston kanssa laatinut työkalun, jonka avulla ammattilaiset voivat arvioida ja kehittää lapsiystävällisen kohtaamisen käytäntöjään. Lisäksi MLL toteutti vuosina 2015–16 Opetushallituksen tuella Lapsen ja nuoren kohtaaminen oppilashuollossa -prosessikoulutuksen, jossa kerrottiin Lasten ja nuorten puhelimen viesteistä. Koulutuksen tuloksena oppilashuollon työntekijät uudistivat työkäytäntöjään siten, että ne madaltavat avun hakemisen kynnyistä ja rakentavat lapsen luottamusta aikuiseen.

On tärkeää, että lapsille ja nuorille on tarjolla palveluja, jonne voi soittaa tai

kirjoittaa nimettömänä. Ne voivat auttaa lasta ammattiavun saamisessa. Palveluihin ohjaamisesta ei kuitenkaan ole hyötyä, ellei samanaikaisesti kehitetä ammattilaisten osaamista ja työkäytäntöjä. Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti tarjoaa tähän hyvää tietopohjaa.

MLL kiittää lämpimästi Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskusta sekä kaikkia niitä kuntia, kouluja, yrityksiä ja yksityishenkilöitä, joiden avustukset ja lahjoitukset ovat turvanneet Lasten ja nuorten puhelimen toiminnan. Lämpimät kiitokset myös vapaaehtoisille päivystäjillemme, jotka ovat joka päivä läsnä lasten ja nuorten elämässä.

Marie Rautava
ohjelmajohtaja

”Vastauskirje oli parasta, mitä minulle oli tapahtunut vähään aikaan.”

Lapsi palvelujen käyttäjänä

Yksi hallituksen kärkihankkeista, lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma, tähtää lapsi- ja perhepalvelujen kokonaisvaltaiseen uudistukseen vuoteen 2019 mennessä. Tarkoituksena on kehittää lapsia, nuoria ja perheitä tukevia matalan kynnyksen tukimuotoja, joissa painopiste on ongelmien ennaltaehkäisyssä. Tarkoituksena on myös uudistaa perheiden parissa työskentelevien ammattilaisten koulutusta sekä työvälineitä. Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotot tarjoavat ainutlaatuisia viestejä erilaisia palveluja käyttäneiden lasten kokemuksista ja ovat suora palaute siitä, mihin suuntaan palveluja tulisi lasten näkökulmasta kehittää.

Yhteydenottojen perusteella ammattilaisten saavutettavuudessa sekä kohtaamisten toteutuksessa ja laadussa on paljon parannettavaa. Nuorilta puuttuu tietoa ja toimintatapoja siitä, missä, milloin ja kehen voi olla yhteydessä, kun omassa elämässä tapahtuu isoja asioita tai olo on huono.

Vaikeimmassa tilanteessa ovat voimakkaimmin pahoinvoivat nuoret, joiden huonovointisuus ei näy ulospäin ja joilla ei ole voimia hakea itselleen apua. Yhteydenottojen perusteella nuorilta vaaditaan liikaa oma-aloitteisuutta, itsenäisyyttä ja oman tilanteen jäsentämistä. Monet jäävät ilman tarvitsemaansa tukea. Toisaalta avun hakemista varhaisessa vaiheessa vaikeuttaa se, että nuorilla on hyvin ongelmakeskeinen käsitys esimerkiksi koulun ammattilaisten palveluista. Nuoret pohtivat sitä, onko jokin tapahtuma tai olotila tarpeeksi iso, jotta ammattilaiseen voisi ottaa yhteyttä. Jotta apua tarvitsevat lapset ja nuoret tulisivat nähdyiksi, on esimerkiksi koulujen oppilashuollon palvelujen tunnettuutta lisättävä, yhteydenottamisen kynnystä madallettava ja palvelun profiilia laajennettava kaikkiin lasten ja nuorten elämään kuuluviin asioihin.

Myös häpeä sekä leimautumisen pelko vaikeuttavat nuorten avunhakemista. On pohdittava ja luotava erityisesti lapset ja nuoret tavoittava tapa puhua mielen-terveydestä; kampanjoitava ja tiedotettava lapsia ja nuoria entistä paremmin, jotta he uskaltavat ottaa yhteyttä ammattilaisiin ilman huonoksi tai heikoksi

leimautumisen pelkoa. On myös reagoitava siihen, jos vanhemmat häpeävät apua tarvitsevaa lastaan tai kieltävät tätä kertomasta perheen asioista ulkopuolisille. Koulujen oppilashuoltotyötä on tehtävä vanhemmille entistä läpinäkyvämmäksi ja pohdittava keinoja, joilla luottamusta vanhempiin rakennetaan.

Nuorille suunnattujen palvelujen jäykät rakenteet vaarantavat monien nuorten mielenterveyttä. Siirtymät ja murrosvaiheet nuorten elämässä aiheuttavat katkoja tukikontakteihin ja hoitosuhteisiin. Esimerkiksi aikuispsykiatrian puolelle siirtyminen ahdistaa monia. Kesäaikana yhteyttä ottaneet nuoret kokivat olevansa kaikkien tukikontaktien katveessa ja pelkäsivät mielenterveytensä järkkymisen puolesta. Pitkät tukikontaktittomat ajat ovat haavoittuville nuorille erityisen riskiherkkää aikaa. Nuorten palvelurakenteita on tarkasteltava uudelleen ja kiinnitettävä enemmän huomiota nuorten hyvinvointiin myös aikuisten loma-aikoina.

Kaikkia lasten ja nuorten parissa toimivia ammattilaisia on koulutettava lapsiystävälliseen kohtaamiseen. Lapsen ikä- ja kehitysvaihetta tuntevan ammattilaisen osaamiseen tulisi kuulua lapsen tai nuoren persoonaan ja ikään soveltuvat menetelmät, lapsen ja nuoren kanssa yhdessä kokeillen. Tärkeää olisi myös joustava ajankäyttö. Yhteydenottojen perusteella näkymä lapsen tai nuoren maailmaan avautuu vain kiireettömällä kohtaamisella ja lapsentahtisesti. Nuoren mahdollisuuksia vaikuttaa tapaamisten pituuteen, tiheyteen ja tarvittaessa niiden perumiseen

olisi lisättävä. Ammattilaisuutta on myös etäisen ammattikuoren alta poistuminen. Lapsille ja nuorille henkilökohtaisuus, lämpö ja empatia ovat tärkeimpiä hyvää tukisuhdetta määritteleviä tekijöitä.

Lasten ja nuorten hyvinvointia tukevat jaksavat ammattilaiset. Ammattilaisten työkuormasta ja riittävästä resursseista on huolehdittava paitsi aikuisten työhyvinvoinnin myös tukea tarvitsevien lasten ja nuorten takia, sillä kiire, väsymys ja stressi näkyvät ja tuntuvat nuorten kokemuksissa ammattilaisista. Haavoittuvissa tilanteissa elävät lapset ovat herkkiä aistimaan aikuisten tunnetiloja ja he saattavat alkaa ottaa vastuuta aikuisten hyvinvoinnista. Kontaktit väsyneiksi ja työhönsä kyllästyneiksi koetuista ammattilaisista jäävät ontoiksi. Kuormittuneet ja väsyneet ammattilaiset saattavat myös määritellä huonosti voivia ja paljon tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria huomionhakuiksi tai vähätellä heidän ongelmiaan.

Aineiston perustella lapsentasoinen, kynnöksetön ja löytävä työote on saatava kaikkiin palveluihin, joiden tarkoituksena on tavoittaa ja tukea lapsia ja nuoria tehokkaasti. Yhteydenottojen perusteella muutostyö on keskitettävä sekä rakenteiden joustavuuteen että lapsia kohtaavien ammattilaisten koulutukseen. Paljon työtä on myös lapsia ja nuoria ympäröivän kulttuurisen puheen muuttamisessa puhuttaessa mielen-terveydestä ja avun hakemisen madaltamisesta. Tässä työssä tarvitaan niin julkisen kuin kolmannen sektorin yhteistyötä ja molempien erityisosaamista.

*”Haluisin, et joku vois auttaa mua!
Tartten jonkun, joka osaisi ratkaista
tän niin, et kaikki olisi tyytyväisiä!”*

Työväline parempaan kohtaamiseen

Lapsiystävällisen kohtaamisen tarkistuslista on MLL:n ja lapsiasiavaltuutetun toimiston yhdessä tuottama työkalu eri ammattilaisten käyttöön. Lista on konkreettinen asioita, jotka on huomioitava silloin, kun asiakkaana on lapsi tai nuori.

Lapsiystävällisen kohtaamisen tarkistuslista

1. Valitse lapselle sopiva tapaamispaikka

Mieti lapselle sopivaa ja rentoa tapaamispaikkaa. Jos mahdollista, kysy, lähtisikö lapsi kanssasi vaikka kävelyille, kahvilaan tai jonnekin muualle juttelemaan. Anna lapselle mahdollisuus keskustelun lomassa puuhastella jotakin, esimerkiksi piirtää, värjätä tai selata kortteja.

2. Kohtaa kiireettä

Anna lapsen ymmärtää, että vietät mielellään aikaa hänen kanssaan, eikä sinulla ole kiire. Jos aikataulusi on tiukka, kerro tämä heti tapaamisen alussa. Näin lapsi tietää, milloin tapaaminen on aikataulusi lopetettava, ei sen vuoksi, että et haluaisi olla hänen kanssaan pidempään.

"Tällä kertaa meillä on aikaa kello xx asti. Silloin valittavasti meidän täytyy lopettaa, mutta seuraavan kerran..."

3. Osoita, että välität

Katso lasta silmiin. Muista esitellä itsesi. Jos tapaat lapsen ensimmäistä kertaa, kysy lapsen nimeä, vaikka tietäisit sen.

Kiinnitä huomiota äänensävyysi ja puhetyyliisi: Pidä äänensävyysi lämpimänä ja puhetausi rauhallisena. Välitä lämpöä ja kiinnostusta lapseen.

"Onko siinä hyvä istua?", "Haluatko vettä?", ovat luontevia kysymyksiä.

Kehu, anna palautetta tai rohkaise lasta, esimerkiksi: *"Osaat kertoa hienosti tapahtuman kulun...", "... on varmasti vaikea asia puhua, olet rohkea ja osaava, kun uskalsit sanoa...", "... kuulee, että olet ajatellut paljon ja miettinyt taitavasti/syvästi asioita.", "Ylipäätään se, että tulit paikalle, on hienoa."*

4. Kysy ja kuuntele

Kerro lapselle, että sinun on tärkeää tietää, millä tavoin hänen on helpointa pu-

hua asioistaan. Pohtikaa yhdessä erilaisia tapoja. Houkuttele lasta kertomaan asioistaan ja tilanteestaan olemalla kiinnostunut kaikesta, mitä lapsi kertoo. Voit varmistaa lapselta hänen haluamansa tavon keskustella.

"Haluatko, että minä kyselen paljon ja sinä vastaat sen verran kuin haluat?", "Haluaisitko kertoa asioista mieluummin kirjoittamalla?"

Kysy lapselta mielipiteitä kaikkiin häntä koskeviin asioihin. *"Miltä tämä sinusta kuulostaa?", "On tärkeää, että sinä kerrot, miltä tämä sinusta tuntuu..."*

Kysy, miten lapsi toivoisi asian etenevän. Pyydä kertomaan, onko jokin asia jäänyt epäselväksi tai mietityttäväksi tai pelottaako häntä jokin.

5. Kerro ammatistasi ja tee työsi läpinäkyväksi

Avaa tarkasti ja selkokielellä, miksi lapsi on sinua tapaamassa, vaikka olettaisit lapsen jo tietävän sen. Tarkista, ymmärsikö lapsi asian tai mietityttäväksi häntä jokin.

"Kerron kaikille lapsille aina tarkasti, mitä teen ja minkälaisissa asioissa lapsia tapaan, vaikka he tietäisivät jo paljon."

"Kysyähän/keskeytäähän minut heti, jos jokin asia jäi mietityttämään tai et ymmärtänyt jotakin."

Jos kirjaat keskustelusta asioita ylös lapsen läsnä ollessa, kerro mihin tarkoitukseen sen teet ja mitä kirjaat. Kysy, haluaako lapsi nähdä hänestä kirjoittamasi asiat.

6. Kerro, miten voit auttaa

Kerro, mitä voit tehdä lapsen tilanteelle ja hänen asioilleen. Käytä ymmärryksen tukena käytännön esimerkkejä.

Avaa, minkälaisissa tilanteissa olet auttanut muita lapsia tai nuoria ja mitä heidän asioilleen on pystytty tekemään. Kerro konkreettisesti, miksi on hyvä, että lapset ovat tulleet luoksesi ja kertoneet asioistaan.

"Kerran eräs tapaamani lapsi pohti ja pelkäsi sitä, että.... Se tilanne hoidettiin niin..."

7. Kerro vaihtolovelvollisuudesta avoimesti

Kerro, mitkä asiat ovat luottamuksellisia ja pysyvät vain teidän kahden välisinä. Kerro myös avoimesti, missä tilanteessa

sinun täytyisi luopua vaihtolovelvollisuudestasi ja kenelle asioista kerrot. Jos näin käy, kerro, miksi sinun täytyy toimia niin ja mitä silloin tapahtuisi.

Kysy, ymmärsikö lapsi, mitä tarkoitat tai jäikö jokin asia mietityttämään.

8. Ota vastaan kaikenlaiset reaktiot

Varaudu siihen, että lapsi voi osoittaa myös pelkästään kielteisiä tunteita, kuten ärtymistä, vihaa tai välinpitämättömyyttä, sinua tai tapaamistanne kohtaan. Lapsen asenteen ei pidä antaa vaikuttaa omaan toimintaan ja tapaan puhua hänelle. Luottamuksen rakentuminen vie aikaa, varsinkin jos lapsella on ennestään paljon kielteisiä kokemuksia aikuisista. Osoita kysymyksin, että yrität ymmärtää lapsen tilannetta ja tunteita ja sanoita tämän mahdollista kokemusta.

"Tuntuuko sinusta jännittävältä tulla tähän tapaamiseen...?", "Tuntuuko sinusta ärsyttävältä, kun kyselen sinulta näistä asioista?"

"Sinusta voi tuntua jännittävältä/ikävältä, että sinulle vieras aikuinen kyselee asioita..."

9. Vahvista luottamusta tulevaan

Vala lapsen toiveikkautta ja valoisaa tulevaisuutta.

"Vaikka nyt voi tuntua siltä, että mikään ei tule muuttamaan... Olen tavannut paljon samankaltaisessa tilanteessa olevia lapsia ja on tapahtunut, että..."

"Sinä olet tärkeä ja arvokas ja ansaitset sen, että voit hyvin / saat apua..."

Kysy, auttoiko tapaaminen lasta ja pohdi hänen kanssaan, mitä seuraavalla kerralla voisi ehkä tehdä toisin, tai mikä on ollut hyvää. Tarjoa lapselle mahdollisuus antaa palautetta myös kirjoittamalla, piirtämällä tai rastittamalla valmiita vaihtoehtoja.

10. Huolehdi asioiden etenemisestä

Huolehdi, että lapsi tietää, mitä jatkossa tapahtuu. Kerro, miten lapsi voi ottaa sinuun vastedes yhteyttä. Jos sinä et enää jatka lapsen kanssa, kerro, mitä hänen asioilleen tapahtuu ja kuka aikuinen on häneen seuraavaksi yhteydessä. Varmista asioiden eteneminen. Kiitä siitä, että olet saanut viettää lapsen kanssa aikaa.

Lasten ja nuorten kokemukset avusta

Mielenterveyteen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet Lasten ja nuorten puhelimen palveluissa merkittävästi 2010-luvulla. Erityisesti masennuksesta ja ahdistuksesta kertovat yhteydenotot ovat kasvattaneet osuuttaan palvelun kaikissa kanavissa: puhelimesta, chatissa ja nettikirjepalvelussa.

Keskustellessaan mielenpahoivointiin liittyvistä huolista lapset ja nuoret jakivat monesti ajatuksiaan ja kokemuksiinsa ammattilaisista. Vuoden 2016 aikana koottiin tilastotietojen ohella laadullista tietoa yhteydenotoista, jotka liittyivät lasten ja ammattilaisten väliseen vuorovaikutukseen. Aineistoa kerättiin nettikirjeistä ja chat-keskusteluista. Lisäksi päivystysohjaajat kirjasivat ammattilaiskohtaamisia käsitteleviä puheluita.

Kokemustietoa kertyi 166 yhteydenoton verran. Yhteydenottoja oli eniten 15–17-vuotiailta (66) ja 12–14-vuotiailta (53) lapsilta ja nuorilta. 18–21-vuotiailta aihetta käsitteleviä yhteydenottoja oli 22. (25 yhteydenottajan iästä ei ollut tietoa.) Yhteydenottajista tyttöjä oli 126, poikia 16. Yksi ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. 26 yhteydenottajaa ei määritellyt sukupuoltaan.

Aineisto tarjoaa ainutlaatuisen kanavan lasten ja nuorten kokemuksiin, toiveisiin ja ajatuksiin heidän kanssaan työskentelevistä ammattilaisista. Aineiston erityisyys on siinä, että lapsia ja nuoria ei ole ohjailtu tai haastateltu aiheesta, vaan lapset ja nuoret ovat ottaneet asian puheeksi itse. Aineistoa voidaan pitää lasten ja nuorten puhtaana mielipiteenä, johon eivät ole vaikuttaneet ulkopuoliset intressit.

Alla olevaan tekstiin on tiivistetty nuorten kokemuksia. Lasten ja nuorten sitaattit on muokattu, jottei kommentin antajaa tunnista.

Tietämättömyys ja pelko

Yhteydenotoista ilmeni, että pelko ja tiedon puute olivat monesti syynä siihen, että nuoret eivät olleet hakeneet itselleen apua. He kertoivat pelkäävänsä tilanteensa avaamisen seurauksia. Nuoret pelkäsivät erityisesti sitä, että ammattilaiset tekisivät päätöksiä ilman heidän suostumustaan ja hyväksyntäänsä. Avun

hakeminen saattoi estyä, koska nuori uskoi menettävänsä kontrollin omaan asioihinsa. Eniten pelättiin lastenkotiin, mielisairaalaan tai poliklinikalle joutumista. Nuoret pelkäsivät myös, että ammattilainen kertoisi nuoren avun tarpeesta vanhemmille.

”Pistetäänkö mut johonkin lastenkotiin nyt, ku oon jäänyt kiinni kannabiksen polttelusta?”

”Mihin mut sitten viedään, jos kerron? Haluan päättää mun asioista!”

Huonovointisimmille tai vaikeassa perhetilanteessa eläville nuorille oli monesti ylitsepääsemättömän vaikeaa hakea apua. Nuoret kertoivat, etteivät he jaksaneet itse etsiä apua tilanteeseensa ja toivoivat, että joku ulkopuolinen taho tulisi ja pelastaisi heidät. Usein kukaan nuoren ympärillä olevista aikuisista ei ollut kuitenkaan kiinnittänyt huomiota nuoren huonovointisuuteen.

”En haluu, et mun äiti joutuu kärsimään, mut tarviin apua! Mä en tiedä, mitä tehdä.”

”Mä en enää jaksata tätä. Toivoin, et joku huomasi tän ja hankkis meille apua. Itse en pysty enkä uskalla tehdä mitään.”

Häpeän tunne

”Mut kaverit voi nähdä, et meen hakeen apua ja leimaudun samalla huonoksi.”

Yhteydenottojen perusteella myös häpeä ja leimautumisen pelko estivät lapsia ja nuoria hakemasta apua. Leimautumisen pelkoa ylläpitivät muun muassa oppilashuollon vastaanottoiltojen sijainti koulussa. Esimerkiksi koulukuraattorin tai psykologin huone sijaitsee usein rakennuksen toisessa siivekkeessä, jonne on vaikea mennä toisten oppilaiden huomaamatta.

Lapsilla ja nuorilla oli usein myös sellainen käsitys, että palvelut on tarkoitettu vain niille, joilla on hyvin isoja ongelmia. Suuri osa yhteyttä ottaneista nuorista pelkäsi, että heidän ongelman-

sa ovat ammattilaisille liian pieniä ja että heidät lähetettäisiin vastaanotolta pois.

”No, mietin tässä, että jos sitä terkkää ei edes kiinnosta mun jutut. Mitä jos vien paikan joltain sellaselta, joka tarvitsisi apua enemmän kuin mä? Jos vaan tuhaan ammattilaisten aikaa...”

”Mitä jos se kuraattori ei otakaan mua vastaan? Onks mun juttu edes tarpeeksi iso, et mä voin mennä sille jutteleen?”

Yhteydenottojen perusteella myös häpeän kulttuuri vaikeutti lapsia ja nuoria hakemasta ja saamasta tukea. Nuoret kokivat avun hakemisen olevan merkki huonoudesta ja heikkoudesta. Avun hakua vaikeutti myös se, että nuoret kokivat omien vanhempiansa häpeävän nuoren ongelmia, tai nuori oli saanut vanhemmiltaan ohjeen olla kertomatta perheiden asioista ulkopuolisille.

”En uskalla kertoa tästä kavereilleni. Mitä jos ne ei haluu olla enää mun kavereita ku saa tietää et käyn jutteleen kuraattorin kanssa?!”

”Se on mun isälle ihan liian iso häpee, et käyn juttelee psykologin kanssa. Mut siitä on oikeesti mulle apuu.”

Monet nuorista pohtivat myös sitä, oliko kyse vain heidän halustaan saada aikuisen huomiota eikä todellisesta avuntarpeesta.

”Oonks mä vaan huomionhakunen vai voisko mulla olla oikeesti joku masennus?”

”Tuntuu ihan tyhmältä mennä jutteleen sille opolle, jos se luulee, et mä haen vaan huomioo...”

Osalla oli kokemuksia myös leimautumisesta ja kokemusten vähättelystä. Nuoret kertoivat, että heitä oli kutsuttu huomionhakuisiksi, heidän toistuvia avunpyyntöjään oli rajattu tai heidän ongelmiaan oli vähätelty.

”Tarttisn apua, mut en haluu olla mikään huomiohuora...”

”Oon kertonut tästä opelle, terkalle ja vanhemmille, mut ne ei usko mua. Kai niille on ihan sama, oonko mä olemassa vai en. Ketään ei kiinnosta mun jutut.”

Kankeat rakenteet

Yhteydenottojen perustella jäykät, lapsen tai nuoren elämään soveltumattomat rakenteet haittasivat avun jatkumista. Haasteita koettiin erilaisissa murrosvaiheissa, kuten alakoulusta yläkouluun tai yläkoulusta ammattikouluun ja/tai lukioon siirtymissä, jolloin tutuiksi tulleet ammattilaiset vaihtuivat. Myös loma-ajat, erityisesti pitkät kesälomat, aiheuttivat nuorille huolta ja ahdistusta, kun omat työntekijät olivat pitkällä lomilla. Vaikeiksi koettiin myös siirtymät erikoissairaanhoidossa, nuorisopsykiatrian vaihtuminen aikuispsykiatriaan. Muutokseen sisältyi paljon jännitystä sekä epäilyä siitä, etteivät nuorten ongelmat olleet tarpeeksi vakavia aikuispsykiatrian puolelle. Osa nuorista aikuisista kertoi myös kokemuksensa siitä, että aikuispoliklinikalla oli pidemmät jonot ja vaikeampi saada aikaaja kuin nuorisopoliklinikalla.

”Täytän pian 18 ja sen jälkeen täytyy sit jättää nuorisopoli. En varmaan saa sanottua siellä aikuispolilla mitään, joten laittaakohan ne sen jälkeen pärjäämään omillaan.”

”Mua pelottaa, ku ensi syksynä meen lukioon ja mun kuraattori, psykologi ja opo vaihtuu.”

”Pelkään, et mun masennus uusiutuu nyt kesällä, ku mulla ei oo kunnan päivärytmiä.”

Joustavuudella vaikuttavampaa apua

”Terkka onneksi ymmärsi, etten pystynyt sillon puhumaan eikä pakottanut mua.”

Nuoret kertoivat yhteydenotoissaan, miten ennalta sovitut ja ulkopuolisen kehoituksesta tulevat, niin sanotut pakotetut kohtaamiset ammattilaisten kanssa jän-

nittivät ja ahdistivat. Tällaiset kohtaamiset pahensivat huonovointisen nuoren oloa entisestään. Nuoret toivoivat vapaita ja paineettomia tapaamisia, jonne nuori voisi tulla silloin, kun hänelle itselle sopii. Nuoret kokivat myös hyväksi, mikäli he voisivat tarvittaessa esimerkiksi perua varatun aikansa ilman syytä ja seuraamuksia. Haluja puhumiseen ei aina ollut, ja nuoret toivoivat, että aikuiset voisivat kunnioittaa heidän toiveitaan ja joustaa tarvittaessa. Toisaalta silloin, kun puhumisen tarvetta olisi ollut enemmän ja olo oli huonompi, nuoret toivoivat mahdollisuutta tavata tiiviimmin ammattilaisia.

”Mä voin puhua sille aina sillon, kun mä haluan. Sitä ei haittaa, vaikka perun tapaamisen. Se ei pakota mihinkään, mut huomaa heti, jos ilmaisen et haluan puhua. Se on aidosti läsnä, kuuntelee, antaa mulle aikaa ja tarvittaessa halaakin.”

”Siellä psykologilla pääsee vaan aivan liian harvoin käymään.”

Monesti ammattilaiset vaihtuivat nuorten elämässä tiuhaan. Nuorella taas ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa siihen, kenet tapaa, vaikka sillä olisi ollut suuri merkitys luottamussuhteen syntymiseen ja asioiden etenemiseen. Nuorelle saattoi olla merkitystä esimerkiksi ammattilaisen sukupuolella. Erityisesti tytöt kirjoittivat siitä, miten he eivät kehtaa tai uskalta kertoa miespuolisella ammattilaiselle asioistaan. Myös henkilökemia esti joissain tapauksissa nuorta avautumasta ammattilaiselle.

”En kehtaa jutella sille, et mulla on jäänyt kuukautisetkin pois. Se psykologi kun on mies.”

Lapsiystävällinen kohtaaminen tavoittaa nuoren mielen

Kohtaamisissa ammattilaisten kanssa lapset ja nuoret toivoivat kiireettömyyttä, lämpöä, joustavuutta, empaattisuutta ja henkilökohtaiselta tuntuva tapaamista. Nuoret kertoivat kuitenkin kokeneensa monesti kiirettä, kireyttä, välinpitämättömyyttä, kyllästymistä ja väsymystä. Eri-

tyisesti laitos- tai osastohoidossa elävät lapset ja nuoret aistivat herkästi aikuisien kiireen ja väsymyksen.

”Ne hoitajat on tosi väsyneen ja tylyn oloisia. Ei tee mieli jutella niille mitään.”

”Miten ne jaksaa tehdä tätä työtä, ku meillä kaikilla on niin huono olo?”

Monelle nuorelle oli vaikeaa kohdata vieras aikuinen kasvotusten ja nuoret toivoivatkin vaihtoehtoisia kohtaamisen tapoja: mahdollisuutta kirjoittaa tai piirtää huolestaan tai asiastaan.

”Jokainen ääneen sanottu sana pelottaa ja ahdistaa. Siksi kirjoittaminen on paljon helpompaa.”

”Oon yrittänyt puhua, mut siitä ei ole tullut mitään. Se on vaikeeta, kun en tunne sitä terkkää yhtään ja oon tosi ujo muutenkin. Mun olis kuitenkin pakko puhua, sillä muuten en voi saada apua.”

Nuorille oli tärkeää, että ammattilainen oli aidosti läsnä ja kuunteli. Onnistuneeseen kohtamiseen kuului myös sopiva rentous. Parhaimmillaan ammattilaisesta huokui välittämistä, kunnioitusta ja arvostusta nuorta kohtaan ja hän oli saanut nuoren tuntemaan olon turvalliseksi.

”Se ope jaksoi auttaa ja kerrata mun kans tunnilla asioita. Sit se kävi kysyyn tunnilla, et tarviinko apua. Se toimi just niin kuin pitää, sillä tollasta apua mä tarvin.”

Nuoret kertoivat koskettavia esimerkkejä siitä, miten ammattilaisen kunnioitus, kehuminen ja arvostus olivat antaneet voimaa.

”Kuraattori sanoj, et on musta ylpeä. Olin niin onnellinen, että itkin kotona. Kukaan ei ole koskaan sanonut olevansa musta ylpeä.”

Yhteydenotot vuonna 2016

Lasten ja nuorten puhelimesta vastattiin yhteensä 26 204 yhteydenottoon. Yhteydenotoista 22 380 oli puheluita, 1 769 nettikirjeitä ja 2 055 chat-keskustelua.

Puhelut

Vuonna 2016 puheluiden kestot pitenevät huomattavasti vuoteen 2015 verrattuna. Yli puolituntia kestävien puhelujen määrä kolminkertaistui vuodesta 2015. Puheluiden kestot vaihtelivat muutamasta minuutista muutama tuntiin. 54 prosenttia keskustelupuheluista kesti alle 5 minuuttia ja 40 prosenttia 5–30 minuuttia. Yli puolen tunnin puheluita oli 6 prosenttia.

Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoista 51 prosenttia oli **keskustelupuheluja** eli sellaisia, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi vastavuoroinen keskusteluyhteys. Puheluista 20 prosenttia oli **testauspuheluja**, joissa lapsi tai lapset ottivat yhteyttä, esimerkiksi soittamalla musiikkia tai huutamalla päivystäjälle, jolloin ei syntynyt vastavuoroista keskustelua. **Hiljaisia puheluita** oli 17 prosenttia ja **kohderyhmään kuulumattomia** (yli 21-vuotiaiden soitot) puheluita 12 prosenttia.

Keskustelupuheluiden soittajista 53 prosenttia oli poikia ja 44 prosenttia tyttöjä. Soittajista 3 prosenttia tilastotiin sekaryhmiksi, joissa soittajina oli sekä poikia että tyttöjä. Vuosi 2016 oli kolmas perättäinen vuosi, jolloin pojat soittivat tyttöjä enemmän.

Yhteydenottoja tuli eniten 12–14-vuotiailta (42 prosenttia) ja 9–11-vuotiailta (34 prosenttia). 17 prosenttia yhteydenotoista tuli 15–17-vuotiailta ja 4 prosenttia 18–21-vuotiailta. Useimmiten soitettiin yksin, mutta 41 prosentissa keskustelupuheluista soitettiin kaverin tai porukan kesken. Pojat soittivat hieman tyttöjä useammin kaverin kanssa ja useammin porukassa.

Puheluiden aiheet

Puheluiden aiheet merkitään yli 100 aiheetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Jokainen yhteydenotto tilastoidaan niin, ettei soittaja ole tunnistettavissa. Yksi puhelu voi käsitellä useampaa aiheetta. Puheluiden aiheet on luokiteltu

11 teemaluokkaan. Kustakin puhelusta merkitään, mikä oli aiheen käsittelyn tarkoitus: halusiko yhteydenottaja keskustella tai purkaa mieltään, testata tai vitsailla aiheella, lisätä tietoa aiheesta tai apua ongelmaan.

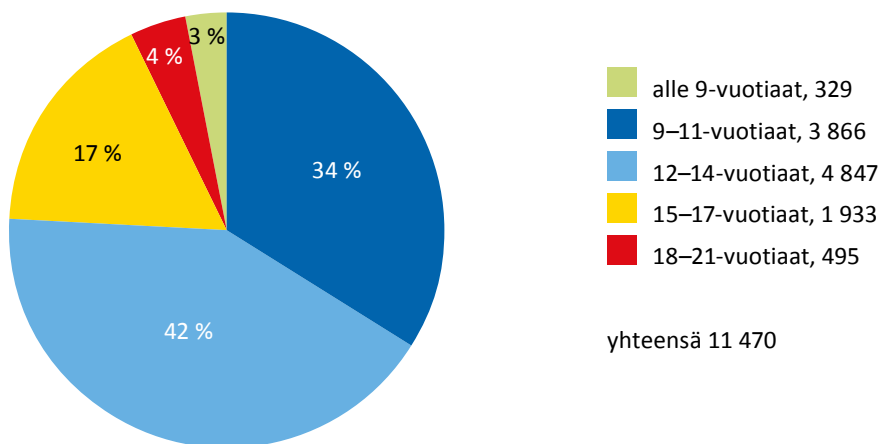
Erityisesti 9–14-vuotiaat lähestyivät joitakin aiheita vitsaillen tai testaten aikuisen reaktiota. Tällaisia ovat erilaiset sketsit ja huumori sekä seksuaalisuuteen, kiusaamiseen ja kaltoinkohteluun liittyvät aiheet. Lasten ja nuorten puhelimen periaatteisiin kuuluu, että jokaista yhteydenottajaa kunnioitetaan. Yhteydenotto on mahdollisuus viestittää lapsille ja nuorille, että meitä voi lähestyä

millä tahansa aiheella ja että palvelussa voi keskustella mistä tahansa. Suurin osa puheluita, joissa vitsaillaan tai testataan eri aiheilla, soitetaan joko kaverin kanssa tai porukassa. Joskus yhteydenottaja saattaa kertoa, että on aikaisemmin soittanut ja hassutellut kaverin kanssa, mutta nyt halusi jutella rauhassa kahden kesken mieltä painavasta asiasta.

”Meiltä olisi tulossa sinne kuusi quattro staggioni -pizzaa. Lasku olisi 60 000 euroa.”

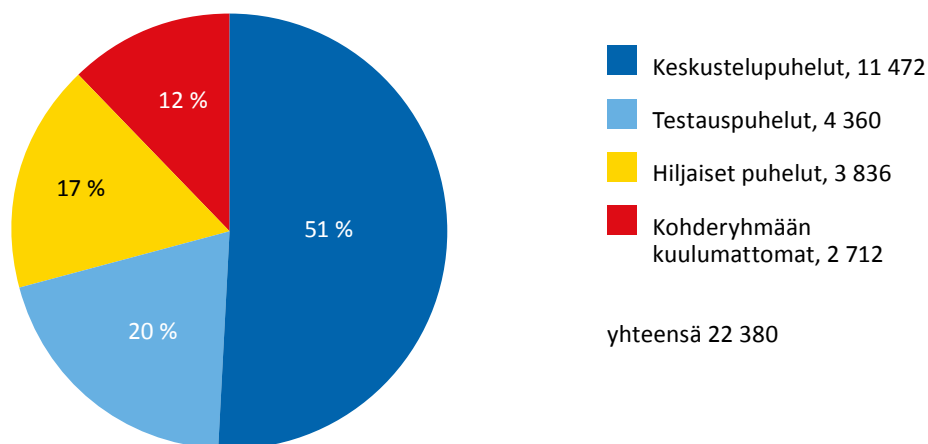
”Mun jäi kivekset oven väliin, mitä teen?”

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2016



yhteensä 11 470

Puhelutyypit



yhteensä 22 380

Arjessa koettu yksinäisyys

Puhelimessa puhutuista aiheista 45 prosenttia tilastoitiin yhteydenotoiksi, jotka kuvastavat lasten ja nuorten arjessa kokemaakin yksinäisyyttä, aikuisen keskustelukumppanin kaipausta. Suurin osa sisälsi jututtamista päivän kuulumisista. Lapsella ei välttämättä ollut mitään tiettyä aihetta, josta hän halusi keskustella, vaan tärkeintä oli, että rinnalla oli hetken aikuinen, joka keskusteli ja kuunteli. Näissä yhteydenotoissa puheluun vastannut aikuinen johdatti puhelua jututtamalla lasta. Arjen yksinäisyydestä kertovat myös soitot koulumatkoilta tai tyhjistä kodista iltapäivisin. Usein puhelujen aiheena olivat päivän kuulumiset, läksyt tai esimerkiksi leivontaohjeiden selvittäminen. Myös palveluista kysyttiin, kuten keitä päivystäjät ovat, onko puhelu maksuton ja luottamuksellinen.

"Meillä on huomenna laulukoe, saaksmä laulaa mun laulun sulle?"

"Mul ei oo mitää tekemistä, mitä mä tekisin?"

Seksuaalisuus

Seksuaalisuus ja seksi ovat aina olleet Lasten ja nuorten puhelimen yleisimpiä lasten ja nuorten itsensä esiin ottamia aiheita. Vuonna 2016 aiheet kattoivat 21 prosenttia kaikista puheluista. Seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvät aiheet puhututivat kaikenikäisiä yhteydenottajia 9-vuotiaista täysi-ikäisiin.

Alakouluikäiset kysyivät useammin seksiin liittyvistä käsitteistä ja halusivat selityksiä sanoille tai tietoa aiheesta. Eriytisesti 9–14-vuotiaana lähestyivät asiaa monesti vitsaillen tai aikuista testaten. Yläkouluikäisten sekä itsenäistyvien nuorten yhteydenotoissa keskusteltiin omasta kehityksestä, itsetyydytyksestä, seksuaalisesta suuntautumisesta, ekasta kerrasta, ehkäisystä sekä raskauden mahdollisuudesta.

Kaikenikäisiltä lapsilta ja nuorilta tuli yhteydenottoja, jotka käsittelivät jollakin tavalla pornoa. Pienet lapset olivat usein nähneet hämmentävää materiaalia ja halusivat ymmärtää mistä on kyse. Isompien lasten puhelut liittyivät pornon katseluun tai pornoon liittyviin tai sen luomiin mielikuviin. Vuonna 2016 seksitaudeista puhuttiin edellisvuosia enemmän.

"Mitä seksi on? Miten sitä tehdään?"

"Miten lesbot käyttää kondoomii?"

"Vanhempien huoneesta kuuluu outoa ähinää, mitä siellä voi tapahtu?" (taustalla kavereiden naurua)

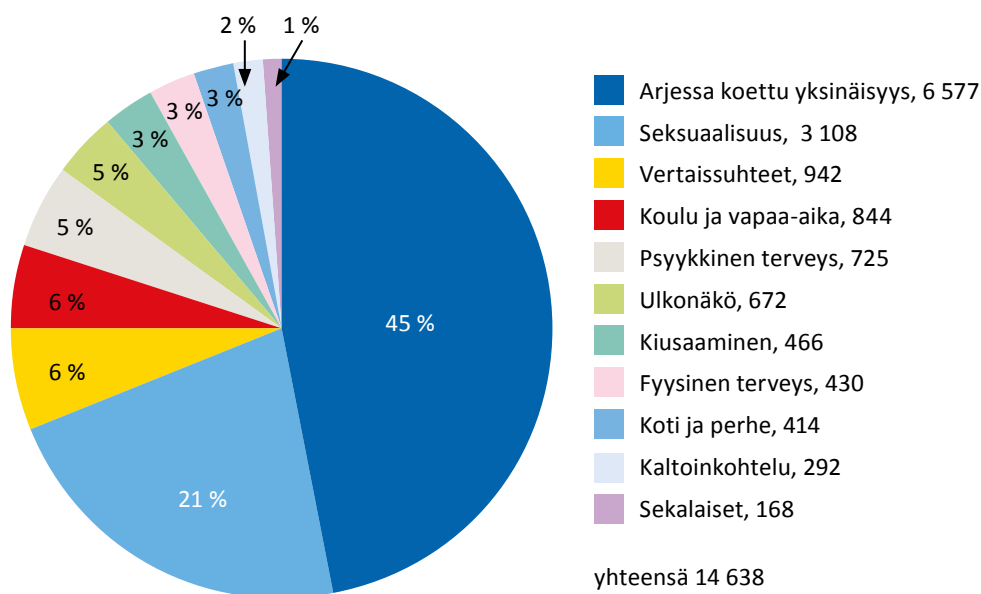
Vertaissuhteet

Vuonna 2016 kaikista aiheista 6 prosenttia liittyi vertaissuhteisiin. 4 prosenttia liittyi romanttisiin ihmissuhteisiin: ihastumiseen, seurusteluun ja kumppanin kaipaamiseen. Kaveruuteen liittyvistä aiheista puhuivat erityisesti tytöt, seurusteluun liittyviä yhteydenottoja tuli niin pojilta kuin tytöiltä. 2 prosenttia aiheista käsitteli kaverisuhteita tai vertaissuhteiden kaipausta ja yksinäisyyttä. Ystävien puutteen nuoret kokivat masentavana, ahdistavana ja surullisena asiana. Nuoret pohtivat ystävien puutteen aiheuttaneen mitättömyyden, arvottomuuden ja epänormaaliuden tunteita. Parhaimmillaan ystävyysuhteet tuovat elämään iloa, piristävät ja antavat voimaa. Ystävät saivat myös vaikeassa tilanteessa elävät nuoren tuntemaan vointinsa paremmaksi.

"Miten missään voi olla merkitystä, jos joutuu olemaan aina yksin...?"

"Jos menettäisin mun parhaan kaverin, en kyllä selviäisi."

Puheluteemat



Koulu ja vapaa-aika

Kaikista puheluiden aiheista 6 prosenttia liittyi koulunkäyntiin ja vapaa-aikaan. Hieman yli 2 prosenttia liittyi kouluun, ja yleisimmin lapset ja nuoret ottivat yhteyttä läksyihin ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Koulu oli esillä erityisesti yläkouluikäisten ja toisen asteen opintoja suorittavien puheluissa. Harrastuksiin liittyvät aiheet puhuttivat enemmän pienempiä soittajia ja kuuluivat paljon 9–14-vuotiaiden lasten yhteydenotoissa. Kouluun ja vapaa-aikaan liittyvistä aiheista puhuttiin hieman aikaisempia vuosia enemmän.

”Mä en tajua, miten selviän tästä koeviikosta.”

”Haluisin yhä käydä treeneissä mutten jaksaisi treenata kuus kertaa viikossa. Mulle sanottiin, että pitää jaksaa jos halua olla mukana.”

Ulkonäkö ja kehitys

Kaikista aiheista 5 prosenttia käsittelee omaa kehitystä ja ulkonäköä. Yli 3 prosenttia liittyi murrosiän kehitykseen, josta puhuivat erityisesti 9–14-vuotiaat. Yleisiä keskusteluaiheita olivat epävarmuus omasta kehityksestä ja sen aika-aulusta tai mitä murrosiässä tarkalleen tapahtuu. Myös murrosiän mukanaan tuomista muutoksista, esimerkiksi miten toimitaan kuukautisten alkaessa, keskusteltiin. Ulkonäköön ja painoon liittyvistä asioista puhuttiin aikaisempia vuosia vähemmän.

Psyykinen terveys

Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet kattoivat 5 prosenttia kaikista aiheista. Niistä, erityisesti masentuneesta mielialasta ja ahdistuneisuudesta, puhuttiin viime vuosia enemmän. Myös eriaisteiset pelot, voimakkaat epävarmuuden kokemukset, jännitystilat sekä uupuminen ja kuormittuminen kuuluivat yhteydenotoissa.

Psyykkiseen terveyteen liittyviä soittoja tuli erityisesti yläkouluikäisiltä ja sitä vanhemmilta yhteydenottajilta ja huomattavasti enemmän tytöiltä kuin pojilta. Masentunut mieliala ja ahdistuneisuus olivat yleisimmin 12–21-vuotiaiden soittojen aiheita. Erityisesti yläkouluikäiset soittajat toivoivat apua päästäkseen eroon itsensä satuttamisesta, viiltelystä. Monesti psyykkiseen terveyteen liittyvissä yhteydenotoissa

oli mukana useampi vakava aihe ja keskustelut olivat pitkiä.

”Mul on ollut jo tosi pitkään paha olla.”

”Onko normaalia, että ikinä ei halua nousta sängystä ja koko ajan tekee mieli vaan nukkua.”

Kiusaaminen

Aiheista 3 prosenttia käsittelee kiusaamista. Kiusaaminen oli erityisesti 9–14-vuotiaiden lasten, mutta myös vanhempien nuorten puhelujen aihe. Kiusaamista tapahtui koulussa, erilaisissa some-yhteisöissä, vapaa-ajalla, harrastuksissa. Nuori oli saattanut kokea ryhmän ulkopuolelle jättämistä ja perättömien asioiden leivittelyä, huutelua ja syrjintää. Nuorta oli saatettu tönä ja tuuppia sekä muuten fyysisesti satuttaa ja häiritä.

Nuoret kertoivat kiusaamiskokemusten aiheuttaneen heille pelkoja, ulkopuolisuuden kokemusta ja pahaa oloa ja heidän itsearvostuksensa oli laskenut. Kiusaamisen takia nuoren oli myös vaikea luottaa muihin ihmisiin. Nuoret kertoivat myös, että kiusaamisen seurauksena monet sosiaaliset tilanteet saattoivat tuottaa ahdistusta ja varauksellisuutta. Moni yhteydenottaja oli kertonut kiusaamisesta läheiselle aikuiselle, mutta kiusaaminen oli jatkunut siitä huolimatta. Osalle lapsista puhelu oli ensimmäinen kerta, kun asiasta kerrottiin jollekin.

”Mua on kiusattu jo pitkään. Mitä mä voisin tehdä?”

”Se kiusaaminen on syynä siihen, etten luota yhtään keneenkään...”

Fyysinen terveys

Soitoista 3 prosenttia käsittelee fyysisistä terveyttä. Aiheita olivat arkiset vaivat, kuten flunssat, vammat, tapaturmat ja päihteet. Päihteidenkäyttöön liittyvät yhteydenotot ovat viime vuosina hieman vähentyneet.

Koti ja perhe

Kotiin ja perheeseen liittyvät aiheet käsitelivät 3 prosenttia kaikista aiheista. Nämä yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2016. Erityisesti vanhempien erosta, muutosta ja keskusteluvaikeuksista vanhempien kanssa puhuttiin enemmän. Muita yleisiä keskustelunaiheita olivat sisarussuhteet, kodin pelisäännöt ja asumisolot. Sisarussuhteisiin liittyvissä soittoissa keskusteltiin esi-

merkiksi epätasa-arvoisesta kohtelusta perheessä tai sisarusten välisestä kiusaamisesta. Uusien perheiden lapsia ja nuoria puhututtivat muun muassa kahden perheen erilaisten kulttuurien ja tapojen yhteensovittaminen.

”On ihan ok, et on kaksi kotia, mut äidin kodissa on hankalaa uuden veljen kanssa. Se on ihan ok, mut en haluis koko ajan vaan olla sen kaa, se ahistaa.”

Kaltoinkohtelu

Kaltoinkohtelu kattoi 2 prosenttia aiheista. Aiheluokkaan kuuluivat fyysiseen, henkiseen ja seksuaaliseen kaltoinkohteluun liittyvät aiheet. Kaltoinkohtelu on yksi yleinen aihe, jota erityisesti 9–14-vuotiaat lapset lähestyvät testailen tai vitsaillen. Aiheesta käytiin myös pitkiä puheluita kaikenikäisten soittajien kanssa. Poikien yhteydenotoissa kuului hieman enemmän fyysinen kaltoinkohtelu ja tyttöjen yhteydenotoissa seksuaalinen kaltoinkohtelu.

Nettikirjeet

Vuonna 2016 vastattiin 1 769 nettikirjeeseen. 86 prosenttia kirjeiden kirjoittajista oli tyttöjä, 10 prosenttia poikia ja 4 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”.

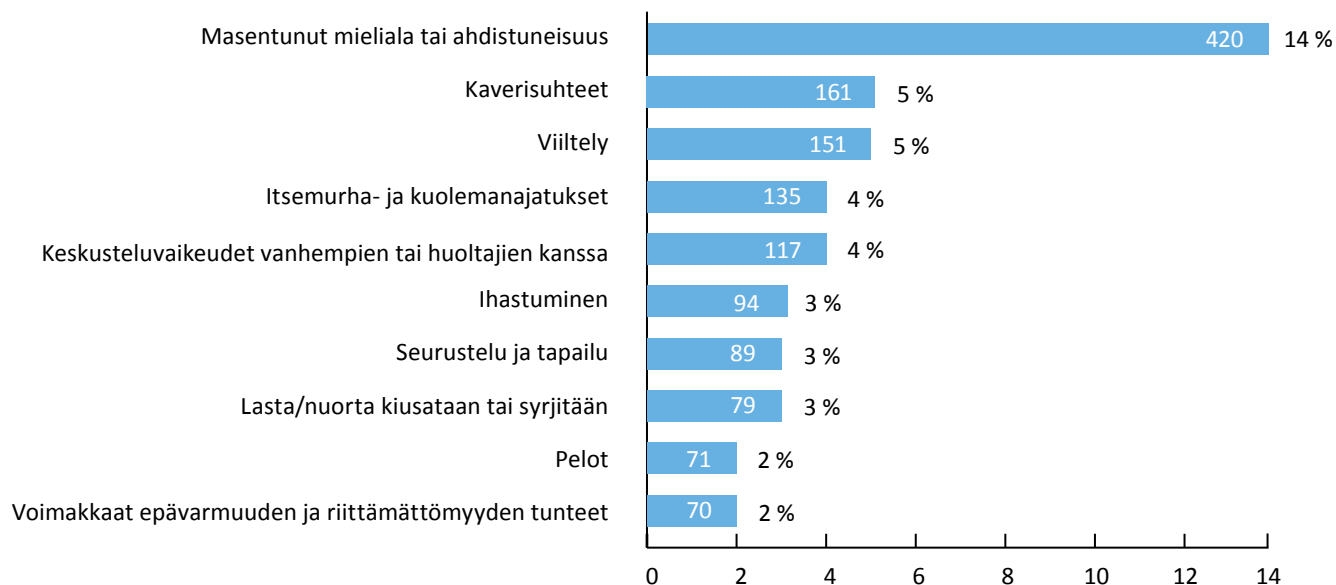
Eniten kirjeitä kirjoittivat 15–17-vuotiaat (45 prosenttia), toiseksi eniten 12–14-vuotiaat (39 prosenttia). 12 prosenttia kirjeistä tuli 18–21-vuotiailta nuorilta.

Masentunut mieliala ja ahdistuneisuus on ollut pitkään yleisin kirjepalvelun aihe. Yhdessä kirjeessä voidaan tilastoida yhdestä kolmeen aihetta, 24 prosentissa kirjeistä masentunut mieliala tai ahdistuneisuus oli yksi tilastoiduista aiheista. Muita yleisiä aiheita masennuksesta kertovissa kirjeissä olivat esimerkiksi viiltely ja itsetuhoiset ajatukset, vertaissuhteet, kodin ihmissuhteet ja kaltoinkohtelu. Lapset ja nuoret kuvasivat kirjeissään masennuksen syitä sekä sitä, millä tavoin masennus vaikutti elämään kuten ihmissuhteisiin tai koulunkäyntiin.

Muita kirjepalvelussa paljon puhuttaneita aiheita olivat kaverisuhteet, keskusteluvaikeudet vanhempien tai huoltajien kanssa, kiusaaminen sekä romanttisiin ihmissuhteisiin, kuten seurusteluun tai ihastumiseen, liittyvät kirjeet.

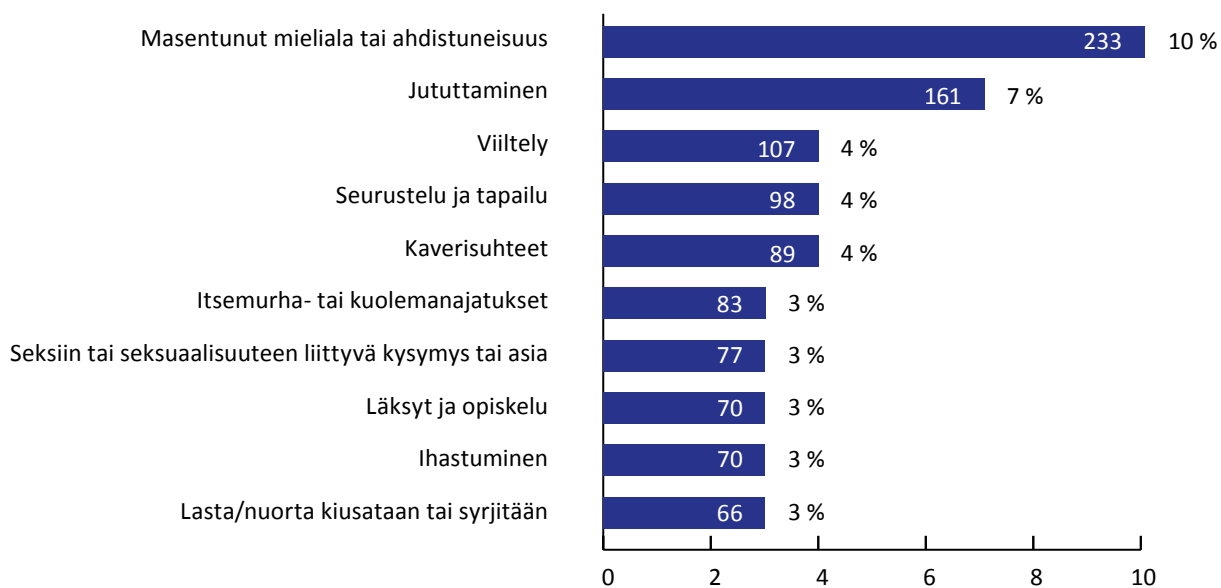


Nettikirjeiden yleisimmät aiheet 2016



Huom. Yksi kirje voi sisältää useamman aiheen.

Chat-keskustelujen yleisimmät aiheet 2016



Huom. Yksi keskustelu voi sisältää useamman aiheen.

Nettikirjeet vaihtelivat lauseesta usean sivun mittaisiin kuvauksiin. Lyhyissä kirjeissä kysyttiin apua tai neuvoa johonkin asiaan, pidemmissä taas kuvattiin laajasti aiheita, joita yhteydenottaja halusi jakaa toisen ihmisen kanssa. Jokaisen aiheen yhteydessä päivystäjät arvioivat, mikä oli aiheen käsittelyn tarkoitus. Päivystäjät kokivat, että lapset kaipaavat kirjeissä ensisijaisesti mahdollisuutta purkaa mieltä painavia asioita. Usein lapset toivoivat apua, kolmasosassa kirjeistä haluttiin mielipidettä johonkin asiaan. Keskimäärin päivystäjiltä kesti vastata yhteen kirjeeseen puolesta tunnista kahdeksan tuntia.

Chat-keskustelut

Vuonna 2016 vastaanotettiin 2 055 chat-yhteydenottoa. Näistä 1 415 oli keskusteluyhteydenottoja, 516 hiljaisia yhteydenottoja, 111 palvelua testaavia ja 13 kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Suurin osa sekä hiljaisista että testaavista yhteydenotoista sijoittui alkuvuodelle, jolloin chat-palvelussa oli teknisiä vaikeuksia. Hiljaiset tai palvelua testaavat yhteydenotot ovat chat-palveluissa harvinaisempia.

Chat-keskustelijoista 71 prosenttia oli tyttöjä, 25 prosenttia poikia ja 4 pro-



senttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. Aiempaa useampi nuori valitsi vaihtoehdon ”jokin muu”. Keskustelijoista suurin ikäryhmä oli 15–17-vuotiaat, joita oli 44 prosenttia. 12–14-vuotiailta tuli yhteydenotoista 28 prosenttia ja 18–21-vuotiailta 24 prosenttia. 9–11-vuotiaiden osuus oli 4 prosenttia.

Chat on vakiinnuttanut roolinsa palveluna, jossa lasten ja nuorten on helppoa ottaa esille sellaisia kipeitä aiheita, jotka vaativat läheisten aikuisten tai ammattilaisten apua ja tukea. Masentunut mieliala ja ahdistuneisuus kattoi 10 prosenttia tilastoiduista aiheista, ja niistä keskusteltiin 16 prosentissa chateista. Aiheista 7 prosenttia liittyi itsensä satuttamiseen, kuten viiltelyyn.

Myös vertaissuhteet, niin kaveruuteen ja ystävyyteen kuin rakkaussuhteisiin liittyvät asiat, olivat yleisiä chat-aiheita. Seurustelusta, ihastumisesta ja sydänsuruista keskustelivat erityisesti 15–21-vuotiaat nuoret. 12–14-vuotiaat kirjoittavat useammin kaverisuhteista ja vanhemmat nuoret yksinäisyydestä. Seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvistä asioista keskustelivat kaikikäiset.

Opiskeluasiat mietittyivät erityisesti toisen asteen opintoja tekeviä ja itsenäistyviä nuoria. Yhteydenotoissa

puhuttiin koeviikkoihin valmistautumisesta, koulussa suoriutumisesta, uuteen kouluun siirtymisestä. Moni nuori koki paineita tai ahdistusta koulussa suoriutumisesta. 3 prosenttia aiheista käsitteli kiusaamista.

Osa nuorista kaipasi aikuista hetkeksi rinnalleen. Näissä aikuisen johdattelemisissa keskusteluissa ei välttämättä ollut aihetta, josta nuori olisi erityisesti halunnut jutella, vaan tärkeintä oli toisen läsnäolo.

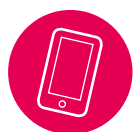
Vapaaehtoiset päivystäjät kirjaavat jokaisen aiheen yhteyteen sen, mikä heidän tulkintansa mukaan oli aiheen käsittelyn tarkoitus. Samaa aihetta saatettiin käsitellä monin eri tavoin. Päivystäjien mukaan valtaosassa käsitellyjä aiheita (85 prosenttia) lapsi tai nuori kaipasi aikuista, jonka kanssa keskustella asiasta tai jolle purkaa mieltä. Viidesosa aiheista oli sellaisia, joihin lapsi haki palvelun apua tai mielipidettä.

Chatin keskustelut ovat tavallisesti pitkiä, yli puolituntia. Kirjoittamalla käyty keskustelu vaatii eri tavalla aikaa kuin puhuminen. 70 prosenttia keskusteluista kesti yli puolituntia ja 41 prosenttia tunnista kolmeen. Chatin keskeinen tavoite on antaa lapsille ja nuorille juuri sen verran aikaa kuin he tarvitsevat. Kohtaamisessa ei ole kiirettä, niissä ede-

Yhteydenottajat

Sukupuoli
Ikä

Yleisimmät aiheet



	Yhteydenottajat	Yleisimmät aiheet
Puhelut	Pojat 53 %, tytöt 44 %, sekaryhmä 3 % 12–14 v, 42 %, 9–11 v, 34 %	<ul style="list-style-type: none"> – Seksiin tai seksuaalisuuteen liittyvä kysymys tai asia – Iloisen asian jakaminen, laulut, tarinat – Ei tekemistä – Arjen pulmatilanne – Lasta tai nuorta kiusataan tai syrjitään
Nettikirjeet	Pojat 10 %, tytöt 86 %, muut 4 % 15–17 v, 45 %, 12–14 v, 39 %, 18–21 v, 12 %	<ul style="list-style-type: none"> – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Kaverisuhteet – Viiltely – Itsemurha- ja kuolemanajatukset – Keskusteluvaikkeudet vanhempien tai huoltajien kanssa
Chat-keskustelut	Pojat 25 %, tytöt 71 %, muut 4 % 15–17 v, 44 %, 12–14 v, 28 %, 18–21 v, 24 %	<ul style="list-style-type: none"> – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Viiltely – Seurustelu ja tapailu – Kaverisuhteet – Itsemurha- ja kuolemanajatukset

tään yhteydenottajan tahdissa ja ehdoilla. On tavallista, että vasta pidemmän keskustelun jälkeen tulee aihe, jota yhteydenottaja ei ollut valmis vielä keskustelun alussa kertomaan. Moni yhteydenottaja otti useamman kerran yhteyttä.

Vuonna 2016 käytiin 165 chat-keskustelua edellisvuotta enemmän. Chat-palvelun yhteydenotot ovat lisääntyneet tasaisesti vuosi vuodelta ja läheskään kaikkia palveluun pyrkiviä lapsia ja nuoria ei pystytä tällä hetkellä kohtaamaan.

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Lasten ja nuorten puhelimen keskeinen periaate on pysähtyä kohtaamaan jokainen yhteyttä ottanut lapsi rauhassa. Osa yhteydenottajista on kohdannut elämässään asioita, jotka ovat liian isoja lapsen kannettavaksi. Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjät kannustavat yhteydenottajaa aina hakemaan juuri hänen tilanteeseensa sopivaa apua tai tukea.

Joskus se voi olla omien vanhempien tai muun läheisen aikuisen tuki tai esimerkiksi kaverin tai sisaruksen apu. Monissa tilanteissa lapsi tarvitsee kuitenkin tukea ihmiseltä, jolla on ammattiosaamista tai ammatin tuomia valmiuksia auttaa lasta. Lasten ja nuorten puhelimen

palvelut ovat anonyymeja, valtakunnallisia palveluita eikä yhteydenottajien tarvitse kertoa, mistä he ottavat yhteyttä. Koulun oppilashuollon henkilökunta on lähellä jokaista lasta ja nuorta, joten ammatti-ihmisten kartoittaminen aloitetaan usein koulun aikuisista sekä niistä kunnallisista palveluista, jotka ovat lähellä kaikkia lapsia ja nuoria.

Lasten ja nuorten puhelimesta suurin osa keskustelijoista kaipaa aikuista, jonka kanssa keskustella tai viettää hetki aikaa. Puheluista 10 prosentissa lasta tai nuorta tuettiin ammattiavun löytämisessä. Nettipalveluissa avunhakemisesta keskustellaan useammin. Chat-yhteydenottajista 38 prosenttia ja nettikirjeiden kirjoittajista 65 prosenttia kannustettiin kääntymään ammattiauttajan puoleen. Moni nuori kertoi palautteessaan Lasten ja nuorten puhelimen rohkaisseen hakemaan itselleen apua.

Hyvin usein lapsella on ollut painava syy, miksi hän on ottanut yhteyttä juuri anonyymiin puhelin- tai nettipalveluun. Yhteydenotoissa keskeistä onkin monesti avun hakemisesta keskusteleminen. Päivystäjät käyvät lasten ja nuorten kanssa läpi mahdollisia avun hakemiseen liittyviä huolia, kertovat ammattiavusta ja siitä, miten ammattilainen voi lasta auttaa. Päivystäjät valmistelevat lasta

tapaamaan ammattilaista esimerkiksi miettimällä, miten lapsi voi aloittaa keskustelun tai esittää huoliaan.

Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjien tukena on aina MLL:n työntekijä, joka tarvittaessa auttaa sekä päivystäjiä että yhteydenottajaa myös avun hakemiseen liittyvissä kysymyksissä.

FINNISH SAFER INTERNET CENTRE -PROJEKTI

MLL on mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin ja Pelastakaa Lapset ry:n kanssa EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre -projektissa, joka on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkoston (Safer Internet Centres).

Projekti edistää lasten ja nuorten hyvinvointia suhteessa digitaaliseen mediaan sekä tuo eurooppalaisia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamistaan.

Lasten ja nuorten puhelin toteuttaa hankkeen Helpline-toimintoa tarjoamalla lapsille ja nuorille apua ja tukea mediaan liittyvissä kysymyksis-

sä. Vapaaehtoisille päivystäjille tarjotaan säännöllisesti koulutusta lasten ja nuorten mediankäyttöön kuuluvista ilmiöistä. Myös vapaaehtoisten tukena työskentelevien työntekijöiden mediaosaamista pidetään yllä.

Vuonna 2016 tilastoitiin 940 mediaan liittyvää keskustelua. Digitaalinen media on osa lasten arkea ja monissa yhteydenotoissa sivuttiin aihetta. Näissä tilanteissa on tärkeää, että päivystäjällä on ajantasaista tietoa media-ilmiöistä sekä lasten ja nuorten käyttämistä mediapalveluista. Sosiaalinen media oli esillä usein esimerkiksi seurustelua, kaverisuhteita ja vanhempia koske-

vissa yhteydenotoissa. Harrastuksista striimaamisesta ja tubettamisesta keskusteltiin aiempi vuosia enemmän. Moni nuori halusi keskustella esimerkiksi oman kanavan aloittamisesta, kanavan sisällön suunnittelusta ja katsojien saamisesta. Myös maailman uutiset näkyivät yhteydenotoissa. Lapset ja nuoret halusivat keskustella mediassa näkyvistä ääri-ilmiöistä, kuten terrori-iskuista. Myös tuntemattomia ohikulkijoita pelottelevat klovninaamioihin pukeutuneet ihmiset sekä Yhdysvaltojen presidentinvaalit ja niiden vaikutus Suomen tulevaisuuteen puhuttivat.

Päivystystoiminta vuonna 2016

Lasten ja nuorten puhelimen toimii ryhmäpäivystysmallin mukaisesti Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa. MLL:n työntekijä on aina päivystysvuorossa tukemassa vapaaehtoisten ryhmää. Vuonna 2016 päivystyspisteissä toimi yhteensä 241 vapaaehtoista päivystäjä.

Vuoden aikana toteutettiin 4 noin 40 tunnin mittaista Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjän peruskurssia, joissa koulutettiin yhteensä 44 uutta päivystäjää. Lisäksi järjestettiin 3 chat-koulutusta pidempään toimineille päivystäjille.

Peruskoulutuksen lisäksi päivystäjille järjestettiin täydennyskoulutusta yhteydenottoihin liittyvistä aiheista. Vuonna 2016 toteutettiin 9 täydennyskoulutus-

ta, joissa syvennyttiin muun muassa seksuaalisuuteen ja sukupuolen moninaisuuteen, maahanmuuttajataustaisten yhteydenottajien kohtaamiseen sekä lastensuojeluprosessiin. Lisäksi järjestettiin 7 virkistystilaisuutta.

Vapaaehtoisille tarjottiin myös mahdollisuus henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun MLL:n työntekijän kanssa. 42 päivystäjää käytti mahdollisuutta.

Lasten ja nuorten puhelin oli mukana erilaisissa teematapahtumissa. Toukokuussa Yle toteutti viikon mittaisen SeKaSin 24/7 -kampanjan, johon sisältyi tv-sarjan lisäksi mahdollisuus saada aikuisen tukea ympäri vuorokauden chat-palvelussa. Lasten ja nuorten puhelimen

chat-päivystäjä sekä tiimin työntekijät osallistuivat suunnitteluun ja kampanjan toteuttamiseen.

Lapsen oikeuksien päivänä pidettiin perinteinen maratonpäivystys kello 12–21.

Lasten ja nuorten puhelin on jäsenenä kansainvälisessä Child Helpline International -verkostossa, johon kuuluu 181 lasten auttavaa puhelinta 139 eri maasta. Verkosto tukee paikallistasolla lasten auttavien puhelin- ja nettipalveluiden perustamista ja ylläpitoa, vahvistaa kansainvälistä yhteistyötä sekä vaikuttaa maailmanlaajuisesti siten, että auttaviin puhelimiin yhteyttä ottaneiden lasten ja nuorten ääni tulee kuuluviin.

Lasten ja nuorten palaute

Lasten ja nuorten puhelimeen yhteyttä ottaneet lapset ja nuoret antoivat palvelusta monenlaista palautetta. Eniten palautetta saatiin suoraan puhelin- tai chat-keskusteluista. Palautetta tuli myös nettikirjepalvelun ja chat-palvelun palautelomakkeiden kautta.

Puhelut

Päivystäjien kirjaamia palautteita oli 628. Niistä valtaosa (85 prosenttia) oli positiivisia. Lapset ja nuoret kiittivät avusta, iloitsivat Lasten ja nuorten puhelin olemassaolosta, kertoivat saaneensa rohkaisua avun hakemiseen tai olivat iloisia siitä, että olivat saaneet hassutella aikuisen kanssa puhelimesta. Pettynyt lapset ja nuoret olivat eniten siihen, että palvelu oli jatkuvasti varattu. Muutama oli pettynyt siihen, ettei päivystäjä ollut osannut auttaa.



”Tiätkö mitä. Sä oot tosi kiva.”

Nettikirjeet

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelusta voi antaa palautetta webropol-kyselyn kautta. Palautteita annettiin 48. Lapset ja nuoret kertoivat, että vastauskirjeessä tärkeintä oli se, ettei asioita vähätelty ja että kirje sai olon tuntumaan paremmalta ja antoi toivoa. Vastaus tuntui henkilökohtaiselta, juuri itselle kirjoitetulta. Vastauskirje oli rohkaisut useampaa jatkamaan avun hakemista ja kääntymään lähellä olevan aikuisen tai ammattilaisen puoleen.



”Olen kirjoittanut tänne muutamana kerran, ja joka kerta onnistutte saamaan paremman mielen ja toivoa!”

”Tänne kirjoittamiselle oli pieni kynnyks, vaikka kyse olisi vaikeastakin asiasta.”

Chat-keskustelut

Chat-palvelun palautelomakkeella saatiin 119 palautetta. Suuri osa neutraaleista tai negatiivisista palautteista koski sitä, että nuori ei ollut päässyt chattiin, koska se oli niin ruuhkainen tai että palvelussa oli teknisiä vaikeuksia. Moni oli kokeillut chattiin pääsyä tuntien ajan ja oli pettynyt siihen, ettei saanut apua. Päivystäjät tilastoivat myös chat-keskusteluista saatuja palautteita (292). Ne olivat poikkeuksetta positiivisia: nuoret kiittivät palvelusta, avusta sekä rohkaisusta avun hakemiseen.



”Oon niin iloinen, että tulini tänne juttelemaan. Mun olo helpotti niihin paljon.”

KOHTAAMISEN TAVOITTEET LASTEN JA NUORTEN PUHELIMESSA JA NETISSÄ

Kuunteleminen

Aikuinen pysähtyy kuuntelemaan ja antaa lapselle aikaansa sen verran kuin tämä tarvitsee.

Vaikeiden tunteiden sietäminen

Aikuinen jakaa lapsen kanssa tämän vaikeat tunteet (esimerkiksi suru, huoli, ärtymys).

Henkilökohtaisesti kohdattu

Aikuinen välittää lapselle kokemuksen siitä, että on kiinnostunut juuri hänestä ja hänen asiastaan.

Itsetunnon tukeminen

Aikuinen kannustaa ja rohkaisee lasta ja kertoo, että lapsi on hyvä juuri sellaisena kuin hän on.

Tiedon välittäminen

Aikuinen tukee tiedoillaan lasta arkisissa asioissa.

Ammattiavusta kertominen ja avunhakemiseen motivoiminen

Aikuinen tekee eri alojen ammattilaisten työn läpinäkyväksi ja miettii yhdessä lapsen kanssa eri tapoja, miten vaikeasta asiasta voi puhua.

Toivon välittäminen

Aikuinen luo uskoa tulevaisuuteen ja mahdollisuuksiin selvittää vaikeistakin tilanteista.

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Auttavat puhelin- ja nettipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet).



PuhEetiin kuuluvien yhteisöjen sopimissa periaatteissa on määritelty yhteisöjen tarjoaman palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle.

Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjyhteisö, joka voi olla esimerkiksi yhdistys, säätiö tai seurakunta. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjyhteisö saa siitä taloudellista hyötyä.
2. Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta tulla kuulluksi kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettömyys ja yhteydenottajan kunnioittaminen.
3. Päivystäjä on vapaaehtoinen tai palkattu, palvelun ylläpitäjyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtävänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.

Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut

Vuonna 2016 Lasten ja nuorten puhelinta tukivat Raha-automaattiyhdistys, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä seuraavat 37 kuntaa ja kaupunkia sekä 9 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen hyväksi.

Espoon kaupunki
Hausjärven kunta
Helsingin kaupunki
Iitin kunta
Juvan kunta
Jyväskylän kaupunki
Kauhajoen kaupunki
Kiteen kaupunki
Kokemäen kaupunki
Korsholms kommun
Kotkan kaupunki
Kouvolan kaupunki
Laitilan kaupunki
Larsmo kommun
Laukaan kunta
Lempäälän kunta
Leppävirran kunta
Miehikkälän kunta
Mänttä-Vilppula kaupunki
Nurmeksen kaupunki
Oriveden kaupunki
Pudasjärven kaupunki
Pöytyän kunta
Salon kaupunki

Sievin kunta
Siikaisten kunta
Sipoon kunta
Sjundeå kommun
Sodankylän kunta
Tampereen kaupunki
Turun kaupunki
Tuusulan kunta
Valkeakosken kaupunki
Vantaan kaupunki
Varkauden kaupunki
Viitasaaren kaupunki
Ylöjärven kaupunki

Koulut:

Alajärven yläkoulu
Itä-Porin yhtenäiskoulu
Kokemäen lukio
Kotimäen koulu
Mäntyselven koulu
Nielsin yhtenäiskoulu
Pohjoispuiston koulu
Porin Lyseon koulu
Taavetin lukio

Lasten ja nuorten puhelin

- p. 116 111
- arkisin klo 14–20, viikonloppuisin klo 17–20, juhlapyhinä klo 14–17
- puhelu on maksuton

Nettikirjepalvelu ja chat

- www.mll.fi/nuortennetti
- chat päivystää maanantaista keskiviikkoon klo 17–20



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

