



Vanhempainpuhelimien vuosiraportti 2017



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Lapset ensin.

Julkaisija

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

Teksti

Heidi Holappa, työryhmä Laura Pilkama ja Tatjana Pajamäki

Kansikuva

Colourbox

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

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja netti vastaa noin 21 000 puheluun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetin kirjepalvelu vastaa yli tuhanteen yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukee noin verkkotukioppilaat eli verkk@rit.
- Lähes 1 000 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee noin 4 500 perheessä.
- Lähes 900 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 500 perhekahvilaa, joissa käydään yli 300 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii 160 vertaisryhmää, joissa on yli 20 000 käyntiä.
- MLL:n kerhoissa käydään yli 400 000 kertaa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 50 000 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

Yksin ei tarvitse selvittää | s. 5

Yhteydenotot vuonna 2017 | s. 6

Yhteydenottajat | s. 6

Yhteydenottojen aiheet | s. 6

Päivystystoiminta vuonna 2017 | s. 11

Päivystäjät | s. 11

Vanhempien palaute | s. 11

Vanhempainnetti | s. 11

Liite: Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 12

Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetti

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

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

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

Vanhempainpuhelimeen voi soittaa ja kirjepalveluun kirjoittaa nimettömästi ja luottamuksellisesti kaikissa vanhemmuuteen, lapsiperheen

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

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

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

Yksin ei tarvitse selvitä

Vanhempainpuhelimen yhteydenotot ovat lisääntyneet noin 40 prosenttia viimeisen viiden vuoden aikana. Nettipalveluissa kirjepalvelun rinnalle on vakiintunut chat-palvelu, joka tarjoaa matalan kynnyksen kohtaamista www.mll.fi-sivuston kävijöille, jotka etsivät tukimateriaalia vanhemmuuden tueksi ja lapsen tai nuoren hyvinvoinnin edistämiseksi. Chatin kahden ensimmäisen vuoden aikana lähes 600 sivuston kävijää on tarttunut mahdollisuuteen keskustella nimettömästi MLL:n päivystäjän kanssa.

Yhteydenottomäärien lisääntyessä myös vapaaehtoisten tarve lisääntyy. Aikaisemmin vain Helsingissä toiminut Vanhempainpuhelimen päivystys on laajentunut Ouluun ja vuonna 2018 tavoitteena on laajentaa toiminta myös Jyväskylään. Mikä tekee palvelusta näin suosituksen vanhemmuuden tuen muodon?

Yhteydenottojen kirjo on moninainen eikä yksiselitteistä, lyhyttä vastausta ole. Palautteista kuitenkin välittyy se, että merkittävä asia ihmisille on palvelun kii-reettömyys. Jokaiseen yhteydenottoon käytetään sen verran aikaa kuin se vaatii. Tämän vuoksi puhelut kestävät usein yli puoli tuntia ja kirjeisiin vastaaminen useamman tunnin. Tavoitteena on, että jokainen yhteyttä ottanut kohtaa päivystäjän, joka keskittyy juuri hänen asiaansa.

Nopea apu hankaliin tilanteisiin

Kaikenikäisten lasten vanhemmat ottavat yhteyttä. Monesti lapsen kehitysvaiheet yllättävät vanhemman, joka ei heti tiedä, miten olisi parasta toimia uudessa tilanteessa – hetki sitten kaikki on sujunut vielä hyvin. Vanhempainpuhelimessa puhutaan usein esimerkiksi rajojen ko-keilusta, uhma- tai murrosiästä tai vertaisuhteisiin liittyvistä muutoksista esimerkiksi kaveripiirin vaihtuessa.

Yhteydenottojen aiheet käsittelevät monesti äskettäin tapahtuneita tai parhaillaan tapahtuvia asioita. Yhteyttä otetaan nimettömästi, jolloin on helpompaa kertoa asiasta, josta juuri sillä hetkellä on vaikea puhua lähimmille ihmisille. Palvelu tarjoaa välitöntä apua hankalissa tilanteissa. Yhteydenotto alkaakin tavallisesti hyvin erilaisessa tunnetilassa

kuin mihin se lopulta päättyy. Kuuntelemisen ja keskustelun myötä olo kevenee. Kun on saanut jakaa asian toiselle ihmiselle, saa vahvistusta ajatuksilleen tai syntyy uusia ajatuksia. Nopeasti saatavilla oleva tuki kannattelee haastavissa vanhemmuuden tilanteissa.

Tue vanhempaa, tuet lasta

Vuonna 2017 noin puolet tilastoiduista yhteydenoton aiheista liittyi vanhemmuuteen, sen pohdintaan tai esimerkiksi aikuisten välisiin ihmissuhteisiin. Lentokoneen turvaohjeistuksissa aikuisia ohjeistetaan laittamaan happinaamari ensin itselle. Jotta vanhemmalla olisi parhaat edellytykset tukea lasta, on tärkeää, että vanhempi saa tarvittaessa myös itse tukea.

Monesti yhteydenottajan elämässä ei juuri yhteydenoton hetkellä ollut ihmistä, jonka kanssa olisi voinut asian jakaa. Useimmin läheisten ihmisten tuen puute tuli esille yksinhuoltajien ja uusperheiden elämässä, mutta noin kolmannes tuen puutteesta kertonut asui kahden vanhemman perheessä. Kahden vanhemman perheen tuen puute saattoi johtua toisen vanhemman työaika- tai muista tilanteista. Toisissa yhteydenotoissa yhteydenottaja kuvasi, kuinka vastuu vanhemmuudesta on suurelta osin hänellä ja tuki toiselta jää vähäiseksi.

Osa yhteydenotoista liittyi lapseen, jolla on erityinen tuen tarve. Esimerkiksi lapsen sairastuessa hoitoprosessit käynnistyvät vanhemman näkökulmasta hitaasti ja hoidossa keskitytään lapseen. Moni olisi kaivannut myös itselleen tukea

raskaassa tilanteessa, jotta olisi jaksanut ja osannut huolehtia lapsestaan parhaalla tavalla.

Palvelujen tavoitettava perheet

Osa vanhemmista kaipasi kuuntelijaa vain hetkeksi. Noin puolet kertoi tilanteista, joissa oli miettinyt ammattiavun tarvetta. Moni yhteydenottaja oli valinnut tarkoituksella anonyymien auttavan palvelun, sillä kynnys hakea apua ammattipalveluista oli liian korkea. Syyt liittyivät ikäviin kokemuksiin ammattilaisista, avunhakemisen vaikeuteen tai leimautumisen pelkoon. Toisinaan yhteydenottajalla ei ollut riittävästi tietoa, mistä lapsiperhe saa erilaisissa tilanteissa apua. Lapsiperheille tarjottuja ammattipalveluja kehittäessä olisikin tärkeä huomioida nämä kokemukset ja varmistaa, että palvelut tavoittavat tulevaisuudessa entistä paremmin perheet.

Vanhempainpuhelimen päivystäjät miettivät yhteydenottajan rinnalla, minkälainen apu tai tuki helpottaisi parhaiten yhteydenottajaa. Vapaaehtoinen, anonyymi, kolmannella sektorilla toimiva tukipalvelu pystyy joissakin tilanteissa tarjoamaan neutraalin, auttavien järjestelmien ulkopuolella olevan kanavan, jossa yhteydenottaja voi tulla kuulluksi. Vapaaehtoisten päivystäjien kouluttaminen ja MLL:n työntekijän mukanaolo ryhmäpäivystysmallissa varmistavat, että yhteydenottajalla on mahdollista saada monipuolista tietoa palveluista.

”Kiitos paljon, olo on paljon kevyempi, kun sain purkaa tämän kaiken jollekin.”

Yhteydenotot vuonna 2017

Vuonna 2017 Vanhempainpuhelimien ja nettipalveluiden vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 1 411 yhteydenottoon. Näistä puheluja oli 928, nettikirjeitä 202 ja chat-yhteydenottoja 281. Keskustelupuhelujen määrä nousi hieman edellisestä vuodesta, ja viimeisen viiden vuoden aikana yhteydenottojen määrä on lisääntynyt lähes 40 prosenttia.

Vanhempainpuhelimeen soitetuista puhelusta 742 oli keskustelupuheluja, 45 hiljaisia puheluja ja 141 kohderyhmään kuulumattomia. Kohderyhmään kuulumattomilla puheluilla tarkoitetaan yhteydenottoja, joiden aihe ei liity vanhemmuuteen tai kasvatukseen.

Puheluista 62 prosenttia kesti alle puoli tuntia ja 29 prosenttia puolesta tunnista tuntiin. 9 prosenttia puheluista kesti yli tunnin. Vastauskirjeiden kirjoittaminen kesti lähes aina vähintään puoli tuntia ja yleisimmin yhdestä kahteen tuntiin. Chat-yhteydenotot kestivät keskimäärin 20 minuuttia.

Yhteydenottajat

Puhelimen yhteydenottajista 79 prosenttia oli naisia ja 21 prosenttia miehiä. Kirjepalvelussa ja chatissa yhteydenottajista noin 90 prosenttia oli naisia. Suurin osa yhteydenottajista oli vanhempia, mutta palveluihin ottivat yhteyttä myös isovanhemmat ja muut sukulaiset tai läheiset aikuiset.

49 prosenttia yhteydenottajista asui kahden vanhemman perheessä, 27 prosenttia oli yksin- tai yhteishuoltajia ja 9 prosenttia asui uusperheessä. Eniten yhteydenottoja tuli alakouluikäisten ja leikki-ikäisten lasten vanhemmilta. Kolmanneksi eniten yhteyttä ottivat vauva- ja taaperoiikäisten vanhemmat.

Soittajat kaipasivat erityisesti tilaisuutta keskustella tai purkaa mieltään. Kirje- ja chat-palveluissa haettiin useammin apua ongelmaan tai tietoa vanhemmuuden tueksi.

Jatko-ohjaus ja ammattiavusta kertominen

Suurin osa yhteydenottajista kaipasi ensi sijassa keskustelutukea, mutta myös ammattiavusta keskusteltiin kaikissa palveluissa säännöllisesti. Puhelimen yhteydenotoissa ammattiavusta puhut-

tiin noin joka toisessa puhelussa ja chatissa kolmasosassa yhteydenottoja. Kirjepalvelun vastauskirjeissä 63 prosentissa kerrottiin ammattiavusta.

Moni yhteydenottaja oli itse jo pohtinut ammattiavun hakemista ja kaipasi vahvistusta avun hakemiseen. Toiset kaipasivat tietoa erilaisista perheille suunnatuista tukipalveluista. Osa yhteydenottajista oli tietoisia lapsiperheiden palveluista, mutta koki vaikeaksi hakea apua. Osalla oli kielteisiä kokemuksia esimerkiksi kohtaamattomuudesta tai ongelmien vähättelystä. Osa oli huolissaan, että avun hakemisesta seuraisi jotain ikävää, esimerkiksi lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle. Pienillä paikkakunnilla pelättiin erityisesti leimautumista.

Useissa yhteydenotoissa MLL:n kouluttamien päivystäjien antama tieto ammattilaisten vaihtolovelvollisuudesta ja perheiden tukipalveluista lievensivät pelkoja ja helpottivat avunhakemista. Yleisimpiä ammattiavusta, joista keskusteltiin, olivat perheneuvola (11 prosenttia), neuvola (6 prosenttia) ja

lastensuojelu (6 prosenttia). Muita tavalisia jatko-ohjaustahjoja olivat koulu, opettajat ja oppilashuollon ammattilaiset (yhteensä 14 prosenttia).

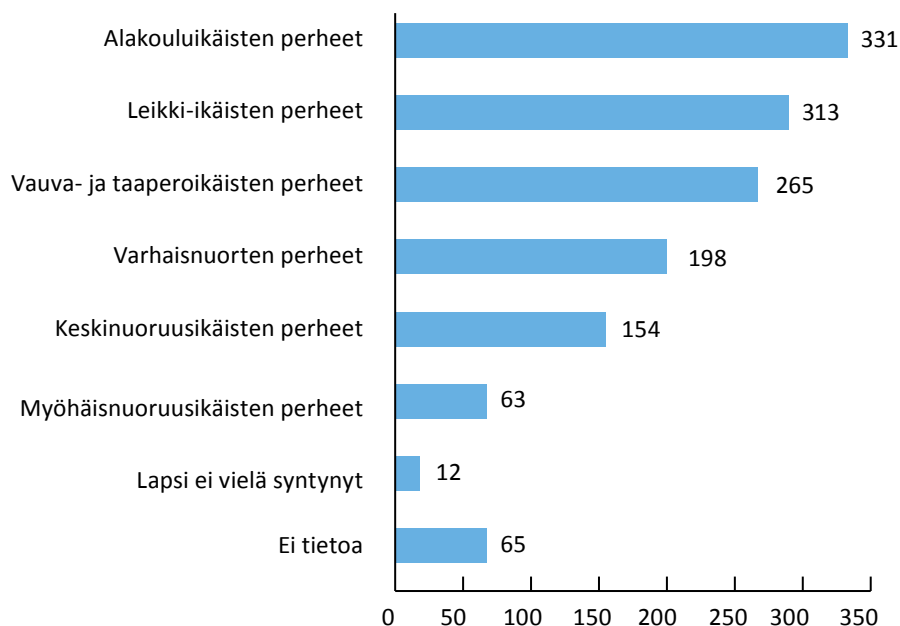
Yhteydenottojen aiheet

Puhelut, kirjeet ja chat-keskustelut tilastoidaan yhteiseen yli sata aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Yhteydenottajat eivät ole tunnistettavissa. Tilastoinnissa erotetaan lasta ja aikuista koskevat aiheet. Vuonna 2017 noin puolet tilastoiduista aiheista liittyivät lapseen ja puolet yhteydenottajaan tai muuhun aikuiseen. Chatissa yhteydenotto koski muita palveluita useammin lasta.

Lasta koskevat aiheet

Yleisin lasta koskeva yhteydenotto liittyi lapsen eri kehitysvaiheisiin. Eniten yhteyttä ottivat pienten lasten vanhemmat. Esimerkiksi ruokailuun tai uneen liittyvät tietokysymykset olivat yleisiä. Pienten lapsen kehitysvaiheista erityisesti vauvaiheen kehitykseen ja uhmavaiheeseen liittyviä kysymyksiä tuli paljon. Osassa

Perheiden lasten ikä



Huom! Perheen lasten ikävaiheeksi voidaan valita useampi vaihtoehto.

yhteydenotoista vanhempi pohti muutunutta perhetilannetta, esimerkiksi uuden perheenjäsenen vaikutusta vanhemman lapsen käytökseen.

Murrosikään liittyviä yhteydenottoja tuli 9–17-vuotiaiden lasten vanhemmilta. Yleisimmin yhteydenoton taustalla oli nuoren käytöksen tai kaveripiirin muuttuminen, erilaiset lapsen turvallisuutta vaarantavat kokeilut ja lapsen tai nuoren voimakkaat tunteet. Murrosiästä keskusteltiin myös uusperheen aikuisten yhteydenotoissa. Usein pohdittiin sitä, millä tavoin voi tukea kumppaniaan murrosikäisen vanhempana. Moni yhteydenottaja kuvasi myös, kuinka kumppanin ja lapsen pitkään jatkuneet konfliktit kuormittavat muuta perhettä.

Toisiksi yleisin lasta koskeva yhteydenoton aihe olivat ihmissuhteet. Ne kattoivat 14 prosenttia tilastoiduista aiheista. Yleisimmin puhuttiin uusperheen ihmissuhteista. Yhteydenottoja tuli lapsen vanhemmilta, uusperheen toiselta aikuiselta tai muilta läheisiltä aikuisilta. Tavallisia olivat esimerkiksi pohdinnat

”Ehkäpä voisin rohkeasti puhua huolestani, kun haen lapsen tänään päivähoidosta.”

kahden kodin erilaisista säännöistä tai toimintatavoista ja tilanteet, joissa lapsi ei halua mennä toiseen kotiin. Usein keskusteltiin myös esimerkiksi murrosiästä tai suhteesta lapsen toiseen kotiin.

Muita ihmissuhteisiin liittyviä aiheita olivat lapsen kaverisuhteet ja suhteet läheisiin aikuisiin. Kaverisuhteissa yleisiä teemoja olivat kavereiden puuttuminen, huoli lapsen muuttuneesta kaveripiiristä tai kaverien hyvinvoinnista. Erityisesti peruskouluikäisten lasten vanhemmat miettivät kaverisuhteita. Läheisiin aikuisiin liittyvissä aiheissa suhteet isovanhempiin, esimerkiksi isovanhempien liian tiivis puuttuminen perheen toi-

mintakulttuuriin tai tapoihin hoitaa lasta, olivat yleinen yhteydenoton syy.

Myös lapsen mielenterveyteen liittyvät aiheet ovat tavallisia. 14 prosenttia vuoden 2017 yhteydenotoista käsitteli lapsen psyykkistä terveyttä, tavallisimmin masentunutta mieltä tai ahdistuneisuutta.

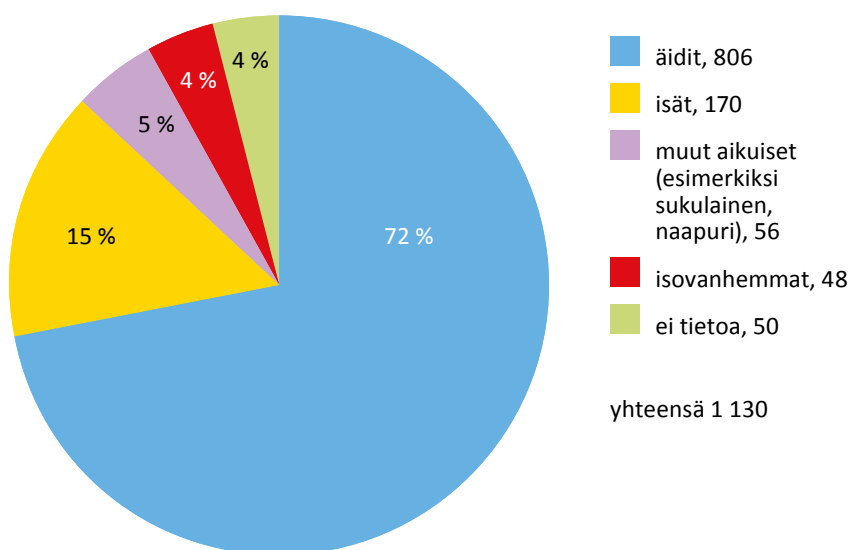
Yhteydenottaja oli yleisimmin myöhäisnuoren tai nuoren aikuisen vanhempi, jolla oli huoli nuoren hyvinvoinnista. Osa yhteydenottajista kertoi lapsen esimerkiksi viiltelevän itseään. Osa halusi keskustella lapsen diagnosoidusta psyykkisestä sairaudesta. Mielenterveyteen liittyvät yhteydenotot sisälsivät monesti useita aiheita.

Vanhempi kaipasi usein kuuntelijaa, vahvistusta lapsen tukemiselle tai tietoa lapsille tai vanhemmille tarjolla olevasta tuesta. Erityisesti murrosikäisten poikien vanhemmilta tuli yhteydenottoja, joissa vanhemmat olivat huolissaan nuoren päiheteidenkäytöstä. Yleisimmin yhteydenotot liittyivät alkoholin, huumausaineiden tai tupakan tai nuuskan käyttöön.

Noin 14 prosenttia lapseen liittyvistä tilastoiduista aiheista koski arjen haasteita. Yleisimmin käsiteltiin rajojen kokeilua, esimerkiksi tahtoikäinen lapsi sai vanhemmat kokemaan epävarmuutta. Osa kuvasi perhetilanteen muutosten vaikutusta vanhemmuuteen tai lapsen käytökseen. Useissa yhteydenotoissa vanhempi kuvasi tilanteita, joissa hän tulkitsee lapsen rajojen kokeilun liittyvän perheen vaikeaan tilanteeseen.

Kodin pelisäännöt olivat myös yleinen syy yhteydenottoon. Puhuttiin kotitöihin osallistumisesta tai kodin aikuisten erilaisista kasvatuslinjauksista. Vanhempia lapsia koskevilla yhteydenotoissa keskusteltiin itsenäistymisestä ja aikuistumisesta, nuoren tulevaisuudesta ja samassa taloudessa asumisesta, kun nuori on jo täysikäinen. Myös vuoroasuminen ja erilaiset kahden kodin asumisratkaisut puhuttivat.

Yhteydenottajat vuonna 2017



Huom! Yhteydenottajan taustatieto merkitään kaikista paitsi hiljaisista ja kohderyhmään kuulumattomista puheluista, chat-yhteydenotoista sekä testikirjeistä.

Kaltoinkohteluun liittyvät yhteydenotot kattoivat noin 6 prosenttia tilastoiduista aiheista. Yleisin aihe oli emotionaalinen kaltoinkohtelu. Tekijänä oli tavallisesti toinen lapsi, toinen vanhempi tai vanhemman uusi kumppani. Osa yhteydenottajista oli huolissaan läheisestä tai lähellä asuvasta lapsesta. Emotionaalinen kaltoinkohtelu oli yleisimmin vähättelyä, nimittelyä, loukkaavaa puhetta tai uhkailua.

Toisiksi eniten kaltoinkohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli fyysisestä kaltoinkohtelusta. Kaltoinkohtelija oli joko soittaja itse tai toinen läheinen aikuinen. Itse lasta kaltoinkohdellut oli usein hädissään ja säikähtänyt tekoaan. Usein kyse oli ensimmäisestä kerrasta, jonka taustalla oli väsymystä tai uupumusta. Niissä tilanteissa, joissa tekijä oli toinen, yhteydenottaja mietti usein, miten puuttua asiaan ja miten suojella lasta. Seksuaaliseen kaltoinkohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli joitakin, niissä tekijänä oli usein lähiaikuinen.

Vanhempien ero puhutti 6 prosentissa yhteydenottoja. Yleisiä aiheita olivat lapsen asioista sopiminen eron jälkeen ja vahvistuksen hakeminen sille, miten pu-

hua lapselle erosta tai miten toimia vanhempana erotilanteessa tai eron jälkeen. Muut aiheet liittyivät tilanteisiin, joissa lapsi ei halunnut käydä toisen vanhemman luona, elatukseen tai asumiseen sekä lapsen laiminlyöntiin tai heitteillejättöön toisen vanhemman kodissa.

Lapsen fyysisistä hyvinvointia käsiteltiin 4 prosentissa yhteydenotoista. Aiheet liittyivät elämäntapoihin, esimerkiksi ruokailutottumuksiin, energijuomien käyttöön ja liikkumiseen, sekä arkisiin vaieluihin.

Yhteydenotoista 4 prosenttia käsittelee ammattilaisten, yleisimmin lapsen opettajan, kohtaamista. Pohdittiin, miten ottaa lapsen asia opettajan kanssa puheeksi. Osa puolestaan koki, ettei lapsi ollut saanut riittävästi tukea opettajalta ja mietti, miten edetä asiassa. Osa yhteydenotoista koski lastensuojelun ammattilaisia. Perheen lapset oli otettu huostaan ja sijoitettu kodin ulkopuolelle. Vanhemmat kaipasivat kuuntelijaa, sillä he olivat huolissaan lapsen hyvinvoinnista. Joskus kaivattiin tietoa, miten voi itse edistää lapsen hyvää. Myös ammattiauttajista haettiin tietoa. Yhteydenottaja saattoi olla pettynyt saamaansa palveluun tai päätökseen,

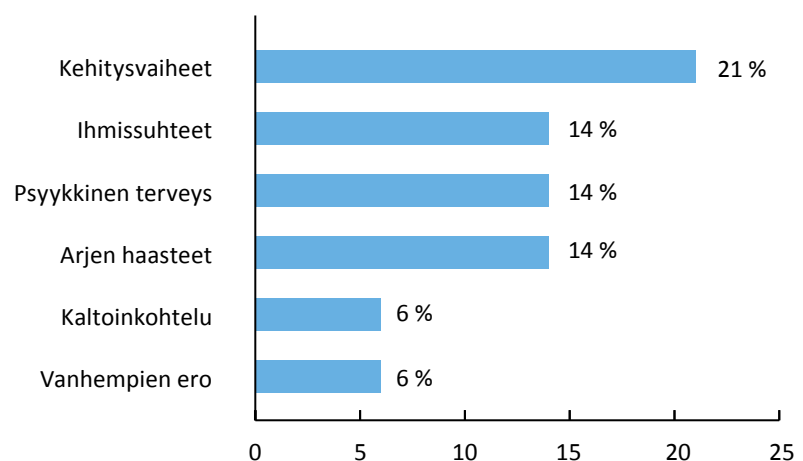
ja MLL:n päivystäjät kertoivat hänelle esimerkiksi asiakkaan oikeuksista.

3 prosenttia tilastoiduista aiheista käsittelee kiusaamista. Yhteydenottoja tuli erityisesti kouluikäisten lasten vanhemmilta, ja iso osa kiusaamisesta liittyi kouluun. Tavallista oli, että kiusaaminen oli pitkäkestoista. Koulussa oli saatettu yrittää puuttua kiusaamiseen, mutta kiusaaminen jatkui siitä huolimatta. Kiusaaminen saattoi jatkua myös sosiaalisen median puolella tai harrastuksissa. Osa vanhemmista pohti miten edetä, kun lapsi on kertonut vanhemmille kiusaamisesta, mutta ei haluaisi, että vanhemmat olisivat yhteydessä kouluun. Vanhempi kuvasi usein kiusaamisen vaikutuksia lapsen itsetuntoon ja mielenterveyteen.

Aikuista koskevat aiheet

Kaikista tilastoiduista yhteydenoton aiheista noin puolet koski aikuisia. Niistä 30 prosentissa pohdittiin vanhemmuuden kokemuksia ja tunteita. Näitä olivat muun muassa riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemukset vanhempana tai kasvattajana. Aiheesta puhuivat varsinkin vauva- ja leikki-ikäisten vanhemmat.

Yleisimmät lasta koskevat aiheet



Riittämättömyyden ja syyllisyyden kokemusten taustat olivat moninaisia, mutta yleistä oli vanhempien halu tarjota lapselle jotain parempaa kuin mihin he kokivat pystyvänsä tai mikä oli taloudellisesti mahdollista.

Äitiyttä ja isyyttä pohdittiin paljon. Välillä käsiteltiin omaa vanhemmuutta, toisinaan toisen vanhemman vanhemmuutta ja suhdetta lapseen. Vanhemmuuteen liittyviä aiheita olivat myös todellisuuden ja odotusten väliset ristiriidat, lapsen kohdistuvat odotukset tai vaikeasti kohdattavat tunteet, kuten pettymys tai viha.

23 prosenttia aiheista liittyi aikuisten välisiin ihmissuhteisiin. Yleisimmin pohdittiin vanhempien eroa. Osa mietti suhteen ylläpitämistä lapsen toisen vanhempaan eron jälkeen. Noin puolet yhteydenottajista kaipasi ensisijaisesti keskustelutukea. Puolet kaipasi päivystäjältä tietoa, mielipidettä yhteydenottajan tilanteeseen tai vastausta kysymykseen. Ihmissuhteita käsiteltiin usein uusperheen arjen näkökulmasta.

Yhteydenottojen aiheista 15 prosenttia liittyi arjen kuormittavuuteen. Mo-

ni vanhempi pohti suoriutumista ja vanhemmuuden toteuttamista hyvin vaativan ja kiireisen arjen keskellä. Yhteydenotoissa kuuluivat myös työn tai opiskelun sekä vanhemmuuden ja perheen yhteensovittamisen vaikeudet.

Psyykinen terveys käsitti 6 prosenttia aiheista. Masentunut mieliala tai ahdistuneisuus, uupumus tai stressi ja psyykinen sairaus olivat yleisimpiä mielenterveyteen liittyviä yhteydenoton aiheita. Aihetta käsitelivät erityisesti äidit. Moni kertoi, että läheisiä tukiverkostoja ei ollut riittävästi.

Aiheista 2 prosenttia liittyi perheiden kanssa työskenteleviin ammattilasiin. Yleisimpiä olivat lapsen huostaanottoa tai sen uhkaa koskevat yhteydenotot sekä ammattilaisten kohtaaminen. Moni halusi tietoa ammattilaisten toiminnasta tai pohtia, millä tavoin ottaa itseä vaivaavia asioita puheeksi heidän kanssaan.

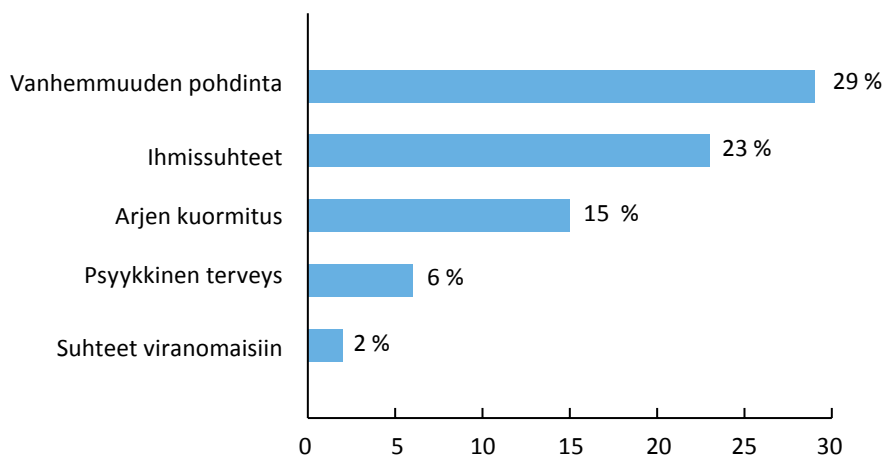
Muita yleisiä yhteydenottoaiheita olivat rajojen asettaminen aikuisten välisissä ihmissuhteissa, keskusteluvaikeudet lapsen kanssa ja perheen erilaiset kriisit.

Mediakasvatuksen tuki

MLL on mukana EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre (FISIC) -projektissa. MLL vastaa projektin Helpline-toiminnosta tarjoamalla vanhemmille tukea ja apua mediaan liittyvissä kysymyksissä. Vanhempainpuhelimien päivystäjät saavat tehtävään koulutuksen. Projektin yhteistyökumppanit ovat Kansallinen audiovisuaalinen instituutti ja Pelastakaa Lapset ry.

Vuonna 2017 päivystäjät tilastoiivat yhteensä 128 mediaan liittyvää aihetta. Monet koskivat älylaitteiden käyttöä. Yleisin aihe oli rajojen asettaminen. Yhteydenottajalla oli usein huoli esimerkiksi lapsen käyttämästä sovelluksista tai peleistä. Joskus lapsi oli nähnyt itse tai kavereiden kanssa ahdistavaa mediasisältöä, ja yhteydenottaja mietti, miten puhua tapahtuneesta lapsen kanssa. Mediankäytön aikarajoista erityisesti älylaitteiden käyttö illalla ja yöllä puhututti vanhempia. Myös vanhempien väliset näkemuserot lapsille sopivista mediasisällöistä ja aikarajoista olivat yleisiä.

Yleisimmät aikuista koskevat aiheet



Vauva- ja pikkulapsiperheet

0–5
-vuotiaat

Äiti kirjoitti 5-viikkoisesta vauvastaan, joka viihtyi sylissä ja haluaisi olla lähellä koko ajan. Äiti mietti, opettaako hän vauvansa väärille tavoille. Hän oli väsynyt pitämään lasta jatkuvasti sylissään. Lapsen sitovuus oli yllättänyt äidin ja hänellä oli pelko, tulisiko tilanne aina olemaan näin.

Soittajana oli äiti, jonka 2-vuotias tyttö oli saanut ensimmäistä kertaa uhmakohtauksen ja lyönyt päätänsä lattiaan ja raapinut äitiä. Äiti oli pelästynyt ja mietti, onko hän tehnyt jotain väärin ja onko lapsessa erityislapsen piirteitä, kun tämä käyttäytyi noin.

Yhteyttä otti äiti, jolla oli 2-vuotias lapsi ja alkoholistipuoliso. Mies oli ollut väkivaltainen koko suhteen ajan, ja äiti oli ollut lapsen kanssa kahdesti turvakodissa. Mies ei ymmärtänyt naisen huolta eikä nähnyt käytöksessään mitään väärää. Nainen halusi pohtia, jättäisikö suhteeseen vai ylireagoiko hän.

Yksinhuoltajaäiti kaipasi konkreettista neuvoa, miten toimia vilkkaiden 2- ja 3-vuotiaiden lasten kanssa, jotka pelleilivät ruoalla, rikkoivat esineitä ja näin hakivat jatkuvaa huomiota. Äitiys oli erilaista, mitä hän oli kuvitellut, se tuntui haastavalta ja raskaalta. Perhe asui syrjässä kaukana asutuksesta.

Alakouluikäisten perheet

6–11
-vuotiaat

Työtön isä asui kahdestaan poikansa kanssa. Isällä ei ollut rahaa pojan ulkovaatteisiin ja etenkin juhlapyhät ahdistivat häntä taloudellisesti. Isä mietti, uskaltaisiko hän soittaa asiasta lastensuojeluun.

Yhteyttä otti isä, jolla oli 7- ja 9-vuotiaat lapset, joista vanhempi sai raivokohtauksia. Isä haki tukea siihen, olisiko avun hakeminen ok. Kaikki konstit kotona oli kokeiltu tuloksetta. Raivokohtaukset vaikuttivat koko perheeseen, ja lasta oli mahdoton hallita enää kokonsa takia.

Neljän lapsen äidillä oli ongelmia kahden lapsensa kanssa. 10-vuotiaalla pojalla oli levottomuutta ja keskittymisvaikeuksia ja 13-vuotiaalla työllä oli alkanut voimakas murrosikä. Mies oli työn takia paljon matkoilla eikä perheellä ollut tukiverkostoja, kukaan ei voinut ottaa lapsia hoitoon. Äiti työskenteli erityislapsen kanssa. Kotona hän huusi lapsille ja hänelle oli tunne, ettei jaksa enää.

Murrosikäisten ja nuorten perheet

12–17
-vuotiaat

16-vuotiaan lukiolaispojan äidille oli selvinnyt, että poika oli käyttänyt vuoden kannabista. Poika viettänyt aikaa kaverinsa kanssa, jonka kotona kannabiksen käyttö sallittiin. Äiti oli neuvoton ja ahdistunut tilanteesta. Pojan silmät punoittivat usein ja käytös kieli siitä, että käyttö oli jo päivittäistä.

14-vuotiaan pojan isä oli huolissaan, kiusataanko poikaa, koska tällä oli vain yksi hyvä kaveri, eikä kukaan käynyt heillä. Poika oli vetäytyvä eikä mielellään juttelut isän kanssa. Isä haki keinoja, kuinka hän saa poikaansa kontaktin ja selvitettyä tilanteen. Poika oli torjunut hänet kerta toisensa jälkeen.

Äiti mietti, miten suhtautua 12-vuotiaaseen, joka aina moittii itseään ristiriitatilanteissa. Äiti pohti omaa tapaansa kasvattaa ja kuinka hän voisi itse vähentää lastensa moittimista.

Itsenäistyvän nuoren perheet

18
-vuotiaat

Äiti otti yhteyttä lukioikäisestä pojastaan, jonka murrosikä oli alkanut kunnolla vasta 18-vuotiaana. Äiti oli huolestunut ja turhautunut. Esimerkiksi pojan lukio venyisi tämän työssäkäynnin takia neljään vuoteen. Äitiä harmitti eniten pojan saamattomuus monessa asiassa. Äidistä tuntui, että kaikilla muilla perheillä elämä oli tässä vaiheessa jo helpompaa.

Isä pohti, miten ottaa varastaminen puheeksi 19-vuotiaan poikansa kanssa. Pojan käydessä kotona vanhempien lompakosta hävisi aina rahaa. Muuten pojasta ei ollut suurta huolta.

Kohta 18-vuotiaan tytön äitiä huoletti, kertoisiko hän tällä perheen synkistä salaisuuksista. Isän puolella oli alkoholismia ja äidin sisar vankilassa. Äiti oli huolissaan tytön tulevaisuudesta: kuinka salaisuuksien paljastuminen voisi vaikuttaa myöhemmin esimerkiksi tyttären seurusteluun. Tytär menestyi hyvin koulussa ja oli suosittu. Äiti pelkäsi heidän perhetaustansa vaikuttavan negatiivisesti tyttären tulevaisuuteen.

Palveluun soitti 18-vuotiaan pojan äiti, joka kertoi poikansa tulevan ja menevän miten haluaa. Kotona poika vaan pelasi eikä esimerkiksi huolehtinut hygieniastaan. Samanaikaisesti vanhemmilla oli meneillään aviokriisi. Äidillä oli hätä, onko poika ajautunut huonoon kaveripiiriin. Hän kaipasi neuvoja, miten toimia, sillä puolisoikin oli ottanut häneen etäisyyttä.

Päivystystoiminta vuonna 2017

Vuonna 2017 Vanhempainpuhelimessa toimi 67 vapaaehtoista päivystäjää. Vuoden aikana järjestettiin 3 peruskurssia, joista valmistui 14 päivystäjää.

Peruskurssi kestää noin 35 tuntia ja antaa valmiudet vastata yleisiin yhteydenottoaiheisiin palvelun periaatteiden ja arvojen mukaisesti. Kaikki peruskursseille hakevat haastatellaan ennen kursseille valitsemista. Suurin osa päivystyksistä tapahtuu Helsingissä. Päivystäjänä voi toimia myös Oulussa, jonne Vanhempainpuhelimien toiminta laajeni vuonna 2016.

Vapaaehtoisille päivystäjille ja MLL:n työntekijöille tarjotaan säännöllisesti täydennyskoulusta. Vuonna 2017 Helsingissä järjestettiin 4 koulutusta, joiden aiheita olivat myötätuntuupumus, viiltely, nuorten mediankäyttö ja ero perheessä. Oulussa päivystäjille järjestettiin 3 koulutusta aiheista ero perheessä, nuorten mediankäyttö ja itseään satuttavan lapsen tai nuoren kohtaaminen. Osa koulutuksista järjestettiin yhdessä Lasten ja nuorten puhelimen kanssa. Lisäksi Pääkaupunkiseudun Puhelinauttajat järjesti lähisuhdeväkivaltaa käsittelevän koulutuksen, johon osallistui 4 Vanhempainpuhelimien päivystäjää.

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

Päivystysvuoro alkaa työntekijän ohjaamalla yhteisellä hetkellä, jossa päivystäjä saavat mahdollisuuden orientoitua tulevaan vapaaehtoisvuoroon ja tietoa ajankohtaisista asioista. Ryhmäpäivystysvuoroon kuuluu päivystämisen lisäksi työnohjauksellinen purku, jossa päivystäjillä on mahdollisuus käsitellä vastaanotettuja yhteydenottoja työntekijän ja muiden vapaaehtoisten kanssa. Osa ryhmäpäivystyksistä toteutetaan yhdessä Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjien kanssa. Tämä antaa Vanhempainpuhelimien vapaaehtoisille mahdollisuuden kuulla myös lasten näkökulmaa. Päivys-

täjät ovat kokeneet tämän antavan paljon päivystystoiminnalle.

MLL kiittää päivystäjiä myöntämällä pitkän ja aktiivisen vapaaehtoisuran tehneille MLL:n ansiomerkeksi. Vuonna 2017 Vanhempainpuhelimien päivystäjille myönnettiin yhteensä 3 ansiomerkkiä. Lisäksi MLL järjesti vapaaehtoisille päivystäjille kiitokseksi sekä Helsingissä että Oulussa 2 virkistysiltaa.

Vanhempien palaute

Vuonna 2017 päivystäjät kirjasivat 494 palautetta. Usein yhteydenottajat kiittivät mahdollisuudesta tulla kuulluksi ja uusista näkemyksistä. Moni koki yhteydenoton helpottaneen oloa ja tunsivat saavansa vahvistusta omille ajatuksilleen.

Useampi yhteydenottaja kertoi saaneensa rohkaisua hakea apua tai ottaa itseään vaivaava asia puheeksi ammattilaisen kanssa. Osa yhteydenottajista haki tietoa lapsille ja perheille järjestetystä tuesta. Moni kiitti, kun sai uutta näkemystä avun hakemiseen.

Vanhempainnetin kirjepalveluun kirjoittaneista palautetta antoi 16 henkeä. He pitivät vastauskirjeissä tärkeimpinä asioina henkilökohtaista vastausta, joka

helpotti oloa ja antoi uusia näkökulmia asioihin. Vastauskirjeiden kouluarvosanaksi annettiin 8,8. Lähes jokainen voisi suositella palvelua jollekin tutulle. Moni halusi palautteessa välittää kiitoksen vastauksen kirjoittaneelle päivystäjälle. Suurin osa oli ottanut ensimmäistä kertaa yhteyttä kirjepalveluun.

Vanhempainnetti

Vanhempainpuhelimien nettipalvelut toimivat MLL:n verkkosivuilla Vanhempainnetissä. Vanhempainnetti tarjoaa eri-ikäisten lasten vanhemmille tietotekstejä, oma-apuvälineitä ja keskustelufoorumeita vanhemmuuden tueksi. Verkkosivut uudistettiin vuosina 2016–17. Uudistetut sivut julkaistiin elokuussa 2017.

Uudistuksessa Vanhempainnetin tietotekstit päivitettiin ottamalla huomioon erityisesti perheiden moninaisuus ja sukupuolisensitiivisyys. Uudet sivut ovat myös teknisesti helppokäyttöiset ja skaalautuvat laitteen mukaan. Tämä helpottaa esimerkiksi chatin käyttöä älylaitteilla, joilla yhteyttä otetaan yhä useammin. Lisäksi chat-palvelussa käytetty ohjelma vaihtui, mikä on vähentänyt teknisiä ongelmia.

”Kiitos ihanasta vastauksesta. Tuntui, että minun kirjeeni oli luettu huolellisesti ja vastaus oli ihanan lämmin ja rohkaiseva. Sitä lukiessa hymy nousi kasvoille ja liikituksen kyynel kostui silmäkulmaan. Sain siitä paljon tsemppiä ja valoa, kiitos!”

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

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

”

PUHEET

Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

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

Vanhempainpuhelin

0800 922 77 (maksuton)

ma 10–13 ja 17–20

ti 10–13 ja 17–20

ke 10–13

to 14–20

Vanhempainnetin kirjepalvelu ja chat

vanhempainnetti.fi



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO



Opintokeskus **Sivis**

