



Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2017



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Lapset ensin.

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Toinen linja 17
00530 Helsinki
www.mll.fi

Teksti

Heidi Holappa, Tatjana Pajamäki

Kansikuva

Colourbox

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Tarja Petrell

Paino

Painotalo Plus Digital Oy, 2018

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 86 000 jäsentä, 548 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin vastaa 21 000 yhteydenottoon.
- Vanhempainpuhelin vastaa 1 400 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta. Internetissä nuoria tukevat verkkotukioppilaat, verkk@rit.
- 900 MLL:n kouluttamaa lastenhoitajaa työskentelee noin 4 400 perheessä.
- Lähes 900 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää lähes 650 perhekahvilaa, joissa käydään yli 350 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii 300 vertaisryhmää, joissa on yli 20 000 käyntiä.
- MLL:n 1 200 kerhossa 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

Tyttöjen ja poikien erilaiset kohtaamiset | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2017 | s. 6

Puhelut | s. 6

Puhelujen aiheet | s. 7

Nettikirjeet | s. 8

Chat-keskustelut | s. 10

Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot | s. 11

Puhetta koulusta | s. 12

Päivystystoiminta vuonna 2017 | s. 14

Palveluihin parannuksia | s. 14

Lasten ja nuorten palaute | s. 15

Puhelut | s. 15

Chat-keskustelut | s. 15

Nettikirjeet | s. 15

Liitteet

Liite 1 Kohtaamisen tavoitteet | s. 16

Liite 2 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 17

Liite 3 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 säännöllisesti maanantaista keskiviikkoon klo 17–20 sekä muina puhelimen päivystysaikoina pop up -tyylisesti.

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

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminta noudattaa eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa (liite 2). 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 2017 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 32 kuntaa tai kaupunkia ja 9 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys (liite 3). Toimintaan on saatu myös projektiaavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

Tyttöjen ja poikien erilaiset kohtaamiset

Lasten ja nuorten puhelin tarjoaa lapsille ja nuorille erilaisia tapoja ottaa yhteyttä. Lapsi voi valita yhteydenoton kanavaksi puhelimen, nettikirjeen tai chat-keskustelun. Lapsi saa päättää myös keskustelunaiheen ja tavan, jolla aihetta käsitellään. Yhteydenottojen ja aiheiden kirjo ja käsittelytapa ovat erilaisia eri kanavissa.

Keskustelunaiheissa, yhteydenoton tavoissa ja tarkoituksessa on eroja sukupuolten välillä. Pojat puhuvat ja hakevat tietoa usein seksuaalisuuteen ja murrosiän kehitykseen liittyvistä aiheista. He lähestyvät asioita tyttöjä useammin vitsailemalla tai testaamalla yhteydenottoon vastannutta aikuista. Tyttöjä pohdituttavat poikia enemmän läheisiin ihmissuhteisiin ja mielenterveyteen liittyvät asiat. Tytöt hakevat palvelusta useammin apua ja heidän yhteydenottonsa puhelimesta ja chatissa ovat huomattavasti poikien yhteydenottoja pidempiä.

Puhelin tavoittaa pojat

Lasten ja nuorten puhelin tavoittaa erityisesti pienempiä, ala- ja yläkouluikäisiä lapsia ja nuoria. Yli puolet yhteydenotoista tulee pojilta.

Seksuaalisuuteen, seksiin ja murrosiän kehitykseen liittyvät aiheet ovat olleet Lasten ja nuorten puhelimen yleisimpiä aiheita aina. Niiden rinnalla kiusaaminen ja vertaissuhteet ovat tavallisia lasten esiin ottamia keskustelunaiheita.

Palvelusta haetaan tietoa ja tukea lapsille ja nuorille tärkeisiin aiheisiin kysymällä ja keskustelemalla, usein myös testailemalla tai vitsailemalla.

Vielä 2000-luvun alussa lasten tapa lähestyä puhelinpalvelua testaillen tai vitsaillen nähtiin ongelmana, ja soittoja nimitettiin pilapuheluiksi. Niitä pidettiin palvelua kuormittavina häiriösoitoina ja pyrittiin vähentämään.

Noin 10 vuotta sitten näkökulma muuttui ja testailu ja vitsailu alettiin nähdä lapsille luontevana tapana lähestyä uutta aikuista. Testailemalla lapset haluavat kokeilla, onko yhteydenottoon vastannut aikuinen luotettava ja sellainen, jolle on hyvä puhua. Joskus aiheesta on helpompi puhua vitsaillen.

MLL kouluttaa Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisia päivystäjiä kohtaamaan eri tavoin lähestyviä lapsia ja nuoria, ja päivystäjä saavat välineitä myös testaillen tai vitsaillen lähestyvän lapsen kohtaamiseen.

Muutos toimintatavassa on vähentänyt testauspuheluiden määrää, ja 2010-luvulla yhteydenottojen keskipituudet ovat kasvaneet. On tavallista, että silloinkin kun lapsi tai joukko lapsia testailee tai vitsailee jollakin aiheella, puhelun aikana päivystäjä pystyy antamaan lapselle aiheesta asiallista ja tärkeää tietoa. Toisinaan testaillen tai vitsaillen alkanut puhelu kääntyy pitkäksi keskusteluksi.

Tytöt hakevat apua kirjoittaen

Nettikirjeistä valtaosa koko palvelun olemassaolon aikana on tullut tytöiltä. Nettikirjepalveluun kirjoittavat pääasiassa yläkouluikäiset ja sitä vanhemmat nuoret, ja palvelusta haetaan muita palveluita useammin apua ja tukea.

Vuodesta 2014 lähtien yhteydenotajilla on ollut mahdollisuus määrittää sukupuolekseen myös ”jokin muu”, jonka vuosittain muutama prosentti ilmoittaa sukupuolekseen.

Nettikirjepalvelu on avoinna ympäri vuorokauden ja sinne kirjoitetaan usein myöhäisillasta tai keskiyön jälkeen. Nuorten kirjoittamat huolet ovat isoja, ja lähes kahta kolmasosaa kannustetaan kääntymään ammattiavun puoleen.

Monesti yhteydenottajat ovat valinneet tarkoituksella anonyymin nettipalvelun. Osa nuorista hakee varmistusta tai vahvistusta tuen hakemiseen. Onhan asiani riittävän iso? Onko minulla oikeus hakea apua? Vienkö jonkun toisen paikan, jos haen? Entä jos asiat muuttuvatkin pahemmaksi avun hakemisen jälkeen?

Lasten ja nuorten puhelimen palvelussa käytetään paljon aikaa avunhakemisen motivointiin. Päivystäjä rohkaisevat hakemaan apua ja perustelevat lapsille ja nuorille, miksi niin kannattaa tehdä. Päivystäjä antavat konkreettisia neuvoja avunhakemiseen ja nostavat esiin ajatuksia ja ehdotuksia, joilla avunhakemiseen liittyviä pelkoja tai huolia lievennetään.

Palautteissa yhteydenottajat kertovat arvostansa henkilökohtaiselta

tuntuva vastauskirjettä, ongelmien vakavasti ottamista ja toivon vahvistamista. Päivystäjä vastaavat nettikirjeisiin huolellisesti, eikä ole epätavallista, että yhden vastauksen kirjoittamiseen käytetään aikaa yli tunti.

Chat madaltaa kynnystä

Chat-palvelu tarjoaa vuorovaikutteista kohtaamista netin välityksellä. Palvelun käyttäjistä suurin osa on tyttöjä, mutta käyttäjissä on nettikirjepalvelua enemmän myös poikia. Muutama prosentti ilmoittaa sukupuolekseen ”jokin muu”-vaihtoehdon.

Yhteydenottajat ovat usein yläkouluikäisiä tai sitä vanhempia. Suurin osa heistä kaipaa mahdollisuutta keskustella eri aiheista, osa hakee myös apua.

Samoin kuin puhelimesta yhteydenottoja tulee myös lapsilta ja nuorilta, jotka kaipaavat ensisijaisesti aikuisen aikaa ja läsnäoloa. Tällaisissa yhteydenotoissa ei välttämättä keskustella mistään aiheesta, vaan tärkeintä on olla hetki yhteydessä toisen ihmisen kanssa.

Poikien ja tyttöjen yhteydenotossa korostuvat eri aiheet. Pojilla ne usein liittyivät seksuaalisuuteen ja seurusteluun, tytöillä enemmän mielenterveyteen. Pojat hakivat chatin kautta tyttöjä huomattavasti useammin vastauksia kysymyksiin, he saattoivat kysyä päivystäjän mielipidettä johonkin asiaan tai tietoa aiheesta. Nuoret, jotka ilmoittivat sukupuolekseen ”jokin muu”, keskustelivat muita useammin sukupuolen kokemukseen liittyvistä aiheista.

Yhteydenotot vuonna 2017

Lasten ja nuorten puhelimessa vastattiin yhteensä 20 947 yhteydenottoon. Yhteydenotoista 17 640 oli puheluita, 1 829 nettikirjeitä ja 1 478 chat-keskustelua.

Puhelut

Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoista 54 prosenttia oli **keskustelupuheluita** eli sellaisia, joissa päivystäjän ja palveluun soittavan lapsen välille syntyi vastavuoroinen keskusteluyhteys. Puhelut kestivät muutamasta minuutista useampaan tuntiin. 50 prosenttia keskustelupuheluista kesti alle 5 minuuttia ja 41 prosenttia 5–30 minuuttia. Yli puolen tunnin puheluita oli 9 prosenttia.

Pitkät keskustelupuhelut lisääntyivät aikaisempiin vuosiin verrattuna huomattavasti. Vielä vuonna 2015 yli puolen tunnin keskusteluita oli 4 prosenttia, nyt määrä oli yli kaksinkertainen.

Puheluista 20 prosenttia oli **testauspuheluita**, joissa lapsi tai ryhmä lapsia kokeili eri keinoja päivystäjää. 18 prosenttia oli **hiljaisia yhteydenottoja** eli sellaisia, joissa yhteydenottaja ei sanonut mitään. Hiljaisten puheluiden taustalla on usein lapsi, joka haluaisi keskustella, mutta tilaisuuden tullessa ei rohkenekaan puhua.

Puheluista 8 prosenttia oli kohderyhmään kuulumattomia eli yli 21-vuotiailta tulleita yhteydenottoja.

Keskustelupuheluiden soittajista 55 prosenttia oli poikia ja 42 prosenttia tyttöjä. 3 prosenttia tilastoitiin sekaryhmiksi, joissa soittajina oli sekä poikia että tyttöjä. Vuosi 2017 oli neljäs perättäinen vuosi, jolloin pojat soittivat tyttöjä enemmän.

Yhteydenottoja tuli eniten 12–14-vuotiailta (37 prosenttia) ja 9–11-vuotiailta (33 prosenttia). 18 prosenttia yhteydenotoista tuli 15–17-vuotiailta ja 8 prosenttia 18–21-vuotiailta. Useimmiten soitettiin yksin, mutta 38 prosentissa keskustelupuheluista soitettiin kaverin tai porukan kesken. Pojat soittivat tyttöjä

useammin kaverin kanssa tai porukassa. Tytöistä vain neljäsosa soitti toisten kanssa.

Tytöt soittivat poikia useammin pitkiä keskustelupuheluita. Tyttöjen keskustelupuheluista 63 prosenttia kesti yli 5 minuuttia, poikien soitoista 39 prosenttia. Tyttöjen puheluita 16 prosenttia kesti yli puoli tuntia, poikien puheluita 3 prosenttia. Alle puolen tunnin puheluita noin 40 prosenttia soitettiin kaverin kanssa tai porukassa, kun taas pitkistä, yli puolen tunnin puheluita, 84 prosenttia soitettiin yksin.

Viime vuosina puhelinpalvelun yhteydenottomäärät ovat laskeneet tasaisesti ja vuonna 2017 Lasten ja nuorten puhelimi-

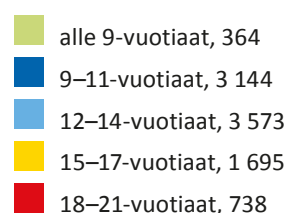
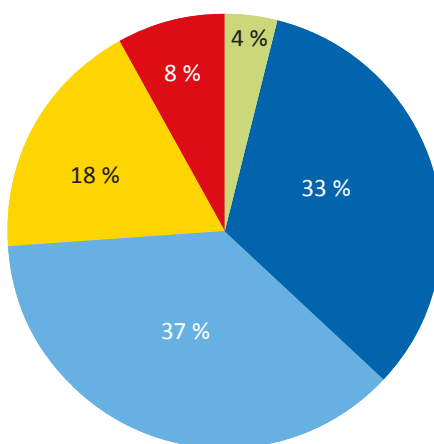
nessä oli ajoittain poikkeuksellisen hiljaisa. Lisäksi yhteydenottajilta tuli palautetta ongelmista ottaa yhteyttä. MLL on selvittänyt teknisten ongelmien mahdollisuutta yhteistyössä palvelun teknisestä toteutuksesta vastaavan teleoperaattorin kanssa. Selvitystyö jatkuu.¹

Yhteydenottomäärien laskuun on vaikuttanut osittain yhteydenottojen pidentyminen. Pidemmät yhteydenotot sisältävät myös aikaisempaa useammin vakavia, esimerkiksi psyykkiseen terveyteen liittyviä aiheita.

Puhelin on edelleen ruuhkainen eivätkä kaikki halukkaat pääse keskustelemaan. Moni yhteydenottaja kertoo soittaneensa monta kertaa päästäkseen palveluun läpi.

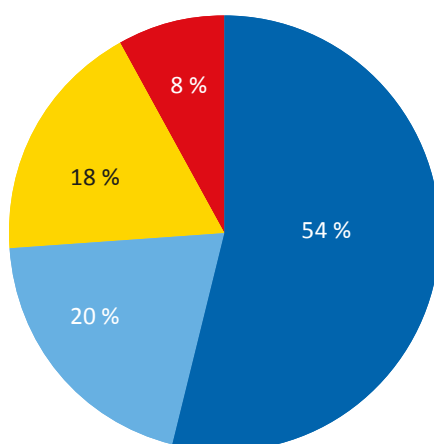


Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2017



yhteensä 9 514

Puhelutyytit



yhteensä 17 640

¹ Osasyynä vastaanotettujen yhteydenottojen määrän laskuun on ollut työntekijävaje ja sen vaikutus päivystysvuorojen määrään. Teknisistä ongelmista kertoo se, että nuoret ovat valittaneet puhelinlinjan olleen varattuna silloinkin, kun palvelussa on ollut hiljaisa.

Puheluiden aiheet

Puheluiden aiheet merkitään yli 100 aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Jokainen yhteydenotto tilastoidaan niin, ettei yhteydenottajaa tunnista. Yksi puhelu voi käsitellä useampaa aihetta. Puhelujen aiheet on luokiteltu 11 teemuokkaan.

"Voiksmä puhuu tänne mistä vaa asiasta?"

Arjessa koettu yksinäisyys

Keskustelupuheluiden aiheista 48 prosenttia tilastoitiin yhteydenotoiksi, jotka kuvastavat lasten ja nuorten arjessa kokemaa yksinäisyyttä. Valtaosa puheluista tuli alle 14-vuotiailta, ja yhteydenotot sijoittuvat pääosin iltapäivän tunteihin.

Yleisimmin lapsi halusi vain jonkun olevan hetken hänen kanssaan, eikä lapsella ollut erityistä aihetta, josta olisi halunnut keskustella. Päivystäjä jututti lasta erilaisista aiheista ja vietti sen verran aikaa lapsen kanssa kuin tämä halusi. Osa lapsista kertoi kaipaavansa aikuista juttuseuraksi esimerkiksi koulumatkan ajaksi tai kun lapsi oli iltapäivällä yksin kotona. Osa kaipasi vinkkejä, mitä voisi tehdä tai esimerkiksi ohjeita ruuanlaittoon tai leipomiseen. Osa lapsista halusi tietää enemmän Lasten ja nuorten puhelimesta.

"Siis onks tää palvelu oikeesti ilmane? Ja te ette saa mitää palkkaa? Kuka hullu nyt vastailis lasten puheluihin ilman palkkaa?!"

"Nyt mun ismän auto tuli pihaan, voidaan lopettaa, heippa."

Seksuaalisuus

Seksuaalisuuteen ja seksiin liittyvät yhteydenottoaiheet ovat aina olleet Lasten ja nuorten puhelimen yleisimpiä aiheita. Vuonna 2017 aiheet kattoivat noin 19 prosenttia kaikista puheluista. Poikien yhteydenotoista 26 prosenttia liittyi seksuaalisuuteen tai seksiin, tytöillä vastaava luku oli 10 prosenttia. Tytöt keskustelivat poikia useammin raskaudesta, joka puhutti erityisesti 12–17-vuotiaita. Pojat halusivat useimmiten keskustella tai saada tietoa itsetyydytyksestä, seksuaalisesta suuntautumisesta ja ehkäisystä.

Pornoon liittyvät yhteydenotot olivat yleisimpiä 9–14-vuotiailla. Useimmiten soittajat lähestyivät aihetta testaillen tai vitseillä ja noin kaksi kolmasosaa puheluista soitettiin kaverin kanssa tai porukassa.

Sekä tytöt että pojat halusivat keskustella seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista ja kysyä aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Seksuaalisuuteen ja seksiin liit-

tyvät aiheet puhututtivat suhteutettuna kaikkiin yhteydenoton aiheisiin erityisesti 15–17-vuotiaita poikia ja vastaavasti 12–14-vuotiaita tyttöjä.

"Voiks kondoomin käyttöä harjotella?"

"Me katotaa täällä pornoa, haluutsa tietää mitä siinä tapahtuu?"

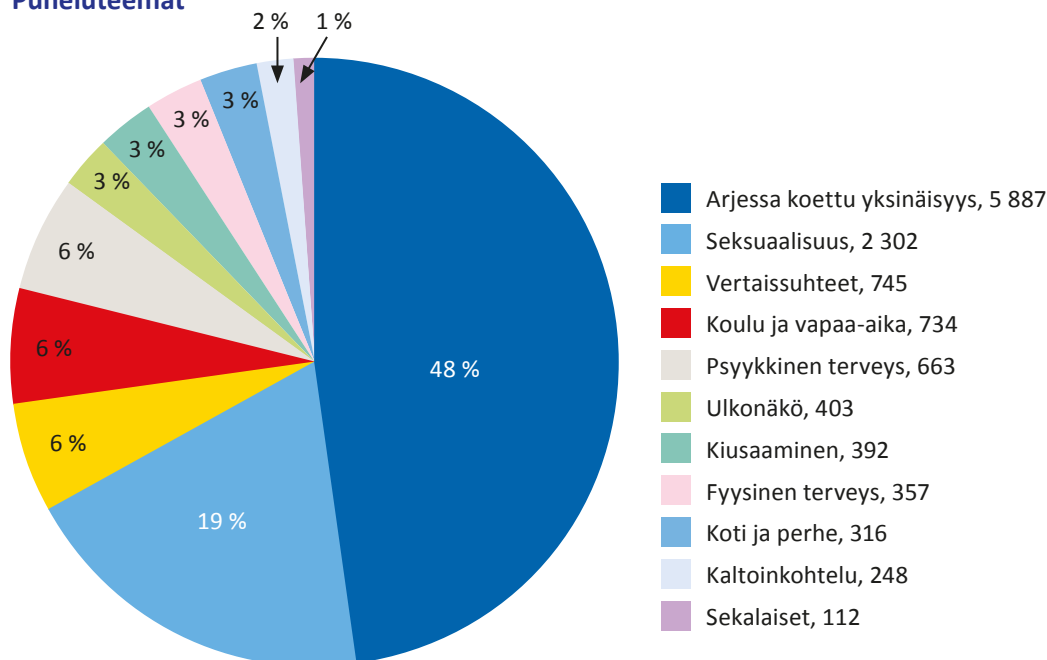
Vertaissuhteet

Kaikista aiheista 6 prosenttia koski vertaissuhteita, tyttöjen puheluista 9 prosenttia ja poikien 3 prosenttia. Suurin osa halusi keskustella tai purkaa mieltään kaverisuhteista, osa kysyi mielipidettä tai apua kaverisuhteiden ongelmiin.

Yksinäisyyteen liittyvät yhteydenotot olivat yleisiä kaikenikäisillä soittajilla. Myös romanttisiin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet olivat tavallisia ja kattoivat noin puolet vertaissuhteisiin liittyvistä yhteydenotoista. Yleisimmin yhteydenottaja halusi keskustella seurustelusta. Moni kaipasi myös neuvoja, miten voisi parhaiten lähestyä ihastusta tai saada seurustelusuhteen. Eroaminen ja sydänsurut kuuluivat sekä poikien että tyttöjen yhteydenotoissa.

"Nii moi. Mitä mun pitäis tehdä ku mulla ei oo yhtään kaverii?"

Puheluteemat



Koulu ja vapaa-aika

Kaikista puheluiden aiheista 6 prosenttia liittyi kouluarkeen ja vapaa-aikaan. Yleisin yksittäinen aihe olivat harrastukset, joista puhuivat erityisesti alle 14-vuotiaat. Noin 2 prosenttia puheluista liittyi kouluun. Useimmiten puhuttiin läksyistä ja opiskelusta, joka oli esillä erityisesti yläkouluikäisten ja toisen asteen opinto- ja suorittavien nuorten yhteydenotoissa. Poikien yhteydenotoissa suhde opettajaan oli yleinen yhteydenoton syy. Yli 15-vuotiaiden tyttöjen yhteydenotoissa yleinen aihe oli nuoren työasiat. Osa vanhemmista yhteydenottajista oli päätoimisesti työelämässä ja halusi keskustella työelämään liittyvistä huolista. Kesätöiden etsimisestä puhuttiin etenkin alkuvuodesta.

”Voitsä auttaa mua näiden laskujen kanssa, mä en tajua?”

”Mä haluisin jonku kivan harrastuksen mut asutaan liian kaukana kaikesta. En kehtaa pyytää et vanhemmat veis mua joka viikko harrastamaan.”

Ulkonäkö ja kehitys

Kaikista aiheista 3 prosenttia käsitteli ulkonäköä ja omaa kehitystä. Suurin osa puheluista liittyi murrosiän kehitykseen, josta puhuivat erityisesti 9–14-vuotiaat. Niin pojat kuin tytöt halusivat tietää murrosiän tuomista muutoksista tai keskustella omaan kehitykseen liittyvistä huolistaan. Moni kaipasi varmistusta, että oman kehon muutokset etenevät normaalisti.

”Mun kuukautiset alko. Mä en haluu kertoa kenellekään, mut mä tarviin siteitä.”

Psyykinen terveys

Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet kattoivat 6 prosenttia kaikista aiheista. Tyttöjen yhteydenotoista yli 9 prosenttia liittyi psyykkiseen terveyteen. Yleisimmät aiheet olivat masentunut mieliala tai ahdistuneisuus, itsemurha- tai kuolemanajatukset ja viiltely. Itsensä satuttamisesta, esimerkiksi viiltelemällä, puhuivat eniten yläkouluikäiset. Psyykkisen terveyden aiheita käsiteltiin useimmiten yli 15-vuotiaiden yhteydenotoissa. Tavallisesti Lasten ja nuorten puhelimeen yhteyttä ottanut lapsi kaipasi ensisijaisesti

kuuntelijaa ja mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään, mutta psyykkiseen terveyteen liittyvissä aiheissa yhteydenottaja haki usein myös apua ongelmaansa.

Kiusaaminen

Aiheista 3 prosenttia käsitteli kiusaamista. Kiusaaminen oli erityisesti alle 14-vuotiaiden ja varsinkin yläkouluikäisten lasten puhelujen aihe. Yleisimmin kiusaamista koettiin koulussa ja joka jatkui joskus myös vapaa-ajalla. Kiusaaminen oli yleisin aihe, johon Lasten ja Nuorten puhelimeen soittanut lapsi haki apua. Päivystäjät rohkaisivat lasta tai nuorta avun hakemiseen läheisiltä aikuisilta ja kertoivat, miten aikuisen apu voi helpottaa tilannetta. Soittajan kanssa pohdittiin erilaisia keinoja kiusaamisesta kertomiseen.

”Ensin ne haukkuu mua välitunnilla ja sitten se jatkuu instassa. Mikä mussa on vikana?”

Fyysinen terveys

Soitoista 3 prosenttia käsitteli fyysistä terveyttä. Yleisin aihe oli päihteidenkäyttö. Noin puolet puheluista liittyi yhteydenottajan omaan päihteidenkäyttöön ja puolet läheisten, yleisimmin kaverin päihteidenkäyttöön, josta yhteydenottaja oli huolissaan. Muita aiheita olivat arkiset vaivat, esimerkiksi flunssat, vammat ja tapaturmat.

Koti ja perhe

Kotiin ja perheeseen liittyvät aiheet kattoivat 3 prosenttia kaikista aiheista. Yleisimmin yhteydenotto liittyi kodin ihmissuhteisiin, esimerkiksi keskusteluvaliukeuksiin vanhempien kanssa tai sisarusuhteisiin. Yhteydenotoissa puhuttiin myös vanhempien välisistä ristiriidoista ja perheen kriiseistä, kuten vanhempien erosta. Perheen ihmissuhteet puhututtiin erityisesti yläkouluikäisiä.

Kaltoinkohtelu

Kaltoinkohtelu kattoi 2 prosenttia aiheista. Aiheesta ottivat yhteyttä kaikenikäiset soittajat. Yleisimmin kyse oli joko fyysisestä tai seksuaalisesta kaltoinkohtelusta. Tytöt soittivat poikia useammin seksuaalisesta kaltoinkohtelusta. Usein tekijänä oli lähipiirin henkilö, esimerkiksi läheinen aikuinen tai koulukaveri. Seksuaalinen kaltoinkohtelu saattoi olla ulkonäköön liittyvää asiatonta kommentointia, ilman lupaa koskettelua tai pakotettuja seksua-

alisia tekoja. Joitakin puheluista tuli myös raiskatuilta nuorilta, jotka etsivät itselleen apua. Pojat ottivat tyttöjä useammin yhteyttä fyysisestä kaltoinkohtelusta. Tekijänä oli usein joku lähipiirin lapsi tai aikuinen.

Kysellen, keskustellen, vitsaillen

Lasten ja nuorten yhteydenotosta tilastoidaan yhteydenoton tarkoitus. Päivystäjä arvioi, halusiko yhteydenottaja keskustella, purkaa mieltään, lisäät tietoa aiheesta, apua ongelmaan tai testata aikuista ja vitsailla.

Testaillen ja vitsaillen lähestyminen oli yleistä erityisesti puhelimesta. Testaus tai vitsailu on tyypillisintä nuoremmille soittajille. Noin 85 prosenttia aiheista, joita käsiteltiin testaillen tai vitsaillen, tuli alle 14-vuotialta. Poikien yhteydenotoissa 44 prosenttia aiheista käsiteltiin testaillen tai vitsaillen, tytöillä vastaava luku oli 16 prosenttia. Testailut ja vitsailut olivat tavallisia seksuaalisuuteen, kiusaamiseen, murrosikään, pornoon tai päihteisiin liittyvissä asioissa.

Tytöt ottivat yleisimmin (58 prosenttia) yhteyttä keskustellakseen. Tavallisia aiheita olivat mielenterveys, kaverisuhteet ja kiusaaminen. Näitä asioita käsiteltäessä yhteydenottaja haki yleisimmin myös apua ongelmaan.

Niillä lapsilla ja nuorilla, jotka lähestyivät palvelua kysymällä eri asioista, aiheet olivat useimmiten samat kuin vitsaillen tai testaillen yhteyttä ottaneilla. Vitsaillussa ja aikuisista testatessa lapset puhuvat todellisuudessa heitä mietityttävistä asioista. Erityisesti pojilla vitsailu- tai testailuyhteydenottojen aiheet olivat samoja kuin niillä, jotka kaipasivat keskustelua tai hakivat apua ongelmiin. Puhelut, joissa lapset lähestyivät aiheita testaillen ja vitsaillen, käsittelevät siis monia lapsia kiinnostavia aiheita ja tarjoavat päivystäjälle mahdollisuuden antaa asiallista tietoa eri aiheista.

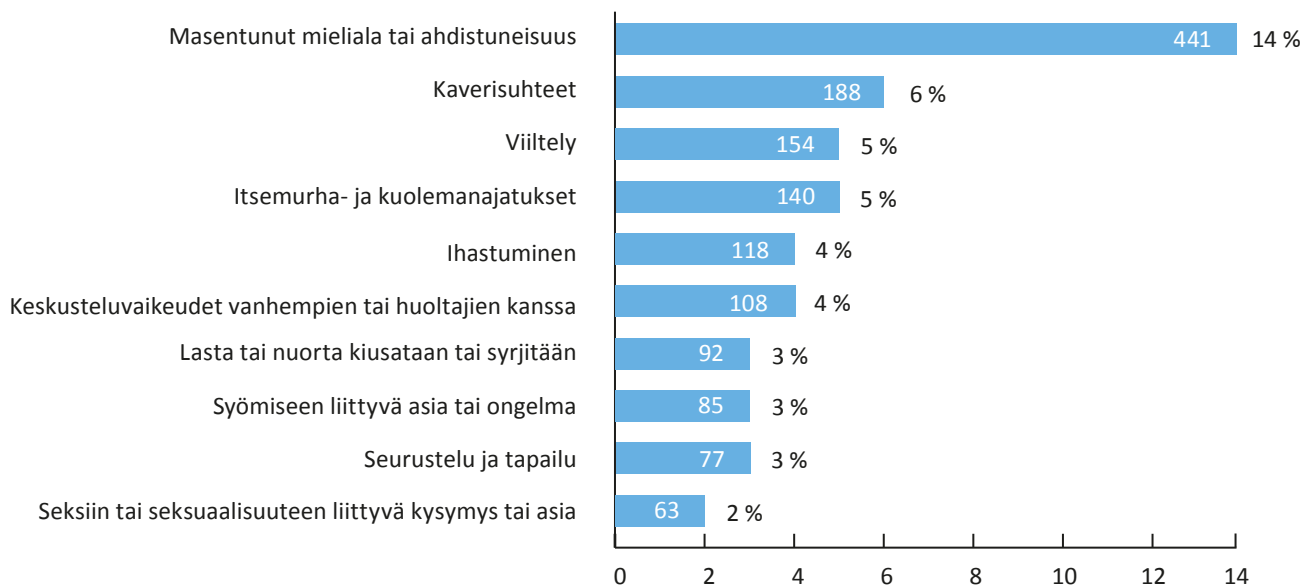
Nettikirjeet

Vuonna 2017 vastattiin 1 829 nettikirjeeseen. Kirjeiden lähettäjistä 86 prosenttia oli tyttöjä, 11 prosenttia poikia ja 3 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”.

Eniten kirjeitä kirjoittivat 12–14-vuotiaat (42 prosenttia), toiseksi eniten 15–17-vuotiaat (40 prosenttia). 14 prosenttia kirjeistä tuli 18–21-vuotialta nuorilta. Nettikirjepalvelun yhteydenotoista aikaisempaa suurempi osa tuli 12–14-vuotialta.

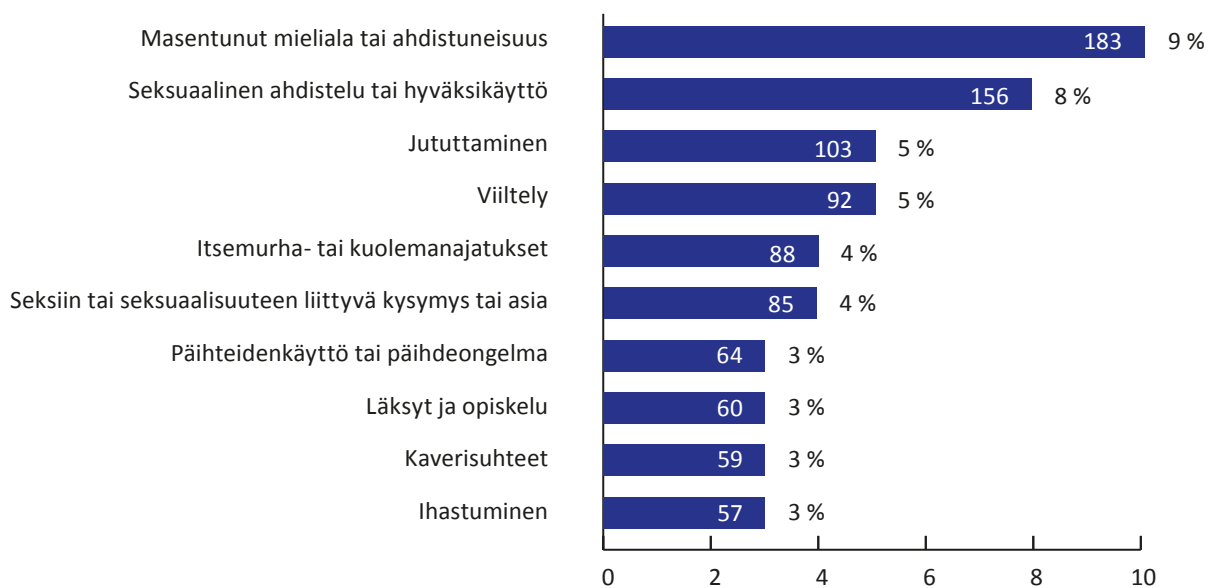


Nettikirjeiden yleisimmät aiheet 2017



Huom. Yksi kirje voi sisältää useamman aiheen.

Chat-keskustelujen yleisimmät aiheet 2017



Huom. Yksi keskustelu voi sisältää useamman aiheen.

Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet ovat olleet pitkään kirjepalvelun yleisimpiä aiheita ja vuodesta 2010 lähtien niiden osuus on jatkuvasti kasvanut. Vuonna 2017 noin 37 prosenttia tilastoiduista aiheista koski psyykkistä terveyttä. Yleisin mielenterveyteen liittyvä aihe on masentunut mieliala ja ahdistuneisuus, joita käsiteltiin yli neljäsosassa kirjeistä. Itsemurha- ja kuolemanajatukset, viiltely ja syömiseen liittyvät ongelmat olivat myös yleisiä. Aiheet liittyivät usein toisiinsa.

Myös ihmissuhteet olivat yleinen aihe. Kirjeissä kirjoitettiin vertaisuuhteista, romanttisista suhteista ja kodin ihmissuhteista, erityisesti keskusteluvaikeuksista vanhempien kanssa. Poikien kirjeissä seksuaalisuuteen ja romanttisiin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet olivat tavallisia. Moni nuori koki, että vaikeista asioista on helpompi kirjoittaa kuin puhua ja että anonyymi nettipalvelu on helpompi paikka asioiden käsittelemiseen kuin kasvotusten puhuminen.

Lasten ja nuorten lähettämät kirjeet vaihtelivat muutamasta rivistä useampaan sivuun. Pituudesta riippumatta kirjeet käsitelivät monesti useampaa aihetta, joihin kaikkiin pyrittiin vastaamaan huolellisesti. Yhteen nettikirjeeseen vastaaminen kesti yleisimmin puolesta tunnista tuntiin. Kolmasosassa kirjeitä vastauksen laatiminen kesti 1–2 tuntia ja 9 prosentissa yli 2 tuntia.

Päivystäjät arvoivat, että noin 56 prosentissa aiheista lapsi tai nuori kaipasi ensisijaisesti mahdollisuutta keskustella tai purkaa mieltään. 23 prosenttia aiheista sisälsi kysymyksiä, joihin kirjoittaja toivoi vastauksia ja 21 prosentissa nuori kaipasi apua.

Chat-keskustelut

Vuonna 2017 vastaanotettiin 1 478 chat-yhteydenottoa. Näistä 1 251 oli keskusteluyhteydenottoja, 131 hiljaisia yhteydenottoja, 83 palvelua testaavia ja 13 kohderyhmään kuulumattomia yhteydenottoja.

Chat-keskustelijoista 73 prosenttia oli tyttöjä, 23 prosenttia poikia ja 4 prosenttia ilmoitti sukupuolekseen ”jokin muu”. Yhteyttä ottivat eniten 12–14-vuotiaat (46 prosenttia) ja toiseksi eniten 15–17-vuotiaat (37 prosenttia). 13 prosenttia oli täysi-ikäisiä nuoria.

Yleisimpiä yhteydenoton aiheita olivat psyykkinen terveys, arjen yksinäisyys, ihmissuhteet ja kaltoinkohtelu.

Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet olivat yleisimpiä tytöillä. Yleisin aihe oli masentunut mieliala tai ahdistuneisuus. Myös viiltelyyn ja itsemurha- tai kuolemanajatuksiin liittyvät aiheet olivat tavallisia. Psyykkisestä terveydestä keskustelivat eniten yli 15-vuotiaat.



Ihmissuhteita koskevissa yhteydenotoissa vertaisuuhteet ja romanttisiin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet olivat yleisimpiä. Poikien keskustelut käsitelivät tavallisimmin seurustelua ja seksuaalisuutta tai seksiä, tyttöjen kaverisuhteita ja seurustelua. Yksinäisyyden tunteisiin liittyvät yhteydenotot olivat myös tavallisia. Osa nuorista kaipasikin toista ihmistä vain hetkeksi seurakseen.

Chatissa käsiteltiin muita palveluja enemmän kaltoinkohtelua. Yleisimmin kyse oli seksuaalisesta tai fyysisestä kaltoinkohtelusta ja tekijänä oli joku nuoren lähellä vaikuttavista aikuisista. Myös emotionaaliseen kaltoinkohteluun ja lapsen laiminlyöntiin liittyvät yhteydenotot olivat yleisiä. Usein tekijänä oli lapsen vanhempi tai huoltaja, ja kaltoinkohtelu oli sanallista loukkaamista, vähättelyä tai lapsen jättämistä yksin kotiin päiviksi ilman aikuisen läsnäoloa ja ruokaa.

Lasten ja nuorten puhelimen palveluissa tavoitteena on antaa lapsille ja nuorille sen verran aikaa kuin yhteydenottaja tarvitsee. Chat-keskusteluille on tyypillistä, että ne jatkuvat useita tunteja. 75 prosenttia keskusteluista kesti yli puoli tuntia, 45 prosenttia yli tunnin ja 24 prosenttia yli 2 tuntia. Keskustelut ovat vuorovaikutteisia, mutta tempoltaan hitaampia kuin puhelinkeskustelut ja vaativat siksi enemmän aikaa. Usein vasta pidemmän keskustelun aikana lapset ja nuoret tuovat esiin kaikki ne asiat, joista he haluavat päivystäjän kanssa keskustella.

Yhteydenottajat

Sukupuoli
Ikä

Yleisimmät aiheet



	Yhteydenottajat	Yleisimmät aiheet
Puhelut	Pojat 55 %, tytöt 42 %, sekaryhmä 3 % 12–14 v, 37 % 9–11 v, 33 %	<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 – Itsetyydytys
Nettikirjeet	Pojat 11 %, tytöt 86 %, muut 3 % 12–14 v, 42 % 15–17 v, 40 % 18–21 v, 14 %	<ul style="list-style-type: none"> – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Kaverisuhteet – Viiltely – Itsemurha- ja kuolemanajatukset – Ihastuminen
Chat-keskustelut	Pojat 23 %, tytöt 73 %, muut 4 % 12–14 v, 46 % 15–17 v, 37 % 18–21 v, 13 %	<ul style="list-style-type: none"> – Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus – Seksuaalinen ahdistelu tai hyväksikäyttö – Jututtaminen – Viiltely – Itsemurha- ja kuolemanajatukset



Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Lasten ja nuorten puhelimeen yhteyttä ottaneet lapset ja nuoret kertovat palautteissa kaipaavansa ensisijaisesti kiireetöntä kohtaamista ja kuulluksi tulemistä.

Noin 10 prosentissa keskusteluyhteydenotoista lasta kannustettiin hakemaan itselleen ammattiapua. Nettipalveluisa oli yleisempää, että lapsi otti yhteyttä asioista, joihin hän tarvitsi myös pitkäkeisempää apua tai tukea. Chat-keskustelihoista 41 prosenttia ja nettikirjeiden kirjoittajista 63 prosenttia kannustettiin hakemaan apua ammattilaiselta.

Osa lapsista kertoo huolista, joihin olisi tärkeää saada apua tai tukea. Joissakin huolissa läheisten, esimerkiksi kavereiden, sisarusten tai läheisten aikuisten, tuki voi keventää lapsen tilannetta. Aina lapsella ei kuitenkaan ole sellaisia läheisiä, tai huolet ovat liian suuria heidän ratkaistavakseen. Tällaisia olivat esimerkiksi mielenterveyteen, itsensä satuttamiseen, vaikeisiin kotioloihin tai kaltoinkohteluun liittyvät tilanteet.

Osa lapsista kertoi Lasten ja nuorten puhelimesta ensimmäistä kertaa huolistaan toiselle ihmiselle. Toiset olivat jutelleet läheisille tai ammattilaisille, mutta eivät olleet saaneet riittävästi apua tai tukea.

Lasten ja nuorten puhelimesta lap- sellä on mahdollisuus puhua huolistaan

”Yksi tapa, joka voisi ehkä helpottaa keskustelun aloitusta, olisi viestin lähettäminen. Voisit esimerkiksi kertoa viestissä, että sulla on jotain, mikä painaa mieltä ja mistä haluat keskustella. Näin toinenkin tietäisi, että nyt on jotain tärkeää asiaa ja osaisi valmistautua etukäteen. Mitä ajattelet?”

anonyymisti. Tämä on monelle tärkeää. Avunhakemiseen läheisiltä aikuisilta tai ammattilaisilta liittyy monenlaisia huolia. Yleisiä pelkoja ovat esimerkiksi lapsen kertoman tiedon leviäminen, tilanteen paheneminen entisestään tai lapsen si- joittaminen pois kotoa.

Päivystäjiltä saadut näkökulmat, tie- to esimerkiksi lapsille ja nuorille tarjol- la olevista tukipalveluista, rohkaisu ja

erilaiset konkreettiset vinkit avun- hakemista varten usein vähensivät avunhakemiseen liittyviä huolia ja an- toivat rohkeutta puhua asiasta lähel- lä olevan aikuisen tai ammattilaisen kanssa. Päivystäjien tukena ryhmäpäi- vystysmallissa on aina MLL:n työnteki- jä, joka tarvittaessa auttaa päivystäjää löytämään lapsen kannalta parhaat tukitahot.

DIGITAALINEN MEDIA JA LASTEN JA NUORTEN PUHELIN

MLL on mukana Kansallisen Audio- visuaalisen Instituutin ja Pelastakaa Lapset ry:n kanssa EU:n rahoitta- massa **Finnish Safer Internet Centre** -projektissa, joka on osa Euroopassa toimivaa Safer Internet Centres -ver- kostoa.

Projekti edistää lasten ja nuorten hyvinvointia suhteessa digitaaliseen mediaan sekä tuo eurooppalaisia las- ten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tie- toa ja osaamistaan.

Lasten ja nuorten puhelin toteut- taa hankkeen Helpline-toimintoa tar- joamalla lapsille ja nuorille apua ja

tukea mediaan liittyvissä kysymyksissä. Vapaaehtoisille päivystäjille tarjotaan säännöllisesti koulutusta mediankäytön ilmiöistä. Myös vapaaehtoisten tukena työskentelevien työntekijöiden media- osaamista pidetään yllä.

Vuonna 2017 tilastoitiin 880 mediaan liittyvää keskustelua. Kahden edellisen vuoden aikana sosiaalisen median si- sällön tuottamiseen liittyvät yhteyden- otot ovat yleistyneet. Lapset ja nuoret pohtivat esimerkiksi harrastuksen aloit- tamista tai seuraajien saamista omalle sisällölle.

Usein media-aiheet liittyivät seu- rusteluun tai vertaisuhteisiin. Ihmis-

suhdepohdinnat saattoivat kytkeytyä sosiaalisen median käyttöön. Näissä ti- lanteissa oli arvokasta, että päivystäjä tunsii digitaalisen median ympäristöjä ja pystyi käsittelemään lapsen kanssa huolenaiheita monipuolisesti.

Erityisesti vanhemmilta nuorilta tu- li jonkin verran yhteydenottoja, joissa nuori oli huolissaan omasta median- käytöstään. Usein keskiössä oli runsas pelaaminen tai pornon katsominen. Keskustelujen yhtenä teemana oli yksi- näisyyden kokemukset.

Puhetta koulusta

Lasten ja nuorten puhelimesta haluttiin selvittää, minkälaisia ovat lasten ja nuorten kokemukset koulusta vuonna 2017.

Tilastotietojen ohella selvitykseen kerättiin laadullista tietoa lasten koulunkäyntiin liittyvistä kokemuksista ja kertomuksista. Aineistoa kerättiin syksyllä 2017 nettikirjeistä ja chat-keskusteluita. Lisäksi päivystysohjaajat kirjasiivat koulua käsitteleviä puheluita.

Lukuun on tiivistetty yhteydenottajien kokemuksia. Lasten ja nuorten sitaattit on muokattu, jottei kommentin antajaa tunnista.

Sosiaalisten suhteiden vaikeudet

Ylivoimaisesti eniten koulun liittyviä yhteydenottoja tuli lapsilta ja nuorilta, jotka kokivat kiusaamista, porukan ulkopuolelle jäämistä tai yksinäisyyttä.

Moni koki kiusaamista päivittäin, mikä vaikeutti koulussa viihtymistä ja pärjäämistä. Voimat kuluivat, kun erilaisia tilanteita pelättiin etukäteen, eikä keskittyminen koulutyöhön onnistunut. Monilla oli kokemusta useiden vuosien kiusaamisesta, mutta tilanne ei ollut muuttunut tai parantunut, vaikka siihen oli yritetty puuttua. Kokemukset olivat aiheuttaneet pelkoja, fyysisiä ja psyykkisiä oireilua sekä diagnosoituja mielensairauksia.

”Koko tähänastisen koulun ajan mua on syrjitty, jätetty yksin, käännetty selkää, oltu kaksnaamasia, levitely juttuja ja juoruja ja pilattu mun maine.”

”Mulla on vähäsen ongelmia koulun ja kasiluokan kanssa. Oon siis menossa sinne ja stressaa kauheesti. 7 vuotta koulukiusaamista takanapäin, mikä on kyllä helpottanut, mutta nykyään mulla on hiukan sosiaalisia ongelmia ja koulussa ahdistaa. Erityisesti kaikki esitelmänpidot ahdistaa tosi paljon, hyvä jos pystyn puhumaan. Pelkään yksinkertaisesti kai puhua ihmisille.”

”Kiusaamista on sekä koulussa että vapaa-ajalla. En uskalla sen vuoksi mennä ollenkaan yksin pihalle enkä käytännössä liikkua missään.”

”Tän kaiken takia mulla on ahdistuneisuutta, stressiä ja kaikkia fyysisiä oireita kuten hengenahdistusta.”

Myös yksinäisyys ja ulkopuolisuuden kokemukset vaivasivat monia. Yksinäisyys vaikutti mielialaan, lisäsi koulussa paineita ja teki monista asioista vaikeita. Esimerkiksi kouluun lähteminen aamuisin oli hankalaa. Kouluruokailut, välitunnit ja ryhmätyöt aiheuttivat ahdistusta.

Yksinäisyys koettiin nolona ja häpeällisenä. Olo oli huono ja tunne, ettei kelpaa. Koululaiset kertoivat myös riidoista ja vaikeuksista vertaisuuksissa. Kouluun menoa saatettiin pelätä esimerkiksi vaihtuvien kaaverisuhteiden takia.

”Koulu alko mennä alamäkeen jo seitsemännellä luokalla, ja nyt se menee tosi huonosti. Ennen jaksoin lukea, sain hyviä numeroita, mutta nyt en enää jaksaa. Numerot ja kaikki menestys on laskussa. Mua ei kiusata koulussa, mutta oon se yksinäinen tyttö, joka valitaan aina viimeisenä ryhmätöihin ja jonka viereen ei halua istua ketään.”

Suorituspainet kuormittavat

Osa yhteydenottajista kertoi voivansa huonosti koulun liittyvän stressin vuoksi. Osa koki paineita tulevaisuuden suunnitelmien ja tavoitteiden takia. Paineita kokivat erityisesti 9.-luokkalaiset ja lukiolaiset.

Stressiä ja väsymistä aiheutti osalle myös tiukasti aikataulutettu vapaa-aika, esimerkiksi kilpaharrastus. Osa lapsista ja nuorista kaipasi keinoja, joilla voi vähentää stressiä. Osa kärsi oppimisvaikeuksista, joihin ei ollut saanut tarpeeksi tukea, ja koki huonomuutua. Vaikeuksia hävettiin ja niiden toivottiin pysyvän muilta piilossa.

”Viimeiset pari vuotta olen stressannut koulua todella paljon. Olen äärimmäinen perfektionisti ja liian vaativa itselleni. Olen myös tarkka ulkonäköni suhteen ja nyt on alkanut uuvuttaa kaikki.”

”Mulla on järkyttävät paineet koulussa menestymisestä ja jatko-opintoihin pääsystä. Tarvitsisin jotain keinoja stressin purkuun.”

”Mun keskiarvo on yli 9,5, mut silti kokeet stressaa ja ahdistaa kamalasti.”

”Olen lukion ensimmäisellä luokalla. Lukion vaikeus ja nopea tahti ovat ehkä vaikuttaneet ahdistuneisuuteeni, mutta uskon, että tässä on muutakin... Minulle todettiin paniikkihäiriö vähän aikaa sitten. Saan kohtauksia koulussa ja joskus kotonakin.”

”Kaikki hokee, että ysillä pitää korottaa arvosanoja ja olla hyvä kaikessa, se luo painetta ja ahdistusta. Kärsin myös jonkunlaisesta masennuksesta. Itken päivittäin ja viiltelen.”

Stressaavat käytännöt

Osa nuorista kuvasi erilaisia koulukäytänteitä, jotka aiheuttivat stressiä ja huolta. Monesti kyseessä olivat sosiaalisissa tilanteissa itsensä ujoksi tuntevat nuoret, jotka jännittivät esimerkiksi esitelmänpitoa. Myös musiikintunnit, laulukokeet ja liikuntatunnit saatettiin kokea vaikeiksi.

Huolta aiheuttivat myös koetilanteet, jotka saattoivat jännittää niin paljon, ettei koetulos vastannut nuoren osaamista. Joitakin yhteydenottajia pohdituttivat myös koulun sukupuolittuneet käytännöt, esimerkiksi tanssiharjoitukset, joissa pareina piti olla tyttö ja poika.

”Mä toivosin, että olis joku muu tapa kuin pitää esitelmä koko luokalle. En vaan pysty menemään koulun silloin, alkaa oksettaa kun vaan ajattelenkin asiaa.”

”Mua jännittää liikuntatuntien joukkuepelit niin paljon, että mä oon joskus satuttanut itseäni tahallisesti, ettei tarvitsisi osallistua tunnille.”

Mielenterveyshuolet vaikeuttavat koulunkäyntiä

Monissa yhteydenotoissa käsiteltiin mielen pahoinvointia. Nuoret kertoivat masennuksen tunteistaan, jotka vaikuttivat jaksamiseen koulussa ja saivat uupumaan pienistäkin suorituksista.

Osa kärsi sosiaalisten tilanteiden peiloista. Toiset kokivat kaikki tilanteet kou-

lussa ja vapaa-ajalla hyvin stressaavaksi, ja olo oli jatkuvasti kuormittunut. Osalla ahdistuskohtaukset ja paniikkituntemukset estivät normaalin elämän, minkä vuoksi koulussa olo tuntui vaikealta. Toisten masennus oli niin syvää, että koulunkäynti oli estynyt lähes kokonaan, mikä aiheutti lisästressiä.

”Stressi hallitsee elämäni, ja tämä on vain yksi lukuisista kerroista, kun stressitasoni nousee näin korkeaksi. Koulu tuottaa minulle liikaa stressiä ja vapaa-ajallakin stressaan joko koulusta tai jostakin muusta.”

”En pysty käymään koulussa kovan jännityksen ja paniikin omaisten kohtausten vuoksi.”

”Mulla on tullut omituisia oireita, en pysty esimerkiksi enää menemään koulun ruokalaan, kun saan paniikkikohtauksia... kylmää hikeä ja jännittyneisyyttä...”

”Sairastuin yhdeksän keväällä keskivaikeaan masennukseen. Meinasin joutua osastolle, mutta olo parani kesällä. Kun lukio alkoi, olo alkoi huonontua. Tahti on täällä tosi kova ja itsellä myös kovat tavoitteet.”

Vanhempien ongelmat

Monen koulunkäyntiään kuvaavan nuoren päivittäistä elämää kuormittivat ja huolia lisäsivät lähiaikuisten ongelmat. Nuoret kuvasivat vanhempien alkoholinkäyttöä, jatkuvaa riitelyä, avioeroista aiheutuneita käytännön ongelmia, rahavaikeuksia, perushoidon laiminlyöntiä tai vanhemman henkistä tai fyysistä sairautta.

”Joo ja vaikka koulu tuntuu tosi raskaalta, oon mä mieluummin siellä kun kotona. Ja se on kiva koulussa et saa ruokaa joka päivä.”

”En tiedä, miten jaksan käydä koulua, ku en jaksa edes pukeutua. Oon vaan niin väsynyt kaikkeen. Totta kai siellä laitoksessa, missä asun, on asia huomattu, mut silti ne pitää sitä vain nuoruusikäoireiluna... Mut mä en vaan pysty sanomaan ääneen, kuinka loppu oon, en jaksa, en pysty tai kykene.”

”Kesän jälkeen on edessä yo-kirjoitukset ja viimeinen kouluvuosi eli pitäisi pystyä tsemppaamaan ja tehdä parhaansa, ja todellakin haluan kirjoittaa parhaat arvosanat, koska jos äiti ehtii elää kirjoituksiin saakka, niin haluan että se saa olla ylpeä.”

Koulut hyvinvointia tukemassa

Yhteydenottojen perusteella lapset ja nuoret suorittavat koulutietensä hyvin erilaisissa tilanteissa ja eriarvoisessa asemassa, esimerkiksi psyykkisen vointinsa suhteen. Lapselle koulussa viihtymistä määrittävät pitkälti suhteet toisiin oppilaisiin ja opettajiin. Kokemukset sosiaalisista suhteista vaikuttavat sekä lasten hyvinvointiin että koulussa pärjäämiseen. Osa lapsista kamppailee jatkuvasti pelkojen ja eriaisteisten oireiden kanssa, joita kiusaaminen, ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden kokemukset tuottavat.

Suorituspainesta ja uupumisesta kertovat etenkin peruskoulun viimeistä luokkaa sekä lukiota käyvät nuoret. Osa heistä kärsii mielenterveydenongelmista, jotka vaikuttavat koulussa jaksamiseen, oppimiseen ja menestymiseen, mutta he jäävät vaille tukea. Nuorten koulunkäyntiin vaikuttavat myös vanhempien raskaat elämäntilanteet sekä psyykkinen ja fyysinen vointi.

Parhaimmillaan koulu lisää lasten hyvinvointia tarjoamalla mahdollisuuden hyviin ja turvallisiin ihmissuhteisiin sekä onnistumisen kokemuksiin. Pahimmillaan koulunkäynti traumatisoi lapsia, joita on kiusattu pitkään. Joillekin nuorille koulupaineet osoittautuvat liian koviksi.

Vuonna 2016 kouluissa otettiin käyttöön uusi opetussuunnitelma, jossa korostetaan oppilaan kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä mielenterveyttä. Koululla on suuri merkitys lasten ja nuorten hyvinvoinnille, mutta yhteydenottojen perusteella kouluilla on vielä paljon tehtävää lasten ja nuorten mielenterveyden edistämiseksi.

Oleellisinta yhteydenottojen perusteella olisi, että lapset saisivat koulussa riittävästi tukea ja välineitä sekä kaverisuhteiden luomiseen että niiden ylläpi-

tämiseen. Uupumista ja kroonistunutta stressiä ehkäistäessä olisi tärkeää ja hyödyllistä oppia keinoja oman jaksamisen ylläpitämiseen, ajanhallintaan sekä rentoutumiseen.

Koska koulussa tavoitetaan parhaiten huonosti voivat lapset ja nuoret, tulisi mielenterveyden ongelmista kärsivien nuorten saada tukea riittävän nopeasti, helposti ja osana päivittäistä arkea. Mielenterveyden ammattilaisten läsnäolo kouluilla tukisi niitä nuoria, joille kynnys ottaa vastaan tukea on korkeampi.

Tulevaisuuden kouluilla voisi olla merkittävä rooli lasten ja nuorten mielenterveyttä edistävänä kokonaisvaltaisina hyvinvointikeskuksina sekä ennaltaehkäisevässä että korjaavassa mielessä.

Päivystystoiminta vuonna 2017

Lasten ja nuorten puhelin toimii ryhmäpäivystysmallin mukaisesti. Yhteydenottoihin vastataan MLL:n päivystystiloissa Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa. Vapaaehtoiset päivystäjät valitsevat itselleen sopivat päivystysvuorot ja palvelun, jossa haluavat kulloinkin päivystää. Eri palvelut päivystävät ja vastaavat yhteydenottoihin usein samanaikaisesti. Vuonna 2017 päivystäjänä toimi 244 vapaaehtoista.

Vapaaehtoisten tukena ryhmäpäivystystilassa on aina MLL:n työntekijä. Päivystysvuoro alkaa työntekijän ohjaamalla yhteisellä aloituksella ja päättyy työntekijän ohjaamaan purkukeskusteluun, jossa päivystäjillä on mahdollisuus jakaa kokemuksia päivystysvuorosta.

Vuoron aikana työntekijä on jatkuvasesti tarvittaessa päivystäjien ja yhteydenottajien käytettävänä. Työntekijä tarjoaa vapaaehtoisille ohjausta, tukea ja neuvoo tarvittaessa vapaaehtoisia lasten tukemisessa ja auttamisessa.

Vuoden aikana järjestettiin 6 noin 40 tunnin kestoista peruskurssia, joissa koulutettiin 64 uutta päivystäjää. Lisäksi järjestettiin 2 ylimääräistä chat-koulutusta, jossa jo mukana olevat vapaaehtoiset pystyivät hankkimaan chat-päivystäjän pätevyyden.

Keväällä 2017 Helsingin päivystyspisteessä pilotoitiin uudenlaista päivystystoiminnan mallia. Arkipäivisin vapaaehtoisten tukena toimi kaksi MLL:n työntekijää. Tällä pyrittiin vahvistamaan sekä vapaaehtoisten että työntekijöiden tukea päivystystilanteissa sekä lisäämään päivytyksen joustavuutta. Uuden mallin testaaminen jatkuu.

Osa vuodesta toimittiin normaalia pienemmällä työntekijämäärällä ja ryhmäpäivystystoiminnan ohjausta vahvistettiin sijaistyöntekijöillä. Kaikilla sijaisilla oli aikaisempaa kokemusta MLL:n päivystystoiminnan ohjaamisesta.

Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisille järjestetään säännöllisesti maksutonta täydennyskoulutusta. Vuonna 2017 päivystäjille järjestettiin yhteensä 11 täydennyskoulutusta. Koulutusten aiheina olivat muun muassa ero perheessä, nuorten mediankäyttö, viiltely ja myötätuntouupumus. Lisäksi järjestettiin 6 virkistystilaisuutta. Vapaaehtoisille tarjottiin myös mahdollisuus henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun, tuumausvarttiin. 23 vapaaehtoista käytti mahdollisuutta.

MLL myöntää vapaaehtoisille pitkästä ja aktiivisesta vapaaehtoistoiminnasta ansiomerkkejä. Vuonna 2017 yhteensä 10 Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjää sai ansiomerkkin.

Lapsen oikeuksien päivänä pidettiin perinteinen maratonpäivystys kello 12–21.

Lasten ja nuorten puhelin on jäsenenä Child Helpline International -järjestössä, johon kuuluu 181 auttavaa puhelinta 147 eri maasta. Järjestö vahvistaa lasten ja nuorten auttavia puhelin- ja nettipalveluita eri maissa, edistää auttavien puhelinten ja kumppaneiden yhteistyötä sekä vaikuttaa maailmanlaajuisesti siihen, että lasten ja nuorten ääni tulee kuuluviin.

Vuonna 2017 Lasten ja nuorten puhelimen osallistui Child Helpline International European Advocacy -työryhmään, joka selvittää, millä tavoin lasten ja nuorten auttavat puhelinpalvelut voisivat edistää vaikuttamis- ja kumppanuusyhteistyö-

tä esimerkiksi teleoperaattoreiden kanssa niin kansallisesti kuin koko Euroopan alueella.

Palveluihin parannuksia

Lasten ja nuorten puhelimesta otettiin käyttöön neuvottelupuhelutoiminto, joka mahdollistaa kolmannen osapuolen liittämisen puhelinkeskusteluun. Toimintoa voidaan käyttää tilanteissa, joissa lapsi tai nuori tarvitsee välitöntä apua. Soittajalle tarjotaan tällöin mahdollisuutta liittää hätäkeskus mukaan puheluun. Puhelun hätäkeskukseen yhdistää Lasten ja nuorten puhelimen työntekijä, joka on myös alkuvaiheessa lapsen tai nuoren tukena.

Nettikirjepalvelun kehittämistyö käynnistettiin. Palvelun käytettävyys muuttuu helppokäyttöiseksi erilaisilla mobiililaitteilla, ja yhteydenottaja voi jatkaa viestittelyä usean kirjeen ajan. Uudistukset valmistuvat alkuvuodesta 2018.

Chat-palvelussa tehtiin merkittäviä muutoksia. Palvelussa otettiin käyttöön uusi chat-ohjelmisto, joka paransi palvelun toimivuutta Nuortennetissä. Chatin käyttäjille tuli mahdollisuus antaa keskusteluista palautetta. Palautteita hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Palvelu päivystää säännöllisesti maanantai-, tiistai- ja keskiviikkoiltoina Nuortennetti-verkkosivuilla. Vakioiltojen lisäksi chat päivystää pop up -malliin muina päivinä, kun se on päivystyspisteissä mahdollista. Vuonna 2017 pop up -chatin toiminta laajeni ja chat oli verkkosivun käyttäjien tavoitettavissa useampana päivänä viikossa.

Lasten ja nuorten palaute

Lapset ja nuoret antoivat palautetta yleisimmin puheluiden ja chat-keskustelujen loppuksi. Palautetta saatiin myös nettikirjepalvelun palautelomakkeella.

Puhelut

Päivystäjät kirjasivat yhteensä 448 palautetta. Niistä 88 prosenttia oli positiivisia. Osa lapsista kertoi keskustelun helpottaneen oloa, toiset kiittivät hauskaista keskustelusta. Lapset arvostivat sitä, kun sai soittaa kaikesta asioista ja kiittivät siitä, että saivat hassutella päivystäjän kanssa. Muutama yhteydenottaja kertoi soittaneensa aikaisemmin hassuttelupuheluita ja nyt uudestaan, kun kaipasi kuuntelijaa. Moni nuori kiitti kohtaamisesta ja saamastaan ajasta. Muutama kertoi tulleen torjutuksi hakiessaan aikaisemmin tukea muista palveluista.

Osa soittajista teki kehittämisehdotuksia. Eniten palautetta tuli vaikeudesta päästä läpi, ja moni toivoi, että palvelussa päivystäisi enemmän vapaaehtoisia. Palveluun toivottiin myös jonotussysteemiä. Muutama yhteydenottaja toivoi, että puhelimeen voisi halutessa pyytää toisen päivystäjän. Tilanteen salliessa yhteydenotto onkin aina mahdollista siirtää toiselle päivystäjälle tai ohjaajalle.

Kielteisiä palautteita kirjattiin noin 10 kappaletta ja ne koskivat ensisijaisesti kohtaamisia. Yhteydenottaja oli kokenut, ettei ollut tullut ymmärretyksi tai oli pahoittanut mielensä, kun päivystäjä oli puhunut hänen päälleen. Muutama yhteydenottaja koki, ettei hän saanut toivomaansa apua.

"Tiiätkö mitä. Sä oot tosi kiva."



Chat-keskustelut

Chat-keskusteluista annettiin 217 palautta. Niistä 38 prosenttia oli positiivisia. Palautteissa yhteydenottajat kertoivat keskustelun helpottaneen oloa, osa kertoi keskustelun antaneen hetkeksi muuta ajateltavaa vaikeiden asioiden keskellä. Yhteydenottajat kiittivät, että päivystäjä oli ymmärtänyt heitä, suhtautunut arvostaen yhteydenottajaan ja kunnioittanut yhteydenottajan oikeutta tehdä omat ratkaisunsa. Osa kiitti saamistaan neuvoista, uusista näkökulmista ja ajatuksista.

Palautteista 57 prosenttia luokiteltiin neutraaleiksi. Niissä yhteydenottaja kiitti kohtaamisesta, mutta ei antanut erityistä palautetta. 5 prosenttia yhteydenottajista antoi negatiivista palautetta. Osa liittyi palvelun ruuhkaisuuteen tai teknisiin ongelmiin. Muutama yhteydenottaja pettyi kohtaamiseen ja koki, ettei saanut apua. Osa pettyneistä kaipasi keskustelulta helpotusta pahaan oloon ja koki epämiellyttävänä, kun päivystäjä kannusti hakemaan ammattitukea.

"Kiitti, oli ihana kun kuuntelit!"



Nettikirjeet

Nettikirjeistä annettiin 41 palautetta. Niistä 56 prosenttia oli positiivisia. Moni yhteydenottaja kertoi kirjoittaneensa palveluun useamman kerran ja saaneensa apua. Osa kertoi, että jo se, että sai kirjoittaa huolestaan, helpotti oloa. Osa kirjoittajista kiitti MLL:n vapaaehtoisia siitä, että nämä toimivat vapaaehtoisina vastaamassa lasten ja nuorten kirjeisiin. Nuoret kokivat päivystäjien tekemän tärkeää työtä ja tarjoavan merkittävää apua lapsille ja nuorille.

Palautteista 39 prosenttia oli neutraaleja. Osa yhteydenottajista kiitti jo etukäteen vastauksesta. Muutama kertoi mitä kautta oli kuullut palvelusta tai miten oli päätyntä muiden auttavien palveluiden ruuhkaisuuden vuoksi hakemaan apua Lasten ja nuorten puhelimen nettikirjepalvelusta. Osa yhteydenottajista pyysi anteeksi kirjoitettua epäilyä, ettei heidän asiansa ole tarpeeksi vakava, jotta heillä olisi oikeus hakea apua. Palautteista 2 oli kielteisiä. Niissä esitettiin huoli palvelun tietoturvasta ja annettiin palautetta aikaisemmin saadusta vastauskirjeestä.

"Te teette ihan superarvokasta työtä, ette tiedä, miten paljon autatte!"

"Tää helpotti mun oloa tosi paljon. Kiitti."

Kohtaamisen tavoitteet Lasten ja nuorten puhelimesta 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 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.

Liite 3

Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut

Vuonna 2017 Lasten ja nuorten puhelinta tukivat STEA, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä seuraavat 32 kuntaa ja kaupunkia sekä 9 koulua, joissa tehtiin päivityökeräys Lasten ja nuorten puhelimen hyväksi.

Kunnat ja kaupungit:

Espoon kaupunki
Hausjärven kunta
Helsinki
Iitin kunta
Jyväskylän kaupunki
Kiteen kaupunki
Kokemäen kaupunki
Korsholms kommun
Kotkan kaupunki
Kouvolan kaupunki
Laitilan kaupunki
Larsmo Kommun
Laukaan kunta
Miehikkälän kunta
Mänttä-Vilppulan kaupunki
Nurmeksen kaupunki
Oriveden Kaupunki
Pudasjärven kaupunki
Pöytyän kunta
Salon Kaupunki
Sievin kunta
Sipoon kunta
Siuntion kunta
Sodankylän kunta
Tampereen kaupunki
Turun kaupunki
Tuusulan kunta
Valkeakosken kaupunki
Vantaan kaupunki
Varkauden kaupunki
Viitasaaren kaupunki
Ylöjärven kaupunki

Koulut:

Alajärven koulu
Kaarisillan yhtenäiskoulu
Kangasniemen yläkoulu
Klaukkalan koulu
Kotimäen koulu
Lyseonpuiston koulu
Pohjoispuiston koulu
Strömborska skola
Turengin yhtenäiskoulu

Lasten ja nuorten puhelin

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

Nettikirjepalvelu ja chat

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



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

