



Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2018



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Lapset ensin.

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Toinen linja 17
00530 Helsinki
www.mll.fi

Teksti

Heidi Holappa, Tatjana Pajamäki,
työryhmä Pauliina Lyttinen ja Pauliina Turunen

Kansikuva

Colourbox

Ulkoasu

Hahmo

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 noin 17 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetin kirjepalvelu vastaa 1 500 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat eli 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 yli 650 perhekahvilaa, joissa kokoonnutaan noin 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 vapaaehtoistoiminta.

www.mll.fi

Sisältö

Nuoret pohtivat seksuaalisuutta ja seurustelua | s. 5

Tieto ja keskustelut suojaavat | s. 5

Vinkkejä aikuiselle | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2018 | s. 8

Puhelin | s. 8

Puheluiden aiheet ja päivystäjän kohtaaminen | s. 8

Nettikirjeet | s. 10

Dialoginen kirjeenvaihto | s. 12

Chat-keskustelut | s. 12

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot | s. 13

Päivystystoiminta vuonna 2018 | s. 14

Päivystäjäkyselyn tulokset | s. 14

Lasten ja nuorten palaute | s. 16

Puhelut | s. 16

Chat-keskustelut | s. 16

Nettikirjeet | s. 16

Liitteet

Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 18

Liite 2 Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut | s. 19

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 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.

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

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminta noudattaa Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan (liite 1) periaatteita. Niiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa. Lisäksi vuonna 2018 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 29 kuntaa tai kaupunkia ja 6 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektiavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

Nuoret pohtivat seksuaalisuutta ja seurustelua

Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalvelujen yhteydenotot ovat pidentyneet tasaisesti viimeisten vuosien aikana. Lapsille ja nuorille on tärkeää, että vastaanottajalla on aikaa keskustella heidän kanssaan kiireettömästi.

Yleisimmin pohdittiin omaa seksuaalisuutta sekä suhteita toisiin lapsiin ja nuoriin. Etenkin nuorten puheissa seurustelu, ihastukset sekä seksuaalisuus kattoivat yhteydenottoaiheista valtaosan. Nuoret pohtivat seurustelusuhteen aloittamista, esimerkiksi sitä, miten lähestyä ja olla yhteydessä kiinnostuksen kohteeseen tai osoittaa pitävänsä hänestä. Myös tyttö- tai poikaystävän kaipuu tuli usein esille, ja monet kyselivät vinkkejä kumppanien löytämiseen. Osa nuorista pohti sopivia ikäeroja seurustelukumppanin kanssa.

Seurustelevat nuoret miettivät omia tunteitaan ja niiden alkuperää. Nuoret analysoivat myös omaa käytöstään ja pohtivat esimerkiksi sitä, miksi toiset kiintyvät ihmisiin helpommin kuin toiset ja miten oman elämän vastoinkäymiset mahdollisesti näkyivät heidän ihmissuhteissaan. Myös suhteen lopettamiseen liittyvät kysymykset mietityttivät, ja nuoret kaipasivat neuvoja siihen, miten suhde lopetetaan toista kunnioittaen. Toisaalta tukea haettiin tilanteissa, joissa suhde oli päättynyt ikävällä tavalla.

Seksuaalisuutta käsitellessä nuoret arvioivat sitä, koska olisi oikea aika seksin harrastamiseen kumppanin kanssa sekä miten kertoa toiselle omasta halustaan tai peloistaan. Seksuaalinen haluttomuus tai halujen epätasapaino kumppanin kanssa mietitytti osaa nuorista.

Nuoret pohtivat myös raskaaksi tulemisen mahdollisuutta ja hakivat neuvoja ehkäisyyn tai kyselivät jälkiehkäisyntoimivuudesta. Myös sukupuolitaudeista ja abortista puhuttiin.

Vakavimmissa yhteydenotoissa nuoret kertoivat seurustelusuhteistaan itseään huomattavasti vanhempien kumppanien kanssa tai harrastamastaan vastikkeellisesta seksistä aikuisten kanssa. Nuoret kertoivat myös kohtaamastaan seksuaalisesta väkivallasta tai sen uhasta.

Seksuaalista kaltoinkohtelua käsiteltiin vuonna 2018 yli 200 yhteydenotossa. Monissa tapauksissa seksuaaliseen häirintään tai kaltoinkohteluun syyllistynyt aikuinen kuului nuoren lähipiiriin. Osa yhteydenotoista käsitteli tilanteita, joissa nuori oli joutunut yhtäkkiesti itselleen tuntemattoman aikuisen ahdistelun kohteeksi netissä. Tyypillisempää oli kuitenkin se, että nuori oli alkanut viestinvaihtoon tuntemattoman aikuisen kanssa uteliaisuuttaan ja kokeilunhaluaan. Suhteesta oli muodostunut vähitellen aikuisen painostuksesta seksuaalinen, ja nuori tunsu suurta häpeää, keinottomuutta ja epätoivoa, eikä ollut kehdannut tai uskaltanut kertoa asiasta kellekään.

Tieto ja keskustelu suojaavat

Nuoruuden tärkeä kehitystehtävä on vertaisiin, saman ikäisiin liittyminen sekä suhteiden luominen heihin. Seurustelusuhteet, niiden pohtiminen ja muodostaminen ovat olennainen osa nuoruutta ja vaikuttavat nuorten psyykkiseen hyvinvointiin.

Yhteydenottojen perusteella nuoret kohtaavat seurustelusuhteissaan samantlaisia kysymyksiä ja ongelmia kuin aikuiset, mutta eivät saa tarpeeksi tietoa ja keskustelumahdollisuuksia niiden tueksi. Nuorilta puuttuu myös paljon tietoa omista oikeuksistaan sekä heitä koskevasta lainsäädännöstä. Lisäksi paikkoja, joissa uskaltaisi ja rohkenisi kertoa itseensä kohdistuneesta väärinkohtelusta, on hankala löytää. Kaikilla nuorilla ei ole lähellään aikuisia, joiden kanssa käydä ikävaiheeseensa oleellisesti liittyviä keskusteluja. Siksi tarvitaan paikkoja, joissa nuoret voivat kertoa kokemuksistaan ja tunteistaan sekä saada tietoa mahdollisimman helposti ja anonymisti.

Vinkkejä aikuiselle Puhe osaksi arkea

Puhetta seksuaalisuudesta ei kannata jättää murrosikään, jolloin asia tulee nuorelle toisella tavalla henkilökohtaiseksi ja puhuminen saattaa olla hankalampaa. Parasta on aloittaa keskustelu lapsen kanssa jo pikkulapsivaiheessa ja liittää se luontevaksi osaksi arkipäivää.

Puhetta voi ylläpitää esimerkiksi komentoimalla päivän uutisia tai lapsen leikkejä tai pelaamista, mikäli aiheet liittyvät ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Mikään tieto ei vahingoita lasta, kun se esitetään lapsen kehitystasolle sopivalla tavalla. Pienelle lapselle riittää niukempi tieto, mutta lapsen kasvaessa keskustelu syvenyy ja lapsi osaa tehdä tarkentavia kysymyksiä.

Nuorten kanssa puhuessa on hyvä muistaa, että kaikille nuorille seurustelu ei tarkoita seksisuhteen aloittamista, ei-

kä aikuisen seksuaalikasvatus tai seksuaalisuudesta ja seurustelusta puhuminen tarkoita yhdynnästä kertomista tai sen opettamista.

Hyvä seksuaalikasvatus on laaja-alaista keskustelua esimerkiksi seksuaalisuuden ja sukupuolen moninaisuudesta, tunteista, ihmissuhteista, lainsäädännöstä, turvataidoista, ajankohtaisista ilmiöistä, palveluiden saatavuudesta, vanhemmuudesta ja terveyteen liittyvistä asioista.

Aikuisen ei tule jakaa lapsen kanssa omia seksuaalisuuteen liittyviä asioitaan tai kysellä tarpeettomasti lapsen omia intiimejä asioita. Nuorten kanssa ajankohtaisia aiheita ovat myös suhteiden aiheuttamat tunteet, joita voi käsitellä yhdessä esimerkiksi elokuvia katsellessa ja roolihenkilöiden elämää tarkastellessa.

Välitä lämpöä ja hyväksyntää

Puheen lämmin ja hyväksyvä sävy on tärkeää, jotta lapsi ja nuori oppivat, että kaikki seksuaalisuuteen liittyvät kysymykset ja pohdinnat ovat sallittuja ja tärkeitä. Vaikka aikuisten mielissä seksuaalisuuteen liittyisi negatiivisiakin mielikuvia, on ensiarvoista välittää lapsille positiivista ja avointa puhekulutturia, jossa seksuaalisuus on luonnollinen ja merkittävä osa ihmisyyttä. Kun lapsi tietää, että aikuisen kanssa voi puhua mistä tahansa seksuaalisuuteen liittyvästä asiasta, hän uskaltaa kertoa myös, jos jotain ikävää on tapahtunut.

Opasta lasta suojaamaan itseään

Lapset ja nuoret tarvitsevat tietoa siitä, miten suojata itseään. Jos lapsella ja nuorella on tarpeeksi tietoa ja taitoa toimia eri tilanteissa, hän pystyy paremmin ohjaamaan itseään. Kun lapsi tietää, mitä ruumiillisella koskemattomuudella tarkoitetaan, hän tunnistaa rajansa ja sen, jos niitä rikotaan.

Lapset ja nuoret tarvitsevat tietoa siitä, mikä on seksuaalisesti häiritsevää puhetta ja kosketusta sekä miten suojata itseä myös nettimaailmassa. Jo pienille koululaisille on tärkeitä kertoa, mitä tehdä, jos joku pyytää intiimejä kuvia tai

jos joku lähettää lapselle tällaisia kuvia. Nuorelle kannattaa kertoa myös, että on ymmärrettävää, että jonkun tuntemattoman osoittama kiinnostus voi tuntua imartelevalta, mutta itsestä otettuja kuvia saatetaan käyttää kiristykseen tai leivittää ilman lupaa.

Nuoret tarvitsevat tietoa myös suojaikärajojen merkityksestä eli siitä, mikä on aikuisen rikosoikeudellinen vastuu ja miten puuttua tilanteeseen, jossa tietää esimerkiksi tuttunsa olevan sukupuoli-suhteessa aikuisen kanssa tai jonkun aikuisen käyttäytyvän häiritsevästi lapsia tai nuoria kohtaan.

”Muistathan, että uikkarin alla olevat osat on sinun omia tärkeitä paikkoja eikä kukaan saa koskea niihin ilman lupaa. Jos joku koskee, niin sano kuuluvalla äänellä ”Ei”, poistu paikalta ja kerro jollekin luotettavalle aikuiselle. Vääränlaisesta kosketuksesta voi tulla tosi paha olo pitkäksi aikaa.”

”Tiedätkö, että jos aikuinen on seurustelusuhteessa, johon liittyy jonkunlaista seksuaalista kanssakäymistä alaikäisen, esimerkiksi 15-vuotiaan, kanssa, hän syyllistyy rikokseen, vaikka nuori olisi siinä omasta halustaan.”

”Mitä jos jotain ikävää tapahtuisi, minne ottaisit yhteyttä, kenen puoleen kääntyisit?”

”Onko joku pyytänyt sinulta tissikuvia tai lähettänyt kuvan omasta peniksestään? Kerrothan meille aina, jos sinulle tai kaverillesi käy näin, niin tehdään asiasta rikosilmoitus. Sellaisten ihmisten kanssa ei kannata jäädä juttelemaan, vaikka se olisikin imartelevaa ja tuntuisi jännittävältä. Viesteistä voi jäädä tosi ikävä olo ja kuvia voidaan käyttää kiristykseen tai levittää ilman lupaa.”

”Jos sinulle tapahtuisi jotain, mistä on vaikea puhua, sovitaanko, että voit aloittaa juttelun sanomalla vaikka, että nyt on käynyt jotain sellaista ikävää, mistä on vaikea puhua.”

”Mitä jos kaverisi seurustelisi 30-vuotiaan kanssa... Miten puhuisit kaverin kanssa...? Kelle kertoisit?”

Yhteydenotot vuonna 2018

Vuonna 2018 Lasten ja nuorten puhelimesta vastattiin yhteensä 17 484 yhteydenottoon. Yhteydenotoista 14 138 oli puheluita, 1 979 nettikirjeitä ja 1 367 chat-keskustelua.

Puheluista pystytään vastaamaan noin 10 prosenttiin. Myös chat-palvelussa pystytään kohtaamaan vain osa lapsista ja nuorista. Vuoden aikana päivystäjät vastasivat myös 44:ään Nuortennetti.fi-verkkosivuston mielenterveysaiheisiin nuorten keskusteluihin.

Puhelin

Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoista 57 prosenttia oli keskustelupuheluita eli sellaisia, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi keskusteluyhteys. 25 prosenttia oli testauspuheluita, joissa lapsi tai lapset ottivat yhteyttä tavalla, esimerkiksi soittamalla musiikkia tai huutamalla päivystäjälle, jossa ei syntynyt vastavuoroista keskustelua. 13 prosenttia oli hiljaisia yhteydenottoja. Niissä soittaja ei sanonut mitään, mutta saattoi olla yhteydessä pitkänkin aikaa. Puheluista 5 prosenttia oli kohderyhmään kuulumattomia eli yli 21-vuotiaiden soittoja.

Keskustelupuheluiden soittajista 54 prosenttia oli poikia ja 44 prosenttia tyttöjä. 2 prosentissa puheluita tytöt ja pojat soittivat yhdessä. Viimeisen neljän vuoden ajan pojat ovat soittaneet tyttöjä enemmän.

Keskustelupuheluita tuli eniten 12–14-vuotiailta (39 prosenttia) ja 9–11-vuotiailta (34 prosenttia). 15 prosenttia tuli 15–17-vuotiailta ja 8 prosenttia 18–21-vuotiailta nuorilta. Alle 9-vuotiaita oli keskustelupuheluiden soittajista 4 prosenttia. Suurin osa, 74 prosenttia, lapsista soitti palveluun yksin, mutta 12 prosenttia soitti kaverin kanssa ja 14 prosenttia porukassa. Alle 11-vuotiaiden puheluista 44 prosenttia soitettiin kaverin kanssa tai porukassa.

Puheluiden kestot vaihtelivat alle minuutista useampaan tuntiin. 49 prosenttia puheluista kesti alle 5 minuuttia, 40 prosenttia 5 minuutista puoleen tuntiin ja 11 prosenttia yli puoli tuntia. Viime vuosina erityisesti pitkien, yli puolen tunnin puheluiden suhteellinen osuus on lisää-

tynyt. Vuonna 2015 yli puolen tunnin puheluiden osuus oli 3,8 prosenttia, joten niiden määrä on muutamassa vuodessa lähes kolminkertaistunut.

Alle 11-vuotiaat soittivat monesti kaverin kanssa tai porukassa pidempää puheluita kuin yksin soittaessaan. Pitkistä puheluista suurempi osa tuli yli 15-vuotiailta. Niissä soittaja soitti lähes aina yksin.

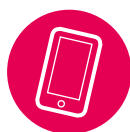
Puheluiden aiheet ja päivystäjän kohtaaminen

Keskustelupuheluiden aiheet merkitään yli 100 aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Jokainen yhteydenotto tilastoidaan niin, ettei yhteydenottaja ole tunnistettavissa. Yksi yhteydenotto voi käsitellä useampaa aihetta.

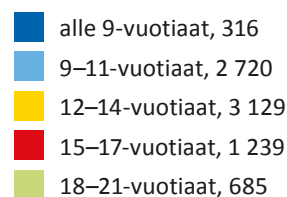
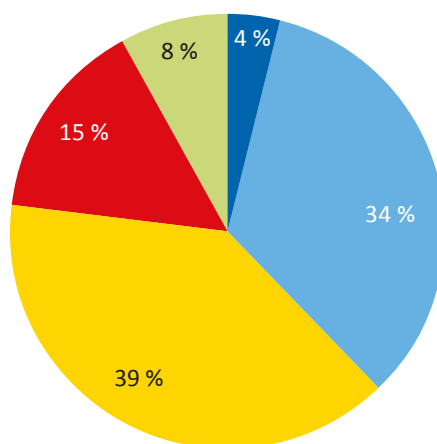
Päivystäjä arvioi, halusiko yhteydenottaja keskustella tai purkaa mieltään, testata tai vitsailla, saada tietoa jostakin aiheesta tai apua ongelmaan.

Alle 15-vuotiaat lapset ja nuoret lähestyivät aikuista usein hassutellen tai testaten tätä kysymyksillään. Näin tehtiin erityisesti, kun soitettiin kaverin kanssa tai porukalla. Alle 15-vuotiaat soittajat hakivat myös tietoa ennen kaikkea murrosiän kehitykseen ja seksuaalisuuteen liittyvistä asioista. Tyypillisimmät aiheet, joista haluttiin keskustella tai lisätietoa, olivat myös niitä, joita lähestyttiin vitsaillemalla.

”Ookkonä katonu pornoa?”

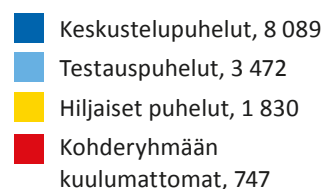
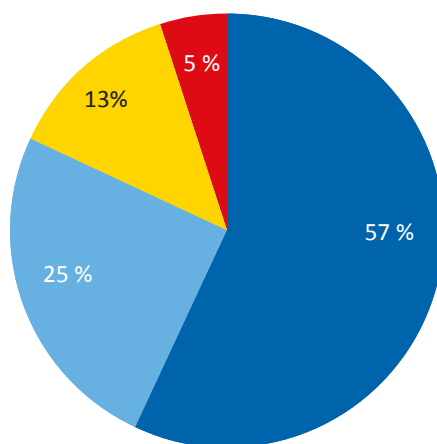


Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2018



yhteensä 8 089

Puhelutyypit



yhteensä 14 138

Yli 15-vuotiaat soittajat halusivat yleisimmin keskustella tai purkaa mieltään. Heistä yli 90 prosenttia soitti puhelunsa yksin. Vanhempien nuorten puhelut olivat myös pidempiä, puhelusta lähes 30 prosenttia kesti yli puoli tuntia.

Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjät koulutetaan kohtaamaan eri-ikäisiä ja eri tavoin palvelua lähestyviä soittajia. Lapselle vastataan aina siihen asiaan, mistä hän haluaa keskustella. Riippumatta yhteydenottajan tavasta lähestyä palvelua, yhteydenotto tarjoaa tilaisuuden välittää soittajalle asiallista tietoa sekä kokemuksen siitä, että kaikenlaisista aiheista voi puhua. Osa yhteydenottajista kertoi soittaneensa aikaisemmin kavereiden kanssa hassutellen, mutta nyt halusi puhua rauhassa ja pidempään.

Arjen yksinäisyys

Puheluiden aiheista suurin osa, 47 prosenttia, tilastoitettiin yhteydenotoiksi, jotka kuvastavat lasten ja nuorten kokemaa arjen yksinäisyyttä. Tavallisesti lapsella tai nuorella ei ollut erityistä keskustelun aihetta, ja päivystäjä jututti yhteydenottajaa päivän kuulumisista. Näissä yhteydenotoissa aikuinen oli läsnä lapsen elämässä keskustellen ja kuunnellen. Yksinäisyyttä koettiin koulumatkoilla tai kotona vietetyissä iltapäivähetkissä, jossa

lapsi tai lapset olivat ilman aikuista. Osa lapsista kaipasi tekemisvinkkejä iltapäivän tunteihin, osa aikuisen apua esimerkiksi ruuan lämmittämiseen. Arjen yksinäisyys kuului erityisesti alle 15-vuotiaiden, mutta myös vanhempien soittajien yhteydenotoissa.

”Moi, voidaanko jutella hetki, ku mä kävelen kotiin koulusta? Ei mulla ole mitään asiaa, mutta olisi kiva jutella vaan jonkun kaa.”

Seksuaalisuus

Seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvät aiheet ovat olleet yleisiä Lasten ja nuorten puhelimesta vuosikymmenien ajan.

Vuonna 2018 aiheet kattoivat 16 prosenttia kaikista puhelusta, ja aiheesta puhuivat kaikenikäiset. Ala- ja yläkoulukäiset lapset hakivat usein tietoa. Seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista soitettiin usein myös kaverin tai porukan kanssa, monesti hassutellen tai aikuista testaten. Aikuisille tarkoitettu seksuaalinen materiaali, esimerkiksi porno, oli aiheena erityisesti ala- ja yläkoulukäisten puhelussa. Varhais- ja keskinuorten, 12–17-vuotiaiden, puhelussa keskusteltiin enemmän seksuaalisuuteen liittyvistä kokemuksista, ajatuksista ja tunteista, seksuaalisesta

suuntautumisesta, itsetyydytyksestä sekä ekasta kerrasta, ehkäisystä ja raskauden mahdollisuudesta.

”Miten itsetyydytystä tehdään?”

”Apua, avaruusolennot yrittää panna mua, mitä mä teen?!”

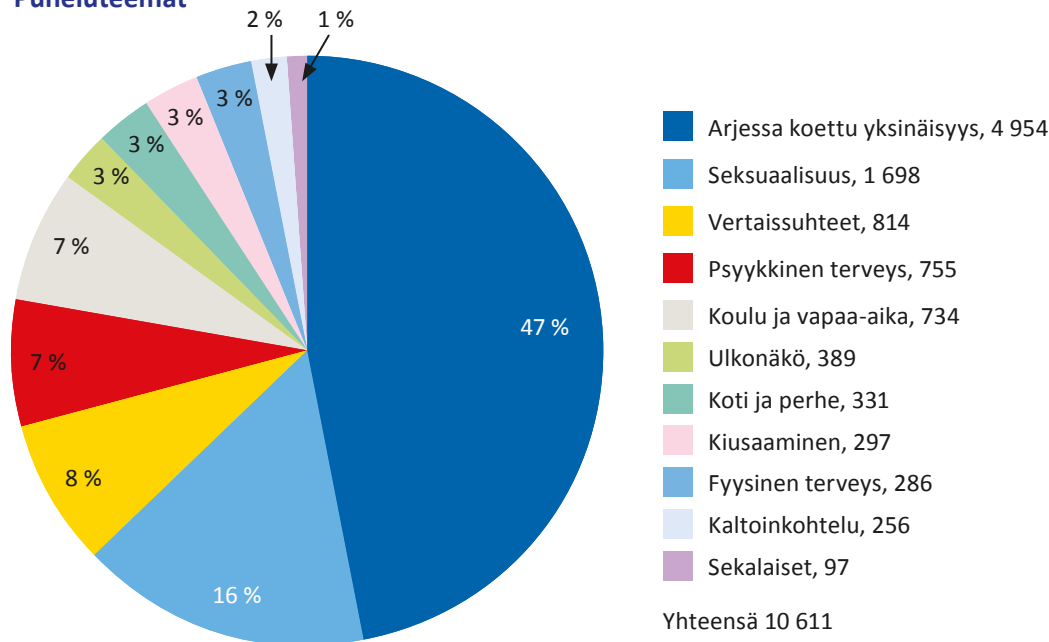
Vertaissuhteet

Kaikista aiheista 8 prosenttia koski vertaissuhteita. Noin puolet niistä liittyi romanttisiin ihmissuhteisiin, ihastumiseen, seurusteluun, romanttisen ihmissuhteen kaipuuseen tai niiden haasteisiin. Romanttisia ihmissuhteita käsiteltiin eniten yläkoulukäisten ja sitä vanhempien nuorten yhteydenotoissa.

Puolet vertaissuhteisiin liittyvistä aiheista käsitelti kaveri- ja ystävyysuhteita tai yksinäisyyden kokemuksia. Kaveri- ja ystävyysuhteet puhuttivat kaikenikäisiä soittajia. Yksinäisyydestä puhuttiin erityisesti yli 15-vuotiaiden nuorten yhteydenotoissa.

”Kyl koulus on ihan ok olla, mut en mä sieltä tunne ketää. Tuntuu, et kaikil on jo kaverit ja olis jotenki tosi noloo yrittää änkee mukaa.”

Puheluteemat



”Lähtisitkö sä treffeille mun kaa?”

Psyykkinen terveys

Pyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet kattoivat 7 prosenttia kaikista aiheista. Erityisesti masentuneeseen mielialaan ja ahdistuneisuuteen sekä itsetuhoisiin ajatuksiin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet. Mielen pahoinvoinnin aiheita käsiteltiin kaikenikäisten, mutta eniten yläkouluikäisten ja sitä vanhempien nuorten puheluissa. Aiheet ovat lisääntyneet koko 2010-luvun ja ne näkyvät erityisesti pidempinä keskusteluyhteydenottoina. Itsensä satuttaminen, esimerkiksi viiltelemällä, kuului erityisesti yläkouluikäisten nuorten puheluisa. Vuonna 2018 keskusteltiin syömiseen liittyvistä asioista tai ongelmista viime vuosia enemmän.

”Must tuntuu, et kaikilla olis helpompaa jos mua ei olis. Haluan vaan kuolla.”

Koulu ja vapaa-aika

Puheluiden aiheista 7 prosenttia liittyi koulunkäyntiin ja vapaa-aikaan, joista puhuttiin hieman aiempia vuosia enemmän. Noin 2 prosenttia puheluista liittyi kouluun. Useimmiten puhuttiin läksyistä ja opiskelusta. Koulu oli esillä erityisesti yläkouluikäisten ja toisen asteen opinto- ja suorittavien puheluissa. Harrastuksiin liittyvät aiheet puhuttivat enemmän pienempiä soittajia, varsinkin 9–14-vuotialta.

”En tajuu, miten selviän tästä koeviikosta.”

”Mun vanhemmat antoi luvan perustaa oman youtube-kanavan. Miten saan sille paljon seuraajia?”

Ulkonäkö ja kehitys

Tilastoiduista aiheista 3 prosenttia käsiteli kehitystä ja ulkonäköä. Yleisimmin aiheet liittyivät murrosiässä kehossa tapahtuviin muutoksiin. Aihe kosketti erityisesti 9–14-vuotiaita lapsia ja nuoria. He hakivat tietoa murrosiän kehityksestä ja vahvistusta sille, että kaikki kunnossa. Pienemmät soittajat lähestyivät aihetta monesti myös huumorin kautta, vitsaillen tai testaten aikuista. Monesti vitsaillen alkanut puhelu kääntyi keskusteluksi, jossa lapset ja nuoret kertoivat kokemuksistaan. Ulkonäköön ja kehityk-

seen liittyivät myös elämäntapoja käsittelevät aiheet. Niistä puhuttiin erityisesti yläkouluikäisten nuorten kanssa.

Koti ja perhe

Kotiin ja perheeseen liittyvät aiheet kattoivat 3 prosenttia kaikista aiheista. Yleisimmin yhteydenottoa liittyi kodin ihmissuhteisiin, esimerkiksi keskusteluvaikeuksiin vanhempien tai huoltajien kanssa, tai sisarusuhteisiin. Sisarusuhteet puhututtivat erityisesti pienempiä, ala- ja yläkouluikäisiä soittajia, ja suhteet vanhempiin yläkouluikäisiä ja sitä vanhempia soittajia. Vanhempien väliset ristiriidat ja vanhempien ero olivat myös tyypillisiä aiheita. Kotiin ja perheeseen liittyviä aiheita lähestyttiin harvoin vitsaillen tai testaten, usein soittaja halusi keskustella tai purkaa mieltään itseään vaivaavista asioista.

”Ja sit mua stressaa, ku mun vanhemmat riitelee koko ajan. Ne yrittää olla sillee ku kaikki olis hyvin, mut kyl sen näkee. Mitä jos ne eroaa?”

Kiusaaminen

Aiheista 3 prosenttia käsiteli kiusaamista. Kiusaaminen oli erityisesti 9–14-vuotiaiden lasten ja nuorten puhelujen aihe, jota lähestyttiin monin tavoin. Moni soittaja haki kiusaamiseen apua tai kaipasi aikuista, joka kuuntelee ja on hetken rinnalla. Erityisesti pienemmät soittajat lähestyivät kiusaamista myös vitsaillen. Osa kiusaamiskokemuksista kertoneista ei ollut aikaisemmin puhunut kokemuksestaan kenellekään, osa taas oli yrittänyt hakea apua, mutta kiusaamista ei oltu saatu siitä huolimatta loppumaan.

Fyysinen terveys

Aiheista 3 prosenttia käsiteli fyysistä terveyttä. Aiheita olivat muun muassa arkiset vaivat, tapaturmat tai vakava sairastuminen ja päihteidenkäyttö tai päihdeongelma. Päihteitä käsiteltiin erityisesti yläkouluikäisten ja sitä vanhempien nuorien yhteydenotoissa ja niistä puhuttiin hieman viime vuosia useammin.

Kaltoinkohtelu

Yhteydenottoaiheista 2 prosenttia liittyi fyysiseen, emotionaaliseen, seksuaaliseen kaltoinkohteluun tai lapsen tai nuoren laiminlyöntiin. Aiheeseen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät viime vuodesta ja niiden suhteellinen osuus kaikista

tilastoiduista yhteydenotoista on lisääntynyt useamman vuoden ajan. Yleisimmin yhteydenotto käsiteli fyysistä tai seksuaalista kaltoinkohtelua, jonka tekijänä oli lapsen läheinen, tuttu aikuinen. Erityisesti pienemmät soittajat lähestyivät kaltoinkohteluun liittyviä aiheita testailen tai vitsaillen, kokeillen voiko aiheesta puhua.

”Sitä on jatkunu jo monta vuotta. Oon jo niin tottunu siihen, mut mä en haluis et mun pikkusisko joutuu kokemaan samaa kun mä.”

Nettikirjeet

Vuonna 2018 vastattiin 1 979 nettikirjeeseen, joista tilastoitettiin 1 872. Vuosittain noin 5 prosenttia nettikirjevastauksista jää tilastoitamatta inhimillisen unohtuksen vuoksi. Tilastoiduissa yhteydenotoissa 86 prosenttia kirjoittajista oli tyttöjä, 10 prosenttia poikia ja 4 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”.

Eniten nettikirjeitä kirjoittivat 15–17-vuotiaat (41 prosenttia) ja 12–14-vuotiaat (38 prosenttia). 16 prosenttia kirjeistä tuli 18–21-vuotialta nuorilta ja 5 prosenttia alle 12-vuotialta lapsilta.

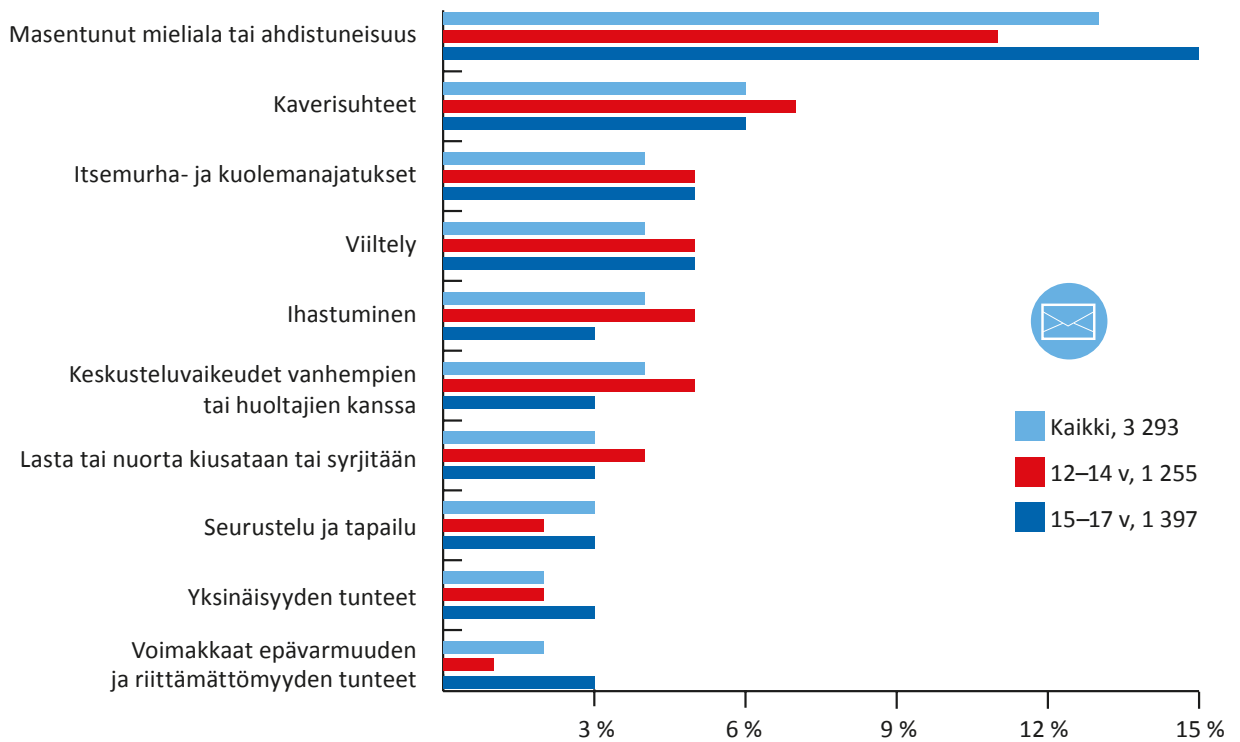
Yleisin nettikirjeiden aihe koko 2010-luvun on ollut masentunut mieliala ja ahdistuneisuus. Vuonna 2018 se käsitti 13 prosenttia tilastoiduista aiheista. Yksittäinen kirje saattaa käsitellä useampaa aihetta ja masentunut mieliala tai ahdistuneisuus oli yli viidesosassa kirjeistä yksi aiheista. Muita yleisiä aiheita olivat kaverisuhteet, itsemurha- ja kuolemanajatukset, viiltely, ihastuminen, keskusteluvaikeudet vanhempien tai huoltajien kanssa.

Nuorempien, 12–14-vuotiaiden yhteydenotoissa aiheina olivat muita ikäluokkia yleisemmin ristiriidat vanhempien tai huoltajien kanssa, kiusaaminen ja vertaissuhteet, kuten kaverisuhteet ja ihastuminen. Mielen pahoinvointia koskevissa 12–14-vuotiaiden kirjeissä käsiteltiin muita yleisemmin itsemurha- tai kuolemanajatuksia.

Vanhempien, yli 15-vuotiaiden kirjeissä korostuivat masentunutta mielialaa tai ahdistuneisuutta, seurustelua tai tapailua, voimakkaita riittämättömyyden tai epävarmuuden tunteita ja yksinäisyyttä koskevat aiheet. Vanhempien nuorten kirjeissä myös uupumus ja stressi olivat yleisiä aiheita. Itsensä satuttaminen, esimerkiksi viiltelemällä, oli aiheena esillä erityisesti varhais- ja keskinuorten, 12–17-vuotiaiden yhteydenotoissa.

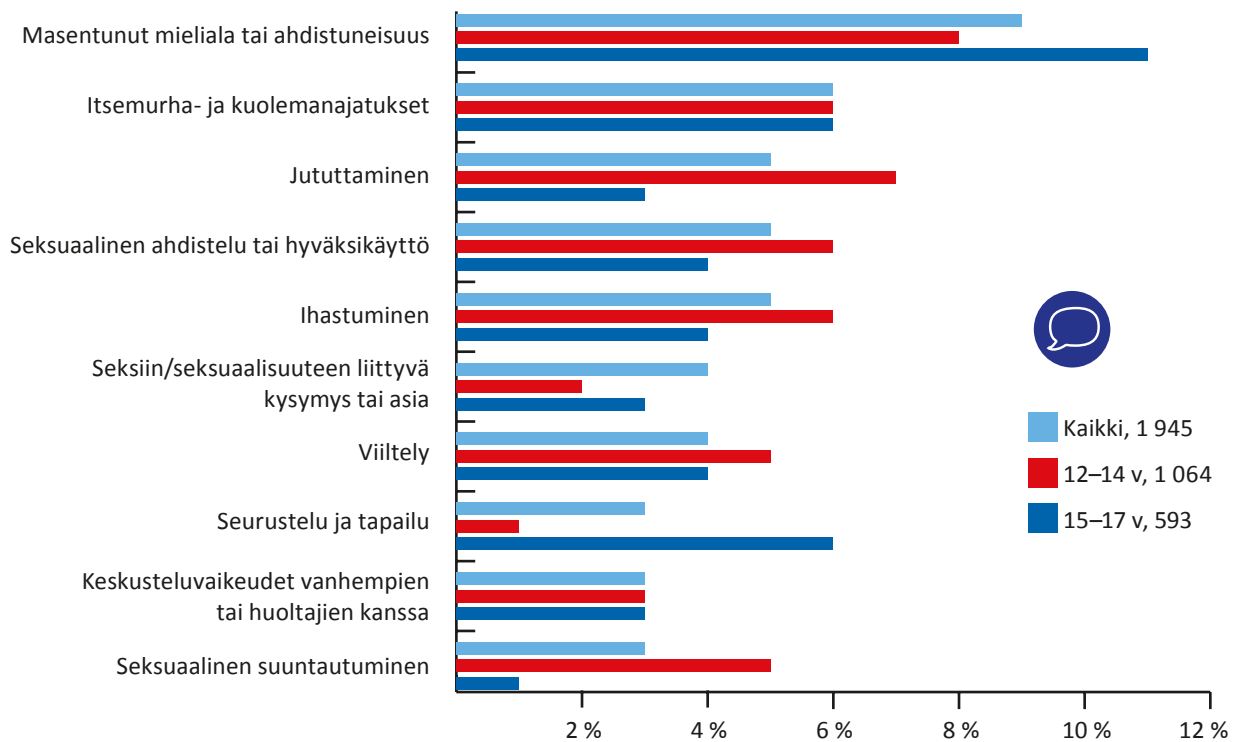


Nettikirjeiden yleisimmät aiheet 2018



Huom. Yksi kirje voi sisältää useamman aiheen.

Chat-keskustelujen yleisimmät aiheet 2018



Huom. Yksi keskustelu voi sisältää useamman aiheen.

Nettikirjeiden pituudet vaihtelivat muutamasta lauseesta usean sivun pituisiin kirjeisiin. Yleisimmin yhteen kirjeeseen vastaaminen kesti puolesta tunnista kahteen tuntiin.

Dialoginen kirjeenvaihto

Vuoden 2018 alusta lapsilla ja nuorilla on ollut mahdollisuus jatkaa kirjeenvaihtoa päivystäjän kanssa. Lapsi tai nuori voi kirjoittaa useamman viestin samalla tunnuksella, ja kirjeisiin vastaavat päivystäjät näkevät aikaisemmat kirjeet ja vastaukset. Kirjepalvelun kirjeistä noin 30 prosenttia eli 601 kirjettä liittyi kirjeenvaihtoon.

Kirjeenvaihtojen kirjeistä 82 prosenttia tuli tytöiltä. Poikien osuus oli 12 prosenttia ja 6 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”.

Puolet dialogiseen kirjepalvelun kirjeistä tuli 12–14-vuotiailta nuorilta, noin neljännes 15–17-vuotiailta ja 21 prosenttia 18–21-vuotiailta. 4 prosenttia kirjeenvaihdosta käytiin 9–11-vuotiaiden kanssa.

Yleisin käsitelty aihe oli masentunut mieliala ja ahdistuneisuus. Seuraavaksi eniten kirjoitettiin ihmissuhteista, kuten kaverisuhteista tai keskusteluvaikeuksista vanhempien tai huoltajien kanssa. Myös itsemurha- ja kuolemanajatuksesta sekä viiltelystä kirjoitettiin.

Kirjeenvaihtoa käytiin keskimäärin 2–6 kirjeen verran, mutta mukaan mahtui myös yli 10 tai jopa 30 kerran kirjeen-

vaihtoja. Tavallista oli, että samoja aiheita käsiteltiin useammassa kirjeessä ja apu nuorelle oli hänen kannatteluaan, kokemusten ja tunteiden vastaanottamista.

Toisinaan kirjoittaja lähestyi palvelua tietyllä aiheella, mutta kirjeenvaihdon edessä aiheet vaihtuivat. Joskus kirjoittaja saattoi pitää pitkiä taukoja ja otti yhteyttä, kun koki taas kaipaavansa keskusteluseuraa tai vastauksia kysymyksiinsä.

Lapsilta ja nuorilta saatujen palautteiden mukaan parasta oli se, ettei heidän asiaansa vähätelty ja että kirjeet saivat oman mielen tuntumaan paremmalta. Kirjeet tuntuivat myös henkilökohtaisilta ja saivat yhteydenottajat tuntumaan olonsa tärkeäksi.

Lapsia ja nuoria rohkaistaan tarvittaessa hakemaan apua myös lähellä olevilta aikuisilta tai ammattilaisilta. Reilu 90 prosenttia palautetta antaneista vastasi hakeneensa apua muualta sen jälkeen, kun oli kirjoittanut kirjepalveluun. Noin 40 prosenttia oli kokenut kirjeenvaihdon rohkaiseen avun hakemiseen.

Päivystäjät kirjasiivat 26 yhteydenottajan kirjeenvaihdon aikana antamaa palautetta. Näissä palautteissa korostuivat kokemukset siitä, että päivystäjät olivat olleet ystävällisiä ja aidosti kiinnostuneita kirjoittajan asioista. Yhteydenottajat olivat tyytyväisiä siihen, että oli joku paikka, jossa purkaa ajatuksia. Sekä kirjoittaminen että vastausten saaminen olivat selkeyttäneet omaa mieltä ja nostaneet mielialaa.

Reilu 60 prosenttia dialogisesta kirjepalvelusta palautetta antaneista antoi uudelle kirjepalvelun muodolle kouluarvosanaksi 10 ja noin 30 prosenttia arvosanan 8 tai 9.

Chat-keskustelut

Vuonna 2018 vastaanotettiin 1 367 chat-yhteydenottoa.

Näistä 85 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 9 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 5 prosenttia palvelua testaavia yhteydenottoja. Prosentti yhteydenotoista tuli kohderyhmään kuulumattomilta eli yli 21-vuotiailta.

Chat-keskustelijoista 75 prosenttia oli tyttöjä, 20 prosenttia poikia ja 5 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. Yhteyttä ottivat eniten 12–14-vuotiaat (56 prosenttia) ja toiseksi eniten 15–17-vuotiaat (28 prosenttia). 11 prosenttia oli 18–21-vuotiaita ja 5 prosenttia alle 12-vuotiaita.

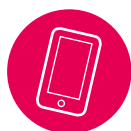
Chat-yhteydenotoissa käsitellään nettikirjeiden tapaan usein mielenterveyteen liittyviä asioita. Chatissa yleisin yhteydenoton aihe oli masentunut mieliala tai ahdistuneisuus, jonka osuus kaikista aiheista oli 9 prosenttia. Yleisiä aiheita olivat myös itsemurha- ja kuolemanajatukset (6 prosenttia) ja viiltely (4 prosenttia). Masentuneesta mielialasta tai ahdistuneisuudesta keskustelivat yleisimmin yli 15-vuotiaat. Itsensä satuttaminen, esimerkiksi viiltelmällä, oli yksi 12–14-vuotiaiden nuorten tavallisimmista keskustelun aiheista.



Yhteydenottajat

Sukupuoli
Ikä

Yleisimmät aiheet



Puhelut	Pojat 54 %, tytöt 44 %, sekaryhmä 2 % 12–14 v, 39 % 9–11 v, 34 %	<ul style="list-style-type: none"> – Seksiin tai seksuaalisuuteen liittyvä kysymys tai asia – Iloisen asian jakaminen, laulut, tarinat – Ei tekemistä – Lasta tai nuorta kiusataan tai syrjitään – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus
----------------	--	--



Nettikirjeet	Tytöt 86 %, pojat 10 %, muut 4 % 15–17 v, 41 % 12–14 v, 38 % 18–21 v, 16 %	<ul style="list-style-type: none"> – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Kaverisuhteet – Itsemurha- ja kuolemanajatukset – Viiltely – Ihastuminen
---------------------	---	---



Chat-keskustelut	Tytöt 75 %, pojat 20 %, muut 5 % 12–14 v, 56 % 15–17 v, 28 % 18–21 v, 11 %	<ul style="list-style-type: none"> – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Itsemurha- ja kuolemanajatukset – Jututtaminen – Seksuaalinen ahdistelu tai hyväksikäyttö – Ihastuminen
-------------------------	---	--

Chat-yhteydenotoissa keskusteltiin usein ihmissuhteista. Yleisimpiä aiheita olivat ihastuminen ja seurustelu tai tapailu. Nettikirjepalvelun tavoin ihastuminen oli ihmissuhteisiin liittyvistä aiheista 12–14-vuotiaiden ykkösaihe. Seurustelusta tai tapailusta vilkkaimmin keskustelivat yli 15-vuotiaat. Perheen ihmissuhteisiin liittyvät aiheet olivat yleisiä kaikenikäisten chat-keskusteluissa, mutta ristiriidat vanhempien tai huoltajien kanssa puhuttivat hieman enemmän 12–14-vuotiaita.

Chat-palvelussa käsitellään muita palveluita useammin kaltoinkohteluun liittyviä aiheita. Aiheet olivat eniten esillä 12–14-vuotiaiden keskusteluissa. Usein kyse oli emotionaalista, fyysisestä tai seksuaalisesta kaltoinkohtelusta tai lapsen tai nuoren laiminlyönnistä. Tekijänä oli usein lapsen lähiaikainen, ja kaltoinkohteluun tai laiminlyöntiin liittyi monesti perheen muut ongelmat, esimerkiksi vanhemman päihteidenkäyttö tai taloudellinen ahdinko.

Noin kolme neljäsosaa chat-keskusteluista kesti yli puoli tuntia ja yli 60 prosenttia yli tunnin. Lähes 30 prosenttia yhteydenotoista kesti yli 2 tuntia.

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden tavoitteena on tarjota kiireetöntä keskustelutukea kaikenlaisissa asioissa. Osalla lapsista ja nuorista on kuitenkin elämässä sellaisia kuormittavia tekijöitä, joihin heidän olisi tärkeä saada tukea läheltä olevilta aikuisilta tai ammattilaisilta.

Moni lapsista ja nuorista on tietoisesti valinnut hakea apua anonyymien palvelun kautta. Valinnan taustalla on monia syitä. Osa yhteydenottajista oli hakenut aikaisemmin apua ammattipalveluista, mutta ei kokenut saaneensa toivomaansa apua tai ei ollut kyennyt puhumaan avoimesti kaikista huolistaan ammattilaisen kanssa.

Osa yhteydenottajista puolestaan kertoi ensimmäistä kertaa aikuiselle huolista, joiden kanssa oli elänyt jo pidemmän ajan ilman tukea. Yleisiä esteitä tai huolia hakea ammattiapua olivat pelko siitä, mitä avun hakemisen jälkeen tapahtuu, asioiden huononeminen entisestään ja epäily siitä, olisiko oma huoli riittävän vakava, jotta siihen oli oikeutus hakea apua.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut tarjoavat kolme erilaista yhteydenoton kanavaa. Erityisesti nettipalveluissa eli nettikirjeissä ja chatissa tulevat esille usein aiheet, joissa lapsille ja nuorille suunnatut

ammattilliset tukipalvelut voisivat tarjota tukea.

Yleisempiä aiheita, joissa lasta tai nuorta kannustettiin kääntymään ammattiavun puoleen, olivat mielen pahoinvointiin, kiusaamiseen ja läheisiin ihmissuhteisiin liittyvät huolet. Niissä yhteydenotoissa, joissa puhuttiin emotionaalista, fyysisestä tai seksuaalisesta kaltoinkohtelusta, lasta tai nuorta rohkaistaan aina kääntymään ammattituen puoleen. Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut tarjoavat myös tässä apua ottamalla yhteyttä lastensuojeluun lapsen tai nuoren puolesta.

Nettikirjepalvelussa 55 prosentissa vastauksista yhteydenottajaa kannustettiin kääntymään ammattiavun puoleen. Chat-yhteydenottajista 34 prosentin kanssa keskusteltiin ammattituen mahdollisuudesta ja puhelimeen soittaneista 10 prosentin kanssa. Puhelimen yhteydenotoissa ammatillisista tukitahoista keskusteltiin erityisesti yli 12-vuotiaiden soittajien kanssa. Nettipalveluiden yhteydenottajista valtaosa oli yli 12-vuotiaita. Puhelut ja chat-keskustelut, joissa ammatituesta keskusteltiin, olivat huomattavasti keskipitkempiä. Näistä puhelusta noin 30 prosenttia kesti yli puoli tuntia ja chat-keskusteluista noin 45 prosenttia kesti yli 2 tuntia.

Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjät saavat koulutuksissa tietoa lasten ja nuorten tukipalveluista sekä välineitä avun hakemiseen motivoimiseen. Niissä yhteydenotoissa, joissa nuorille kerrotaan ammatillisista tukipalveluista, keskustellaan usein pitkästi avun hakemisesta ja siitä, miten ammatillinen apu voisi helpottaa yhteydenottajan tilannetta ja muuttaa asioita paremmaksi. Päivystäjät pohtivat usein yhdessä lapsen tai nuoren kanssa erilaisia tapoja, joilla hankalia asioita voisi ottaa ammattilaisen kanssa helpommin puheeksi. MLL on kehittänyt nuorille avun hakemisen helpottamiseen Huoli puheeksi -lomakkeen, jonka voi ladata Nuortennetti.fi-sivustolta.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalveluiden yhteydenottajat ovat anonyymeja ja useimmiten yhteydenottajan asuinpaikka ei tule yhteydenoton aikana esiin. Tämän vuoksi päivystäjiä koulutetaan antamaan lapsille perustietoa niistä ammatillisista, jotka ovat useimmin lasten ja nuorten tavoitettavissa. Ammattiavusta keskusteltaessa keskusteltiin useimmin koulun opettajista, oppilashuollon ammattilaisista tai julkisten terveyspalveluiden ammattilaista.

i *Nuorten elinolut 2018* -vuosikirjassa kerrotaan Lasten ja nuorten puhelimen nettikirje- ja chat-palveluun yhteyttä ottaneiden nuorten käsityksiä mielenterveyden ammattipalveluista. Artikkelin nimi on *Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa – nuorten kokemuksia palveluista*.

Vuosikirja on THL:n, Nuorisotutkimusverkoston ja Valtion nuorisoneuvoston julkaisu.

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 Safer Internet Centres -verkostoa. Projekti edistää lapsille ja nuorille turvallista mediaympäristöä sekä tuo eurooppalaisia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamista.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut tarjoavat lapsille ja nuorille mahdollisuuden keskustella mediaan liittyvistä aiheista aikuisen kanssa. Palvelun vapaaehtoiset päivystäjät ja työntekijät saavat tehtävään koulutuksen.

Vuonna 2018 tilastoitiin 665 mediaan liittyvää yhteydenottoa, mikä oli noin 8 prosenttia kaikista keskusteluyhteydenotoista. Yleisimpiä aiheita olivat harrastukset, porno, seksi tai seksuaalisuus sekä kiusaaminen ja kaverisuhteet. Media puhutti kaikissa kanavissa erityisesti poikia.

9–14-vuotiaiden yhteydenotoissa harrastukset, porno ja seksiä tai seksuaalisuutta koskevat asiat olivat yleisiä. Harrastukset liittyivät usein pelaamiseen tai sosiaalisen median sisältöjen tuottamiseen, esimerkiksi Youtube-videoiden tekemiseen. Seksiin ja seksuaalisuuteen sekä pornoon liittyvistä aiheista lapset hakivat tietoa, testailivat tai vitsailivat aiheilla tai halusivat keskustella itseään mietityttämään tai ahdistamaan jääneistä mediasisällöistä.

Yli 15-vuotiaiden yhteydenotoissa media liittyi useammin ihmissuhteisiin. Nuorten kanssa keskusteltiin esimerkiksi verkkopalveluiden merkityksestä kaveruus- tai seurustelusuhteissa tai sosiaalisessa mediassa tapahtuneesta kiusaamisesta.

Päivystystoiminta vuonna 2018

Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden yhteydenottoihin vastataan ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Yhteydenottoihin vastataan MLL:n päivystystiloissa Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa. Ryhmäpäivystyksessä vapaaehtoisten päivystäjien tukena on MLL:n työntekijä.

Vuonna 2018 päivystäjänä toimi 258 vapaaehtoista. He tekivät vuoden aikana yhteensä 2 156 päivystysvuoroa, mikä tarkoittaa yli 8 000 tuntia vapaaehtoistyötä.

Vuoden aikana järjestettiin 6 noin 40 tunnin mittaista peruskoulutusta, joissa koulutettiin 65 uutta päivystäjää. Lisäksi järjestettiin 2 chat-koulutusta jo mukana oleville vapaaehtoisille, jotka halusivat pätevyitä chat-päivystäjiksi. Chat-koulutuksiin osallistui 11 henkeä.

Päivystäjille järjestetään säännöllisesti maksutonta täydennyskoulutusta. Vuonna 2018 järjestettiin 10 täydennyskoulutusta, joista 3 lähetettiin etäyhteydellä useammalle paikkakunnalle. Koulutusten aiheina olivat muun muassa tunteiden säätely, lapset ja seksuaalinen kaltoinkohtelu, naisen väkivalta, seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuolen moninaisuus, mediakasvatus sekä mentalisaatioteorian hyödyntäminen kohtaamisessa.

MLL kiittää vapaaehtoisia myöntämällä pitkän ja aktiivisen vapaaehtoisuran tehneille ansiomerkkejä. Vuonna 2018 MLL:n hopeisen ansiomerkkin sai 5 ja pronssisen 22 päivystäjää. Lisäksi päivystäjille järjestettiin 6 virkistystapahutunmaa. Vapaaehtoisille tarjottiin myös mahdollisuutta henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun MLL:n työntekijän kanssa. 21 vapaaehtoista käytti mahdollisuutta.

Lapsen oikeuksien päivänä pidettiin perinteinen maratonpäivystys kello 12–21.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut on yksi pitkäaikaisimpia jäseniä maailmanlaajuisessa Child Helpline International -verkostossa, johon kuuluu 178 jäsentä 146 eri maasta. Vuonna 2018 Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut toimi osana verkoston sateenkaarinuorten hyvinvointia käsittelevässä työryhmässä ja sitoutui ylläpitämään verkoston Euroopan alueen yhteistyöskentelyyn tarkoitettua verkkoalustaa.

Päivystäjäkyselyn tulokset

Keväällä 2018 toteutettiin laaja kysely Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalvelun aktiiviselle vapaaehtoisille. Päivystäjäkyselyyn vastasi yhteensä 120 päivystäjää, ja vastausprosentti kyselyn toteuttamisajan kohtana oli 78 prosenttia.

Tulokset olivat positiivisia. Jokainen vastaaja tunsikin tekevänsä päivystäjänä arvokasta ja tärkeää työtä. Vastaajat olivat tyytyväisiä ryhmäpäivystysmalliin, jonka startit ja purut koettiin mielekkäinä ja tukevan päivystystyötä.

Lähes kaikki olivat erittäin tyytyväisiä ohjaajiin. Vastaajat kokivat, että ohjaajat ovat heidän käytettävissään koko päivystysvuoron ajan ja että he ovat saaneensa kannustavaa ja rohkaisevaa palautetta. Ohjaajat myös kohtelevat kaikkia päivystäjiä samanarvoisesti. Päivystystiloihin oltiin pääosin tyytyväisiä kaikilla paikkakunnilla. Jokainen vastaaja koki päivystystilan ilmapiirin kannustavaksi ja lähes jokaisesta ilmapiiri oli innostunut.

Mielekkyyttä päivystystyöhön toivat erityisesti onnistuneet kohtaamiset lasten ja nuorten kanssa, mahdollisuus auttaa, mahdollisuus kuulla lasten ja nuorten arkea sekä päivystysohjaajan läsnäolo ja palaute. Myös päivystysryhmä, yhteiset startit ja purut ja mahdollisuus osallistua koulutuksiin toivat mielekkyyttä.

Kyselyyn vastanneet päivystäjät arvioivat omaavansa hyvät taidot ja valmiudet erityisesti ihmissuhteita käsittelevissä yhteydenotoissa. Monet arvioivat omaavansa hyvät taidot ja valmiudet myös nuorten kehitystä, mielenterveyttä, seksuaalisuutta ja kaltoinkohtelua käsittelevissä yhteydenotoissa. Vastaajat arvioivat taitonsa ja valmiutensa hyväksi myös palvelun kohtaamisen tavoitteisiin liittyen. Erityisen hyväksi taidot ja valmiudet arvioitiin lapsen kuuntelemisessa, henkilökohtaisessa kohtaamisessa, vaikeiden tunteiden sietämisessä ja tiedon antamisessa.

Onnistumisen kokemuksia tuottivat monenlaiset asiat. Enemmistö kertoi, että yhteydenottajan sanallinen palaute, esimerkiksi kiitos tai jokin positiivinen kommentti lapselta, kertoi onnistuneesta kohtaamisesta. Siitä kertoi myös keskustelun vastavuoroisuus ja pituus. Tärkeitä merkkejä onnistumisesta olivat yhteydenoton aikana välittyvät tunteet, esimerkiksi tilanteet, joissa päivystäjä tavoitti nuoren kokemuksen tai kun nuoren olo helpottui.

Riittämättömyyden kokemuksia aiheuttivat erityisesti mielenterveyteen ja kaltoinkohteluun liittyvät aiheet. Moni koki itsensä keinottomaksi auttaa. Riittämättömyyttä herättivät esimerkiksi lapsen tai nuoren toivottomuus ja tilanteet, joissa kotona oli väkivaltaa tai kaltoinkohtelua.

Koulutuksiin oltiin hyvin tyytyväisiä. Peruskurssin koettiin antavan riittävät valmiudet päivystystyöhön ja täydennyskoulutukset koettiin hyödyllisiksi. Lisää koulutuksia toivottiin erityisesti mielen-terveydestä ja kaltoinkohtelusta. Muita toiveita olivat seksuaalisuuteen, mediaan, lasten ja nuorten palveluihin liittyvät koulutukset. Koulutustoiveita

huomioidaan koulutusten suunnittelussa. Vuonna 2018 kaikille päivystäjille tarjottiin täydennyskoulutusta kaltoinکوhteeluun ja mediaan liittyvistä aiheista.

Lähes kaikki vastaajat arvioivat tuntevansa palvelun tavoitteet hyvin. Noin kaksi kolmasosaa vastaajista koki palveluiden tavoittavan lapset ja nuoret hyvin valtakunnallisesti ja että päivystäjiä on yleensä riittävästi vuoroissa. Vastaajat pitivät tärkeänä, että lapsille on olemassa matalan kynnyksen auttava palvelu, joka on anonyymi, maksuton ja kiireetön. Tärkeänä pidettiin myös mahdollisuutta kohdata turvallisesti ja luotettavasti aikuinen, jonka kanssa voi puhua mistä vain asiasta. Moni piti tärkeänä, että palvelusta saa tarvittaessa tietoa ja neuvoja.

Päivystäjät arvioivat, että yhteydenottojen suurin hyöty lapsille syntyi kohtaamisesta. Päivystäjä kuuntelee kiireettömästi, tukee lapsen itsetuntoa, rohkaisee, vahvistaa, antaa uusia näkökulmia ja tarvittaessa tietoa. Moni arvioi, että yhteydenotto helpotti lapsen tai nuoren oloa, antoi uskoa itseän ja vahvasti toivoa. Palvelusta voi saada myös tietoa. Palvelu tarjoaa lapsille paikan, jossa voi jakaa asioita, joita ei siinä hetkessä voi jakaa lähellä oleville ihmisille. Moni arvioi palvelun antavan lapsille ja nuorille vahvistusta omille ajatuksille ja rohkeutta jatkaa avun hakemista.

Tulevaisuuden toiveina esitettiin chat-palvelun laajempia aukioloaikoja, palvelun yläikärajan nostoa, poikien ja yksinäisten lasten parempaa tavoittamista nettipalveluiden kautta. Muutama päivystäjä toivoi vuoroihin enemmän päivystäjiä.

Kaikki vastaajat kokivat tekevänsä arvokasta ja tärkeää työtä. Päivystystoiminta tarjosi suurimmalle osalle mahdollisuuden vapaaehtoistyöhön se-

kä ihmisenä kasvuun ja itsensä toteuttamiseen. Vapaaehtoistyö antoi monelle merkitystä omaan elämään ja tilaisuuden osallistua ja vaikuttaa lasten ja nuorten asioihin. Vapaaehtoistoiminta antoi onnistumisen kokemuksia, uusia näkökulmia ja mahdollisuuden tavata erilaisia ihmisiä.

Lähes kaikilla vapaaehtoisilla halu auttaa oli syy lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Muita syitä olivat halu saada elämäkokemusta ja oppia, uteliaisuus, tarve saada sisältöä omaan elämään, oman opiskelu- tai työuran edistäminen ja halu jakaa elämäkokemusta. Päivystystyössä motivoi jatkamaan erityisesti onnistumisen kokemukset lasten ja nuorten kanssa, auttamisen ilo sekä ohjaajien tuki.

Suurin osa vastaajista lähetti ohjaajille terveisiä. Ohjaajat saivat kiitosta lämmöstä, innostuksesta ja positiivisuudesta. Ohjaajien tuki, kannustus, näkökulmat, palaute ja läsnäolo päivystystoiminnassa nähtiin tärkeinä. MLL:lle lähetetyissä terveisissä päivystäjät kertoivat näkensä MLL:n työn tärkeänä ja järjestön asiantuntevana, arvostettuna ja elinvoimaisena. Moni kiitti järjestöä palvelun ylläpitämisestä ja mahdollisuudesta osallistua toimintaan ja toiminnan kehittämiseen.

Lasten ja nuorten palaute

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin palveluita käyttäneet lapset ja nuoret antoivat monin tavoin palautetta. Eniten palautetta saatiin yhteydenottojen aikana, esimerkiksi puhelun tai chat-keskustelun lopussa. Palautetta tuli myös nettikirjepalvelun ja chat-palvelun palautelomakkeiden kautta.

Puhelut

Päivystäjät kirjasivat puheluista 578 palautetta. Niistä 187:ssä soittaja kiitti kohtaamisesta. Puhelu oli päättynyt esimerkiksi sanoihin kiitos tai kiitos paljon. 384 palautteessa lapsi tai nuori kertoi, mitä kohtaaminen oli antanut. Yleisemmin soittaja oli kertonut kiitoksen lisäksi, että puhelu oli helpottanut oloa tai hän oli saanut tietoa tai hyviä vinkkejä. Osa lapsista kertoi keskustelun antaneen vahvistusta tai rohkaisua ja kertoi olevansa keskustelun jälkeen valmiimpi otamaan huolensa puheeksi lähellä olevien aikuisten tai ammattilaisten kanssa.

7:ssä palautteessa oli kehitystoiveita. Toivottiin pidempiä aukioloaikoja, mahdollisuutta soittaa videopuhelu, robbottipäivystäjiä, monipuolisuutta vastaajaviesteihin ja että myös päivystäjät kertoisivat lapsille huoliaan tai kuulumiisaan.

"Kiitos, kun kuuntelit. Olit ensimmäinen, joka kuuntelee."



Chat-keskustelut

Chat-keskusteluista päivystäjät kirjasivat 352 palautetta. Niistä 130 sisälsi kiitoksen kohtaamisesta. 215 palautteessa yhteydenottaja kertoi, mitä oli saanut keskustelusta itselleen. Muutama yhteydenottaja antoi kehitysehdotuksen, joka koski chatin toiminnan parantamista älypuhelinlaitteilla. Kolme kertoi pettyneensä kohtaamiseen päivystäjän kanssa.

Chat-yhteydenottajalla on myös mahdollisuus jättää keskustelun jälkeen palautetta lyhyellä palautelomakkeella. Lomakkeen kautta palautetta jätti 252 chat-käyttäjää. Vastanneista 79 prosenttia koki keskustelun hyödyttäneen heitä ja 81 prosenttia suosittelisi chattia vastaavassa tilanteessa olevalle nuorelle.

Avoimista palautteista 80 prosenttia oli positiivisia. Osa käyttäjistä kiitti päivystäjää ajasta tai ihanasta kohtaamisesta. Moni kertoi, että yhteydenotto oli helpottanut oloa, antanut uusia näkökulmia tai varmuutta tehdä itseä vaivaavalle asialle jotain. Osa kiitti saamistaan ideoita tai vinkeistä.

5 prosenttia palautteista oli kehittämistoiveita. Niissä toivottiin palveluun enemmän päivystäjiä ja että chatissa voisi olla vain läsnä toisen ihmisen kanssa, vaikkei kirjoittaisi mitään. 15 prosenttia palautteista oli negatiivista. Negatiivinen palaute liittyi yleisimmin pitkiin jonotusajoihin tai siihen, että nuori ei ollut nähnyt päivystäjän kirjoittamia viestejä. Näissä tilanteissa oli chat-ohjelman toimittajan arvion mukaan kyse yhteysongelmista.

"Tää chat oli tän päivän paras juttu! Oli ihana keskustella ja sain monia ajatuksia, joita jäin miettimään. Ihanaa et ootte siellä. <3"



Nettikirjeet

Päivystäjät kirjasivat 17 kirjeen kirjoittaneen lapsen tai nuoren palautetta. Niissä yhteydenottajat kiittivät kirjepalvelun olemassaolosta ja saamastaan avusta jo etukäteen. Osa kertoi kirjoittaneensa kirjepalveluun aikaisemmin, ja kirjoittaminen ja vastaus olivat helpottaneet oloa. Osa kuvasi, kuinka tärkeää on, että voi ottaa nimettömästi yhteyttä luotettavaan aikuiseen.

Palautetta on mahdollista antaa myös nettikirjepalvelun yhteyteen upotetun kyselyn kautta. Tätä kautta annettiin 76 palautetta. Palautteiden antajat pitivät saamassaan vastauskirjeessä parhaana sitä, että yhteydenottajan asia otettiin vakavasti, vastaus tuntui henkilökohtaiselta ja se sai olon tuntumaan paremmalta. Kirjepalveluun kirjoittaneista 51 prosenttia suunnitteli hakevansa apua itselleen tai tekevänsä mieltä vaivaavalle asialle jotain.

Valtaosa palautteen antajista kiitti vapaaehtoisia tekemästään työstä. Moni kertoi, miten vastaus oli helpottanut oloa, antanut uusia näkökulmia tai tuottanut hyvän mielen.

Palautekyselyssä pyydetään palautetta myös siitä, mikä kirjeessä oli yhteydenottajan mielestä huonoa. Palautetta antaneet toivoivat, että vastauskirjeet saapuisivat nopeammin, olisivat sisällöltään monipuolisia, niissä vastattaisiin tarkasti kaikkiin yhteydenottajan kirjoittamiin asioihin ja että vastaus olisi tehty huolellisesti ja tuntuisi henkilökohtaiselta.

"Tänne kirjoittaminen on auttanut jaksamaan kaiken keskellä. Teette tosi tärkeätä työtä!"



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 surun, huolen, ärtymyksen.

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 selvitä 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 ylläpitäjäyhteisö, joka voi olla esimerkiksi yhdistys, säätiö tai seurakunta. 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.

Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut

Vuonna 2018 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa tukivat STEA, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä seuraavat 29 kuntaa ja kaupunkia sekä 6 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi.

Kunnat ja kaupungit:

Espoon kaupunki
Hausjärven kunta
Iitin kunta
Jyväskylän kaupunki
Kokemäen kaupunki
Korsholms kommun / Mustasaaren kunta
Kotkan kaupunki
Kouvolan kaupunki
Laitilan kaupunki
Larsmo kommun
Laukaan kunta
Miehikkälän kunta
Mänttä-Vilppula kaupunki
Nurmeksen kaupunki
Oriveden kaupunki
Pudasjärven kaupunki
Pöytyän kunta
Salon kaupunki
Sievin kunta
Sibbo kommun / Sipoon kunta
Sjundeå kommun / Siuntion kunta
Tampereen kaupunki
Turun kaupunki
Tuusulan kunta
Valkeakosken kaupunki
Vantaan kaupunki
Varkauden kaupunki
Viitasaaren kaupunki
Ylöjärven kaupunki

Koulut:

Kannelmäen peruskoulu
Klaukkalan yläaste
Kotimäen koulu
Nurmon yläaste
Pohjoispuiston koulu, Hyvinkää
Valkealan yläkoulu

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

- Nettikirjepalvelu on auki joka päivä
- Chat päivystää sunnuntaista keskiviikkoon klo 17–20

www.mll.fi/nuortennetti



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO



Euroopan unionin osittain rahoittama
Verkkojen Eurooppa -väline



Sisällysluettelon