



Vanhempainpuhelimien vuosiraportti 2018



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Lapset ensin.

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen Linja 17
00530 Helsinki
www.mll.fi

Teksti

Heidi Holappa, Tatjana Pajamäki, Laura Pilkama

Kansikuva

Anna Autio

Taitto

Tarja Petrell

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, 548 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja netti vastaa yli 17 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetin kirjepalvelu vastaa noin 1 500 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat, verkk@rit.
- Noin 900 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee lähes 5 000 perheessä.
- Noin 900 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää 650 perhekahvilaa, joissa käydään yli 350 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii noin 300 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n kerhoissa käydään yli 300 000 kertaa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 ekaluokkalaisen ja noin 50 000 seitsemäsluokkalaisen vanhemmat.

MLL tarjoaa kaikenikäisille mahdollisuuden osallistua työhön lasten hyväksi. MLL:n toiminnan perusta on paikallinen vapaaehtois-toiminta.

www.mll.fi

Sisältö

Vanhemmuuteen kielteisesti suhtautuva yhteiskunta? | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2018 | s. 6

Yhteydenottajat | s. 6

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen | s. 6

Yhteydenottojen aiheet | s. 7

Lasta koskevat aiheet | s. 7

Aikuista koskevat aiheet | s. 8

Päivystystoiminta vuonna 2018 | s. 10

Päivystäjäkyselyn tulokset | s. 10

Vanhempien palaute | s. 11

Liite: Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 12

Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetti

Vanhempainpuhelin on vanhemmuuden tuen muoto, jonka painopiste on vanhempien omien voimavarojen tukemisessa ja yhteydenottajien kuuntelemisessa. Vanhempainpuhelimien numerossa 0800 922 77 päivystävät MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät. Vanhempainpuhelimeen soittaminen on maksutonta. Vanhempainpuhelin päivystää neljänä päivänä viikossa: maanantaisin kello 10–13 ja 17–20, tiistaisin kello 10–13 ja 17–20, keskiviikkoisin kello 10–13 ja torstaisin kello 14–20.

Vanhempainnetin kirjepalvelu on anonyymi nettikirjepalvelu, jonne voi kirjoittaa ympäri vuoden ja vuorokauden. Viesteihin vastataan viikon kuluessa. Kirjepalvelu on osa vanhemmille suunnattua nettisivustoa, Vanhempainnettä (vanhempainnetti.fi).

Vanhempainnetin chat päivystää MLL:n verkkosivuilla maanantaisin ja tiistaisin kello 10–13. Chat tarjoaa vanhemmuuden tukea ja on suunnattu erityisesti niille sivuston kävijöille, joilla on huoli lapsesta tai jotka kaipaavat keskustelutukea vanhemmuuteen. Chat-palvelussa kohdataan myös vanhempia sekä ammattilaisia, jotka hakevat tietoa MLL:n palveluista.

Vanhempainpuhelimeen voi soittaa ja kirjepalveluun sekä chattiin kirjoittaa nimettömästi ja luottamuksellisesti kaikissa vanhemmuuteen, lap-

siperheen arkeen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä ja pohdinnoissa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien jaksamista, selviytymiskeinoja ja tietoisuutta kasvatustilanteissa ja siten edistää lasten hyvinvointia.

Vanhempainpuhelimien, nettikirjepalvelun ja chatin päivystysvuorot ohjaa ja vapaaehtoisia päivystäjiä tukee aina MLL:n työntekijä. Päivystystoiminta noudattaa eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa. Periaatteiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan ennen kaikkea mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Vanhempainnetti.fi-sivusto on tarkoitettu vanhemmuuden tueksi 0–18-vuotiaiden vanhemmille. Sivusto sisältää runsaasti tietoa lapsen ja nuoren kehityksestä ja hyvinvoinnista sekä muuta apua kasvattajan tueksi. Sivustoa käyttävät myös lapsiperheiden parissa työskentelevät ammattilaiset ja vapaaehtoiset, kuten MLL:n auttavien puhelin- ja nettipalveluiden vapaaehtoiset päivystäjät. Vanhempainpuhelin ja nettipalvelut ovat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskuskuksen (STEA) rahoittamaa toimintaa.

Vanhemmuuteen kielteisesti suhtautuva yhteiskunta?

MLL:n Vanhempainpuhelin täyttää tänä vuonna 30 vuotta. Palveluun tulee vuosittain puolitoistatuhatta anonyymia yhteydenottoa vanhemmilta, jotka kokevat keinottomuutta, joskus suoranaista epätoivoa jossakin elämäntilanteessaan. Valtaosa vanhemmista ei ole saanut apua muualta tai he ovat kokeneet avun riittämättömäksi.

Läpi koko 2010-luvun yleisimpinä yhteydenottojen aiheina ovat olleet vanhemman kokemat riittämättömyyden, syyllisyyden ja epäonnistumisen tunteet. Suuri osa ei ole kertonut itseään koskevista kielteisistä ajatuksistaan kellekään. Joskus syyllisyys vanhempana tehdyistä virheistä tai epäonnistumisen kokemuksista on vuosien hautomisen jälkeen kärjistynyt koko perhettä ravisuttelevaksi krooniseksi kriisiksi tai huonovointisuudeksi.

Miksi osa vanhemmista päätyy piilotelemaan huoliaan lasten ja koko perheen hyvinvoinnin kustannuksella?

Suomalaisessa vanhemmuuskeskustelussa on helppo tuntea itsensä epäonnistuneeksi. Vanhemmuutta kielteisesti arvioivia ja perheiden ongelmia yhteen

niputtavia termejä on julkisessa keskustelussa kymmeniä. Vanhempina on nykyisin muun muassa uusavuttomia, hukassa olevia, rajattomia tai ylisuojelevia curling- ja helikopterivanhempia. Perheinä taas eroperheitä, päihdeperheitä, lastensuoje-luperheitä, mielenterveysperheitä...

Keitä varten perheiden stigmatisointia tukevat ja ylläpitävät termit on luotu? Ei ainakaan vanhempien tueksi. Varmaa on, että kun elämää kouraisee raju kriisi, leimaavat termit nostavat kynnystä tuen hakemiseen. Hämmentäviä ovat myös erilaiset vanhemmuustyyppittelyt, joita vanhemmuutta koskevat nettiartikkelit tulvivat. Uusavuttomaksi leimaaminen tuskin auttaa vanhempaa kehittymään tai hakemaan tukea.

Vanhemmilla on erilaiset valmiudet vanhempina olemiseen. Kaikki vanhemmaksi tulleet eivät ole itse saaneet osakseen hellää hoitoa ja huolenpitoa. Oma lapsuus on ollut turvaton ja vanhemmuuden mallit puuttuvat. Siksi vauvan kanssa oleminen ei aina suju luontaisesti, ja vanhempi tarvitsee apua, kannustusta ja tukea. Kokemus pärjäämättömyydestä voi tuottaa häpeää ja syyllisyyttä, eikä siitä ole

helppo puhua edes oman kumppanin kanssa. Yhteydenottajista harva on ikinä saanut hyvää palautetta vanhemmuudesta.

Suomea on joskus syytetty lapsikiel-teiseksi yhteiskunnaksi. Yhteydenottojen perusteella suomalaista keskustelua leimaa pikemminkin kielteinen suhtautuminen vanhempiin. Vanhemmat tuntevat häpeää ja heitä häpäistään pärjäämättömyydestään.

Se, miten korkealle vanhemmuutta arvostetaan, näkyy paitsi perheiden saamien etuuksien, tukien ja palvelujen laadussa, työ- ja perhe-elämän käytäntöjen toimivuudessa, mutta myös siinä, minkälaista palautetta vanhemmuudesta annetaan ja millä tavoin vanhemmuudesta puhutaan.

Vanhempien kokemaan huonommuuteen on puututtava, eikä itseruoskinnasta voi tulla uutta normaalia. Jos vanhemmuutta arvostetaan, täytyy tietoisesti luoda vanhemmuuspuhetta, jonka sävy on kunnioittava ja jossa ymmärretään erilaisten perheiden tilanteita, niputtamatta ja ilman ylenkatsetta.

Yhteydenotot vuonna 2018

Vuonna 2018 Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 1 586 yhteydenottoon. Näistä puheluja oli 876, nettikirjeitä 252 ja chat-yhteydenottoja 458.

Puheluista 743 oli keskusteluyhteydenottoja, 45 hiljaisia yhteydenottoja ja 88 kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja. Kohderyhmään kuulumattomilla yhteydenotoilla tarkoitetaan yhteydenottoja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen.

Vanhempainpuhelimien yhteydenotot ovat lisääntyneet vuoden 2010 jälkeen yli 50 prosenttia.

Puheluista 65 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 27 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 8 prosenttia puheluista kesti yli tunnin. Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti vähintään puoli tuntia, yleisemmin tunnista kolmeen tuntiin. Chat-yhteydenotot kestivät keskimäärin 20 minuuttia.

Yhteydenottajat

Puhelimeen soittaneista 79 prosenttia oli naisia ja 21 prosenttia miehiä. Kirjepalvelussa yhteydenottajista 87 prosenttia naisia ja 11 prosenttia miehiä, 2 prosentin sukupuolesta ei ollut tietoa. Chatissa 60 prosenttia yhteydenottajista oli naisia, 7 prosenttia miehiä ja 33 prosentissa yhteydenotoista yhteydenottajan sukupuoli ei tullut keskustelun aikana ilmi.

Yhteydenottaja oli yleisimmin lapsen vanhempi, mutta palveluihin ottivat yhteyttä myös isovanhemmat ja muut sukulaiset tai läheiset aikuiset.

Suurin osa, 25 prosenttia, yhteydenottajista oli iältään 30–39-vuotiaita ja 13 prosenttia oli 40–49-vuotiaita vanhempia. 7 prosenttia vanhemmista oli 20–29-vuotiaita. Lähes puolessa yhteydenotoista ikä ei tullut ilmi.

Yhteydenottajista 46 prosenttia asui kahden vanhemman perheessä, 22 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 6 pro-

senttia asui uusperheessä. 23 prosentissa perhemuoto ei käynyt ilmi ja 3 prosentissa perhemuoto oli jokin muu, esimerkiksi sijaisperhe, tai lapsi asui omillaan.

Eniten yhteydenottoja tuli alakoulukäisten ja leikki-ikäisten lasten vanhemmilta. Kolmanneksi eniten yhteyttä ottivat vauva- ja taaperokäisten vanhemmat.

Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden yhteydenottajat kaipasivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa tunteitaan. Nettikirjepalvelun yhteydenottajat hakivat useammin apua tiettyyn ongelmaan sekä tietoa tai vahvistusta vanhemmuuteen liittyvien pohdintojen tueksi. Chat-palvelussa 45 prosenttia kaipasi mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään yhteydenoton aiheista ja noin 40 prosenttia halusi vastauksen kysymykseen tai päivystäjän mielipiteen.

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

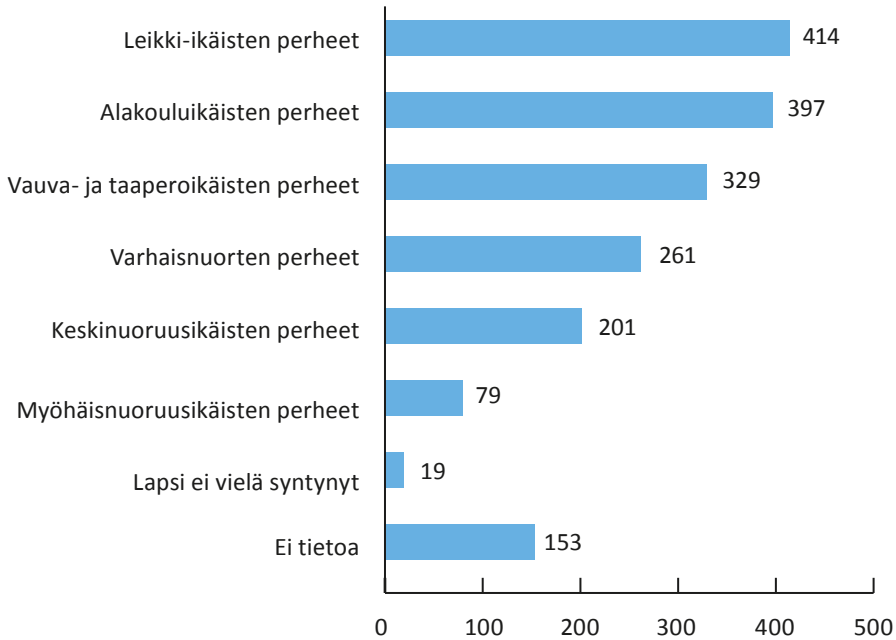
Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti mahdollisuutta keskustella tai kirjoittaa mieltä painavista asioista. Myös ammattiavusta keskusteltiin. Puhelimien yhteydenotoissa ammattiavusta puhuttiin noin 50 prosentissa ja chatissa 40 prosentissa yhteydenottoja. Kirjepalvelun vastauskirjeissä 67 prosentissa kerrottiin ammattipalveluista ja rohkaistiin hakemaan niistä apua.

Niissä yhteydenotoissa, joissa päivystäjät rohkaisivat kääntymään ammattipalveluiden puoleen, oli tavallista, että vanhemmat eivät olleet saaneet riittävästi tukea itselleen tai lapsilleen. Osa kaipasi tietoa perheille ja vanhemmille suunnatuista palveluista tai varmistusta siihen, että ammattitaho oli oikea. Osalla oli korkea kynnys hakea ammattipalveluista tukea.

Osalle yhteydenottajista lapsille ja perheille suunnatut palvelut olivat jo tuttuja tai heidän arjessaan oli tukena lasten ja perheiden parissa työskenteleviä ammattilaisia. Yhteydenottajilla oli usein kuitenkin huolia tai tarpeita, joihin he eivät olleet saaneet riittävästi tukea. Osa oli myös pettynyt palveluihin. Heillä saattoi olla kokemuksia siitä, ettei tullut kuulluksi tai että oli tullut kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti.

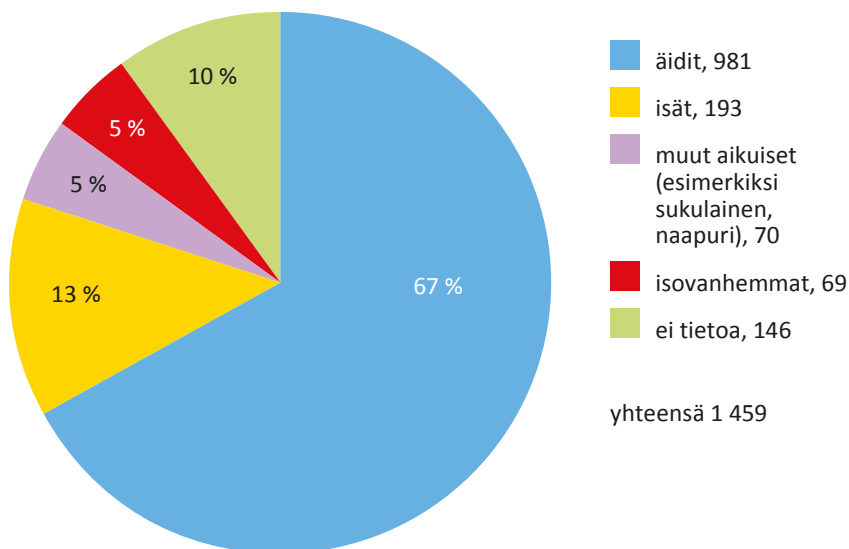
Kaikki yhteydenotot tilastoidaan niin, ettei yhteydenottaja ole tunnistettavissa. Yhteydenotoista tallennetaan yhteydenoton aiheet sekä taustatiedot, silloin kun ne tulevat ilmi.

Perheiden lasten ikä



Huom. Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

Yhteydenottajat vuonna 2018



Huom! Yhteydenottajan taustatieto merkitään kaikista paitsi hiljaisista ja kohderyhmään kuulumattomista puheluista sekä kirjeistä.

Useissa yhteydenotoissa MLL:n kouluttamien päivystäjien antama tieto perheiden tukipalveluista ja ammattilaisten tarjoamasta tuesta lievensivät pelkoja ja helpottivat avun hakemista. Moni yhteydenottaja kiitti tiedosta ja ohjauksesta.

Yleisimpiä ammattipalveluja, joista keskusteltiin, olivat perheneuvola (8 prosenttia), neuvola (7 prosenttia) ja lastensuojelu (4 prosenttia). Muita tavallisia jatko-ohjaustahoja olivat koulu, opettajat ja opiskeluhoillon ammattilaiset (yhteensä 15 prosenttia).

Yhteydenottojen aiheet

Puhelut, kirjeet ja chat-keskustelut tilastoidaan yli sata aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Yhteydenottajat eivät ole tunnistettavissa. Tilastoinnissa erotetaan lasta ja aikuista koskevat aiheet. Vuonna 2018 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyivät lapsen ja puolet yhteydenottajaan tai muuhun aikuiseen. Chatissa yhteydenotto liittyi muita palveluita useammin lapseen.

Lasta koskevat aiheet

Lapsen psyykkiseen terveyteen liittyvät huolet puhuttivat kaikissa kanavissa hieinan edellisvuotta enemmän. Vuonna 2018 yleisimpinä aiheina olivat huoli lapsen tai nuoren masentuneesta mielialasta, ahdistuneisuudesta sekä erilaisista käyttäytymis- tai keskittymisongelmista. Myös erilainen psyykinen oireilu, esimerkiksi voimakkaat pelot puhuttivat alakouluikäisten lasten vanhempia. Sen ohella, että vanhempi kantoi huolta lapsestaan, hän oli saattanut joutua taistelemaan ja tekemään työtä sen eteen, että lapsi sai tarvitsemaansa apua. Vanhempien huolen ja surun purkamiseksi ei hoitotahoilla ollut aina riittävästi aikaa. Päihteidenkäytöstä olivat huolissaan erityisesti nuoruuksikäisten lasten vanhemmat.

Eritasoiset arkea kuormittavat tilanteet ja arjen hallinnan vaikeudet olivat yleinen keskusteluaihe. Kodin pelisääntöjen noudattaminen, yhteisten sääntöjen luominen sekä niistä kiinni pitäminen pohditutti monia yhteydenottajia. Rajojen kokeilu ja niiden noudattamiseen liittyvät kysymykset puhuttivat eri-ikäisten lasten vanhempia. Myös aikuistumiseen

ja itsenäistymiseen liittyvät odotukset, velvollisuudet ja vastuut huolettivat etenkin täysi-ikään ehtineiden nuorten vanhempia.

Ihmissuhteisiin liittyvistä vaikeuksista puhuttiin erityisesti puhelimesta ja chatissa. Keskusteluyhteyden puuttuminen ja erimielisyydet puolison tai entisen puolison kanssa kuormittivat monia vanhempia. Moni kaipasi tahoja, jossa purkaa ahdistusta ja saada huolilleen kuulija. Uudet perhekoonpanot ja niiden erilaiset ihmissuhteet sekä tavat toimia herättivät osassa yhteydenottajia voimakkaita tunteita.

Lasten kaverisuhteiden ongelmista tai kaverittomuudesta keskusteltiin eri-ikäisten lasten vanhempien kanssa. Toisaalta vanhemmat olivat huolissaan lapsen vettäytyvyydestä ja yksinäisyydestä, toisaalta käytös kavereita kohtaan sekä itsehillinnan ongelmat sosiaalisissa suhteissa mietittyivät. Yhteydenotoissa puhuttiin myös erotilanteisiin liittyvistä vaikeuksista ja murheista. Huolta ja kuormitusta koettiin muun muassa lasten tapaamisoikeuksista, ikävistä omiin lapsiin sekä eron vaikutuksista lapsen hyvinvointiin. Eroaiheet korostuivat erityisesti isien yhteydenotoissa.

Pienten lasten vanhempien tavallisia puheenaiheita olivat syöminen ja nukkuminen. Nukkumisvaikeuksista, unikoulukoeluilusta sekä imetyksestä keskustelivat erityisesti vauvaikeiden vanhemmat. He kaipasivat keskustelutukea, vinkkejä sekä vahvistusta omille näkemyksilleen. Eri kehitysvaiheisiin liittyvät haasteet, kuten tahtoiässä olevien lasten käyttökseen puuttuminen, kiukunilmausten voimakkuus sekä erilaiset pelot puhuttivat leikki-ikäisten lasten vanhempia.

Murrosikään liittyviä yhteydenottoja tuli etenkin 12–17-vuotiaiden vanhemmilta. Huolenaiheina olivat murrosikäisen rajojen kokeilemiseen ja niiden asettamiseen liittyvät kysymykset sekä nuoren mielenterveys. Psykkiseen hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä muun muassa nuoren mielialanvaihtelut sekä itsetuhoiset ajatukset tai itsetuhoisen käyttäytyminen huolestuttivat.

Lapsen ja nuoreen kohdistuvasta kaltoinkohtelusta puhuttiin 5 prosentissa yhteydenottoja. Huolena saattoi olla epäily lapsen laiminlyönnistä tai seksuaalisesta kaltoinkohtelusta. Yhteydenottajina olivat toisinaan lasta lähellä olevat aikuiset, kuten isovanhemmat.

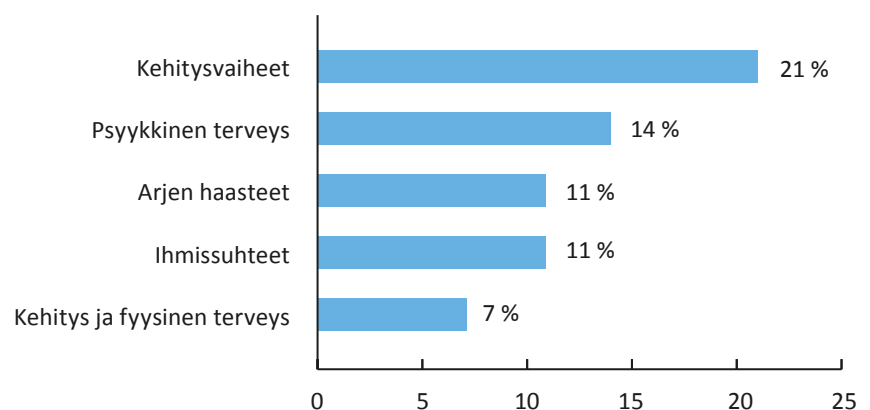
Lapsen joutumisesta kiusaamisen kohteeksi keskusteltiin monessa yhteydenotossa. Monen vanhemman huolena oli, ettei kiusaamisen puuttuttu riittävän tehokkaasti; vaikka koulunpuolelta kiusaamiseen oli yritetty puuttua, se ei ollut loppunut. Osa kiusatuista lapsista voi psyykkisesti erittäin huonosti.

Osassa yhteydenottoja puhuttiin ja arvioitiin eri ammattilaisten toimia, joihin ei oltu tyytyväisiä. Kritiikki kohdistui muun muassa lastensuojelun sosiaalityöhön sekä koulujen ammattilaisten toimintaan.

Aikuista koskevat aiheet

Omaa vanhemmuutta koskevat pohdinat olivat viime vuosien tapaan yleisimpiä yhteydenottojen aiheita. Erilaiset syyllisyyden ja riittämättömyyden tunteet sekä vanhemmuuden odotusten ja todellisuuden väliset ristiriidat kuormittivat vanhempia. Osa oli pettynyt itseensä siinä, kuinka huonosti kesti omia tunteitaan vanhempana ja miten vaikea oli hallita itseään väsyneenä. Monet vanhemmat olivat yhteyttä ottaessaan tunteiden vallassa ja kaipasivat rauhoittavaa, lohduttavaa kuulijaa ja kuuntelijaa.

Viisi yleisintä lasta koskevaa aihetta



Riittämättömyyden tunteet vanhempana yhdistyivät usein arjessa koettuun kuormitukseen ja suoriutumiseen. Moni koki kantavansa liian suuren vastuun perheen käytännöistä ja hyvinvoinnista. Osa oli kokenut jääneensä yksin, vaikka perheessä oli toinen aikuinen. Väsyneenä ja uupuneena arki tuntui kaoottiselta tai hallitsemattomalta ja tunteiden käsittely ja hallinta oli haasteellista. Vakavimmissa tilanteissa yhteydenottaja saattoi pelätä itsensä tai kumppaninsa vahingoittavan lasta.

Vaikeudet lasta lähimpien aikuisten keskinäisissä suhteissa kuormittivat monia. Joskus puoliset olivat eri mieltä tavoista rajoittaa lasta. Vanhemmat olivat huolissaan myös siitä, olivatko he toimineet väärin lapsen kanssa ja kenties vahingoittaneet tätä. Osa yhteydenottajista kuvasi mielialaoireita, väsymystä, uupumista, masentunutta mielialaa tai ahdistusta. Monesti taustalla oli ero.

Finnish Safer Internet Centre -projekti

MLL on mukana EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre (FISIC) -projektissa. MLL vastaa projektin Helpline-toiminnosta tarjoamalla vanhemmille valtakunnallisen anonyymien, matalan kynnyksen tukikanavan mediaan liittyvissä kysymyksissä. Vanhempainpuhelimen päivystäjät saavat koulutusta tehtävään. Projektin yhteistyökumppanit ovat Kansallinen audiovisuaalinen instituutti ja Pelastakaa Lapset ry.

Vuonna 2018 päivystäjät tilastoiivat yhteensä 128 mediaan liittyvää yhteydenottoa. Mediaan liittyvistä yhteydenotoista 65 prosenttia tuli ala- ja yläkouluikäisten (7–15-vuotiaat) ja 20 prosenttia alle kouluikäisten lasten vanhemmilta. Myös vanhempien nuorten mediankäytöstä keskusteltiin.

Yleisimmin aiheet liittyivät median parissa käytettyyn aikaan, lasten ja nuorten kohtaamaan mediasisältöön tai vanhempien erimielisyyteen mediankäyttöön liittyvistä pelisään-

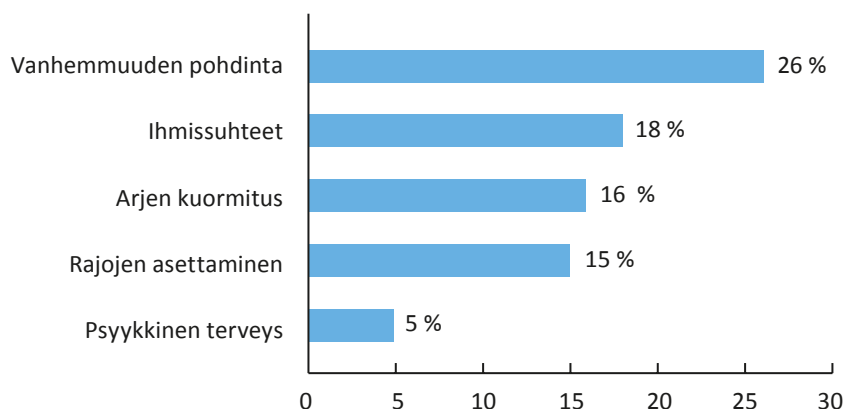
nöistä. Mediankäyttö koski useimmin älylaitteita tai pelaamista.

Vanhempien yleisiä huolia olivat, kultaako oma lapsi tai lapselle läheinen aikuinen liikaa aikaa mediasisältöjen tai pelaamisen parissa, miten huolehtia, että sovitut yhteiset säännöt toteutuvat ja miten suhtautua, jos lapsen toinen vanhempi tai muu läheinen aikuinen antaa lapsen katsoa mediasisältöä, jonka ei itse vielä koe sopivan lapselle.

Aiempaa enemmän pohdittiin myös tunteiden säätelyä. Voimakkaat tunnereaktiot koskivat esimerkiksi tilanteita, joissa vanhempi rajoitti lapsen mediankäyttöä tai joissa lapsen pelaa peli herätti lapsessa voimakkaita tunteita.

Vuonna 2018 päivystäjille järjestettiin mediaan liittyvä täydennyskoulutus. Lisäksi Helsingin päivystyspisteen vapaaehtoisilla oli mahdollisuus osallistua MLL:n järjestämään mediakasvatuksen seminaariin.

Viisi yleisintä aikuista koskevaa aihetta



Päivystystoiminta vuonna 2018

Vuonna 2018 Vanhempainpuhelimessa toimi 71 vapaaehtoista päivystäjää.

Päivystäjät tekivät yhteensä 664 päivystysvuoroa. Yhden päivystysvuoron kesto on 3 tuntia ja 45 minuuttia eli vapaaehtoisuustyötä Vanhempainpuhelimien ja netin palveluissa tehtiin yhteensä yli 2 500 tuntia.

Vuoden aikana järjestettiin 3 peruskurssia, joista valmistui 17 päivystäjää. Peruskurssi kestää noin 35 tuntia ja antaa valmiudet vastata yleisiin yhteydenottoaiheisiin palvelun periaatteiden ja arvojen mukaisesti. Kaikki peruskurssille hakevat haastatellaan ennen kurssille valitsemista.

Suurin osa päivystyksistä tapahtuu Helsingissä. Päivystäjänä voi toimia myös Oulussa sekä Jyväskylässä, jonne Vanhempainpuhelimien toiminta laajeni syksyllä 2018.

Vapaaehtoisille päivystäjille ja MLL:n työntekijöille tarjotaan säännöllisesti täydennyskoulusta. Vuonna 2018 Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa järjestettiin yhteisesti 3 koulutusta, joiden aiheita olivat seksuaalisesti kaltoinkohdellun lapsen ja nuoren tukeminen, naisten väkivallan tunnistaminen ja kohtaaminen sekä lasten ja nuorten mediankäyttö.

Helsingissä ja Oulussa päivystäjiä koulutettiin kohtaamaan ihmisiä myös mentalisaatio-menetelmän avulla eli eläytymään entistä paremmin yhteydenottajan ajatukseen ja tunteisiin sekä auttamaan vanhempaa tunnistamaan oman lapsensa ajatuksia, tunteita ja tarpeita.

Jyväskylässä päivystäjille järjestettiin lisäksi koulutusta sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuudesta. Pääkaupunkiseudun Puhelinauttajat järjesti Helsingissä koulutuksen asiakkaiden tunteiden tunnistamisesta ja kohtaamisesta, johon osallistui 10 Vanhempainpuhelimien päivystäjää.

Yhteydenottoihin vastataan päivystysryhmässä, jota ohjaa aina MLL:n päivystysohjaaja, joka on sosiaalialan ammattilainen. Päivystäjillä on mahdollisuus saada välitöntä tukea ja ohjausta vanhempien kohtaamiseen ja palautetta vapaaehtoistoiminnasta. Ryhmässä toimiminen mahdollistaa myös vertaistuen ja -oppimisen muilta vapaaehtoisilta sekä ajatusten vaihtamisen päivystysvuorojen aikana.

Päivystysvuoro alkaa työntekijän ohjauksella yhteisellä hetkellä, jossa päivystäjät saavat mahdollisuuden orientoitua tule-

vaan vapaaehtoisvuoroon ja tietoa ajan-kohtaisista asioista.

Ryhmäpäivystysvuoroon kuuluu päivystämisen lisäksi työnohjauksellinen purku, jossa päivystäjillä on mahdollisuus käsitellä vastaanotettuja yhteydenottoja ja niiden herättämiä tunteita työntekijän ja muiden vapaaehtoisten kanssa.

Osa ryhmäpäivystyksistä toteutetaan yhdessä Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjien kanssa. Tämä antaa Vanhempainpuhelimien vapaaehtoisille mahdollisuuden kuulla myös lasten näkökulmaa. Päivystäjät ovat kokeneet tämän antavan paljon päivystystoiminnalle.

MLL kiittää päivystäjiä myöntämällä pitkän ja aktiivisen vapaaehtoisuran tehneille ansiomerkkejä. Vuonna 2018 MLL:n ansiomerkkin sai neljä Vanhempainpuhelimien päivystäjää. Lisäksi päivystäjille järjestettiin Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa yhteensä 6 virkistysiltaa.

Päivystäjäkyselyn tulokset

Vanhempainpuhelimien ja netin vapaaehtoisille toteutettiin keväällä 2018 päivystäjäkysely. Kyselyllä selvitettiin päivystäjien kokemuksia päivystystoiminnasta sekä toimintaan sitouttavia ja motivoivia tekijöitä. Kyselyyn vastasi 34 vapaaehtoista, ja vastausprosentti kyselyn toteutusajankohtana aktiivisesti toimineista vapaaehtoisista oli 65 prosenttia.

Tulokset olivat positiivisia. Kaikki vastaajat kokivat tekevänsä päivystäjänä arvokasta ja tarpeellista työtä. Päivystystoiminta koettiin laadukkaaksi ja toiminnan rakenteisiin oltiin tyytyväisiä. Päivystysvuoron yhteiset startit ja purut koettiin päivystystyötä tukeviksi ja mielekkäiksi. Kaikki vastanneet olivat tyytyväisiä päivystysohjaajan toimintaan päivystysvuoroissa sekä ohjaajilta saamaansa tukeen. Vastaajat kokivat

”Kiitos tuhannesti avustasi, nyt kaikki näyttää selkeämmältä. Tuntui niin ihanalta, kun sanoit, miten vaikeanakin päivänä olen pitänyt lapsestani hyvää huolta. Sitä ei vaikeissa hetkissä aina itse muista ajatella, kuinka paljon sitä yrittää ja tekee, silloinkin kun on raskasta.”

Nettikirjepalautte

päivystysohjaajien kohtelevan kaikkia tasa-arvoisesti ja olevan käytettävissä koko päivystysvuoron ajan. Päivystystilan ilmapiiri arvioitiin kannustavaksi ja rohkaisevaksi.

Päivystäjille järjestettäviin koulutuksiin oltiin hyvin tyytyväisiä. Lähes kaikki vastanneet kokivat peruskurssin antaneen hyvät valmiudet päivystystyöhön. Täydennyskoulutusten aiheet arvioitiin hyödyllisiksi ja koulutuksia koettiin olevan riittävästi. Erittäin hyödylliseksi tai antoisaksi koetuista koulutuksista mainittiin tunteiden säätelyä, uusperheitä, viiltelyä ja sukupuolen moninaisuutta käsitelleet koulutukset.

Päivystystoimintaan sai tulemaan mukaan ensisijaisesti halu auttaa. Elämäkokemuksen jakaminen, uteliaisuus sekä halu oppia ja kokea uutta olivat myös yleisiä mukaan lähtemisen syitä. Vapaaehtoistyössä jatkamista motivoi ennen kaikkea onnistumisen kokemukset vanhempien kanssa, MLL:n kanssa yhteinen arvopohja, tavoitteet ja päämäärät sekä päivystysohjaajan tuki ja läsnäolo.

Päivystäjistä on tärkeää, että Vanhempainpuhelin on olemassa, jotta vanhemmilla on mahdollisuus saada keskustelutukea vanhemmuuteen nimettömästi, luotettavasti ja maksuttomasti. Moni piti tärkeänä, että palveluun pystyi soittamaan kaikenlaisista asioista ja että kynnyks puhua avoimesti oli matala.

Palvelun hyödyistä ja tuesta yhteydenottajalle päivystäjät arvioivat, että yhteydenotto Vanhempainpuhelimeen voi helpottaa vanhemman tunnetilaa tai vähentää huolia. Vanhemmilla on mahdollisuus puhua vaikeista asioista ja saada niihin tukea. Puhumalla voi saada uusia näkökulmia, ideoita ja uskoa itseensä. Keskustelussa omat ajatukset ja tunteet voivat selkiytyä. Vanhemmat voivat saada myötätuntoa ja kokemuksen siitä, että joku kulkee hetken rinnalla. Palvelussa on mahdollista puhua puolueettomalle henkilölle, joka kohtaa arvostaen eikä tuomitse. Palvelussa voi saada myös rohkeutta puhua asioista läheisille, kun on mahdollisuus ensin keskustella niistä päivystäjän kanssa.

Vanhempien palautteet

Vuonna 2018 päivystäjät kirjasivat 652 yhteydenottojen aikana annettua palautetta. Niistä 488 oli puhelinpalautteita, 163 chat-palautteita ja yksi nettikirjepalautte. Yleisimmin palautteena oli kiitos yhteydenottajalta. Moni kiitti saamistaan vahvistuksesta, kuulluksi tulemisesta ja olon helpottamisesta tai saamistaan ehdotuksista tai neuvoista.

Nettikirjepalvelun palautelomakkeella jätettiin 22 palautetta. Palautetta antaneista 71 prosenttia oli naisia ja 29 prosenttia miehiä. Nettikirjevastauksissa tärkeimpänä pidettiin sitä, että kirje antoi vahvistusta vanhemmuuteen, tuntui henkilökohtaiselta ja helpotti oloa. Monelle tärkeää oli myös se, että vastaus toi uusia näkökulmia. Lisäksi moni koki, että vastauskirje lisäsi ymmärrystä lasta kohtaan.

Palautteen antajia pyydettiin myös antamaan vastauskirjeelle kouluarvosana.

Palautteiden keskiarvo oli 8,9. Kaikki palveluun kirjoittaneet suosittelisivat palvelua tutulleen. Kukaan palautteen antajista ei ollut hakenut asiaansa ammattiapua ennen palveluun kirjoittamista.

Chat-palvelun yhteydenottajilla on mahdollisuus antaa palautetta keskustelusta. Palautetta antoi 175 henkilöä. Palautelomakkeen kysymyksiin vastanneista 79 prosenttia koki keskustelusta olleen heille hyötyä ja 83 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle. Avoimissa palautteissa moni kiitti ystävällisestä ja asiantuntevasta avusta. Useampi kertoi, että chatissa on muita kanavia helpompi ottaa esille vaikeitakin asioita.

”Ajatukseni oli vain tulla lukemaan tietoa vanhemmuuden tueksi. Sen sijaan päädyin juttelemaan aivan ihanan ihmisen kanssa, ja asiat loksahelivat uudella tavalla paikoilleen. Tämä on parasta, mitä minulle on vähään aikaan sattunut, kiitos!”

Chat-palautte

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Auttavat puhelin- ja nettipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet). Sen periaatteissa määritellään palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle.



Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjäyhteisö, joka voi olla yhdistys, säätiö ja uskonnollinen yhdyskunta. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjäyhteisö 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 ylläpitäjäyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtävänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.

Vanhempainpuhelin

0800 922 77 (maksuton)

ma 10–13 ja 17–20

ti 10–13 ja 17–20

ke 10–13

to 14–20

Vanhempainpuhelimien chat

www.mll.fi

ma 10–13

ti 10–13

Vanhempainnetin kirjepalvelu

www.mll.fi/vanhempainnetti



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO



Euroopan unionin osittain rahoittama
Verkojen Eurooppa -väline



PALAA SISÄLLYSLUETTELOON