



Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2013



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Onni löytyy arjesta.

Julkaisija

Mannerheimin Lastensuojeluliitto
Toinen Linja 17
00531 Helsinki
www.mll.fi

Teksti

Tatjana Pajamäki, Satu Tallgren

Työryhmä

Anna-Sofia Lehto, Hanna Iso-Metsälä, Greta Secka

Kansikuva

Colourbox

Ulkoasu

Hahmo

Taitto

Virma

Paino:

ESA Print Oy 2014

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin valtakunnallinen kansalaisjärjestö, joka edistää lapsen oikeutta hyvään ja turvalliseen lapseuteen. MLL:n keskusjärjestön jäseniä ovat 10 piirijärjestöä sekä 558 paikallisyhdistystä, joilla on yhteensä yli 91 000 jäsentä.

MLL edistää lapsiperheiden hyvinvointia tarjoamalla vertaistukea ja luomalla osallistumismahdollisuuksia eri elämäntilanteissa. Liitto myös kouluttaa, tekee selvityksiä ja tuottaa aineistoja kouluille ja kasvattajille – edistää monipuolisesti lapsen oikeuksien toteutumista.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton toiminnan ydinalueet ovat

- lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin ja elinolojen edistäminen
- lasten kuulemisen ja osallisuuden edistäminen
- lapsuuden kunnioittaminen ja suojeleminen ja
- vanhemmuuden arvostaminen ja tukeminen.

Vuosittain

- Lasten ja nuorten puhelin ja netti vastaa noin 30 000 puhelun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin ja Vanhempainnetin kirjepalvelu vastaa noin 900 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 14 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukee noin 20 verkkotukaria eli verkk@ria.
- Lähes 1 200 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee noin 6 000 perheessä.
- Noin 600 MLL:n kouluttamaa perhekumia tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää noin 550 perhekahvilaa, joissa kokoonnutaan noin 16 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii noin 350 vertais- ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n harrastuskerhoissa käydään yli 260 000 kertaa.
- MLL järjestää Hyvä alku koulutielle -kampanjan, joka tavoittaa yli 55 000 ekaluokkalaisten vanhemmat.

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

www.mll.fi

Sisältö

Mitä sinulle oikeasti kuuluu? | s. 5

1 Yhteydenotot vuonna 2013 | s. 6

- 1.1 Puhelut | s. 6
- 1.2 Puheluiden aiheet | s. 6
- 1.3 Nettikirjeet | s. 10
- 1.4 Chat-keskustelut | s. 10
- 1.5 Jatko-ohjaus | s. 11

2 Aikuisten ongelmakäyttäytyminen uuvuttaa nuoret | s. 12

- 2.1 Kaltoinkohdeltu nuori voi huonosti | s. 12
- 2.2 Arvaamattoman aikuisen varjossa | s. 12
- 2.3 Huolet valuvat kaikkialle | s. 12
- 2.4 Viiltelyllä näkyväksi | s. 13
- 2.5 Riittämättömät tukiverkot | s. 13

3 Yhteenveto | s. 14

- 3.1 Suositukset kaltoinkohtelun tunnistamiseen | s. 14

4 Päivystystoiminta vuonna 2013 | s. 16

- 4.1 Päivystäjien kokemukset | s. 16
- 4.2 Lasten ja nuorten palaute | s. 17

Liitteet

Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet | s. 18

Liite 2 Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut | s. 18

Lasten ja nuorten puhelin ja netti

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.

Nuortennetin kirjepalvelu perustettiin vuonna 2002. Sinne voi kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen milloin tahansa. Päivystäjä kirjoittaa viestiin vastauksen 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.

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 puhelimen- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa (liite 1). Periaatteiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Raha-automaattiyhdistys rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa. Lisäksi vuonna 2013 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 50 kuntaa ja 8 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektiaavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

Mitä sinulle oikeasti kuuluu?

Tämä yksinkertainen kysymys voi avata uudenlaisia ikkunoita lapsen tai nuoren elämään. Eikä vain ikkunoita vaan myös mahdollisuuksia huomata huolia ja tuen tarpeita. Lasten ja nuorten puhelimen ja netin kokemusten perusteella näyttää siltä, että liian moni lapsi ja nuori kantaa sisällään vanhempien väkivallan, päih-teidenkäytön tai mielenterveyspulmien aiheuttamaa tuskaa.

Ulospäin oireilevat lapset ja nuoret huomataan helpoiten. Heidän tilanteeseensa puututaan ja parhaimmillaan he saavat apua. Pahimmillaan heidät luokitellaan käytöshäiriöisiksi tai masentuneiksi ja heitä yritetään tukea ilman, että ongelmien taustatekijöihin puututaan.

Jos taas lapsi tai nuori näyttää pärjäävän koulussa ja harrastuksissa, aikuiset luulevat kaiken olevan hyvin. Mitä sinulle oikeasti kuuluu -kysymys jää esittämättä. Vastuuta siitä, että lapsi tai nuori kertoisi oma-aloitteisesti perhetilanteestaan, ei kuitenkaan voi jättää

lapsille ja nuorille, sillä he usein häpeävät asiaa ja uskovat olevansa ainoita, joilla on kotona vaikeaa. Kun lapsen tarpeita on laiminlyöty tai lapsi on elänyt väkivallan todistajana tai kohteena tarpeeksi pitkään, hän alistuu ja kaikki hänen energiansa menee selviytymiseen. Silloin tarvitaan aikuista – sukulaista, kaverin vanhempaa, valmentajaa, opettajaa, terveydenhoitajaa – kysymään kysymyksiä, joiden avulla lapsi voi purkaa tilannettaan.

Kuulumisten kysyminen on helpoa, kuunteleminen vaikeaa. Auttamisenkaan ei ole helppoa, mutta lapsen avun tarpeen huomaaminen ja avun piiriin saattaminen ei kuitenkaan vaadi ammatti-ihmistä. Se vaatii pysähtymistä, välittämistä, läsnäoloa.

Lapsen tai nuoren luottamuksen saaminen vie aikaa, ja hänen täytyy saada kertoa asioistaan omin sanoin omaan tahtiinsa. Päinvastoin kuin joskus väitetään, lapset ja nuoret eivät ole hiljaa siksi, että he haluaisivat suojella

vanhempiaan, vaan siksi, etteivät he usko tai tiedä voivansa saada apua.

Lasten ja nuorten chat-palvelun yhteydenottojen määrä lähes kaksinkertaistui viime vuonna. Olisikohan sana kulkenut siitä, että on olemassa paikka, jossa lapsi tai nuori saa keskustella aikuisen kanssa vaikka kolmen tunnin ajan? Johtuisiko juuri ajan antamisesta se, että keskusteluissa paljastuu raskaita elämäntilanteita, joista lapsi ei ole aiemmin puhunut kenellekään?

MLL kiittää lämpimästi Raha-automaattiyhdistystä sekä kaikkia niitä kuntia, kouluja, yrityksiä ja yksityishenkilöitä, joiden avustukset ovat turvanneet Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminnan taloudellisen pohjan. Lämmin kiitos myös kaikille vapaaehtoisille, lapsia ja nuoria kuuleville päivystäjillemme.

Marie Rautava
ohjelmajohtaja

1. Yhteydenotot vuonna 2013

Vuonna 2013 Lasten ja nuorten puhelimessa ja Nuortennetin kirjepalvelussa otettiin vastaan yhteensä 29 006 yhteydenottoa. Näistä puheluita oli 26 079, nettikirjeitä 1 979 ja chat-keskusteluja 948. Lisäksi Nuortennetin keskustelupalstalla julkaistiin 4 198 viestiä, joita auttavien puhelun- ja nettipalveluiden työntekijät ennakkomoderoin.

1.1 Puhelut

Lasten ja nuorten puhelimeen tulleista soittoista 16 337 (63 prosenttia) oli keskustelupuheluita eli sellaisia, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi jakamista ja vuorovaikutusta. **Keskustelupuheluiden** soittajista 50 prosenttia oli tyttöjä ja 46 prosenttia poikia. Loput 4 prosenttia tilastoitiin sekaryhmiksi, joissa soittajina oli tyttöjä ja poikia. 43 prosenttia soittajista oli 12–14-vuotiaita ja 35 prosenttia 9–11-vuotiaita. 15–21-vuotiaiden puhelut lisääntyivät viime vuodesta 10 prosenttia. Useimmiten soitettiin yksin, mutta 36 prosenttia soittoista tehtiin kaverin tai porukan kesken. Puhelut kesivät muutamasta minuutista tuntiin.

Puheluista 22 prosenttia oli **testauspuheluita**. Ne ovat puheluita, joissa lapsi tai ryhmä lapsia kokeilee langan päässä olevaa aikuista eri keinoin. **Hiljaisia puheluita** oli 12 prosenttia. Näissä puheluissa soittaja ei puhu mitään, jolloin päivystäjä yrittää houkutella hänet vuorovaikutukseen kanssaan.

Puhelimeen soitti myös yli 21-vuotiaita ja palvelua väärin käyttäviä soittajia. Näiden soittojen osuus kaikista puheluisista oli 3 prosenttia.

Vastattujen puheluiden määrä väheni muutamalla tuhannella edellisvuodesta, mutta puheluiden pituudet kasvoivat entisestään. Yli puoli tuntia kestäviä puheluita oli 60 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Tämä kertoo siitä, että puheluissa onnistuttiin rakentamaan luottamusta lapsen ja päivystäjän välille ja kipeistä asioista uskaltauduttiin kertoa pikku hiljaa. Osa puheluista alkoi testauksella tai hiljaisuudella, mutta kääntyi pitkäksi keskusteluksi, kun lapsi tai nuori kohdattiin kuunnellen, kunnioittaen ja henkilökohtaisesti.

Puhelumääriin vaikuttanee myös chat-keskusteluiden huima kasvu. Vuonna 2013 chat-keskusteluja käytiin 78 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna.

1.2 Puheluiden aiheet

Puheluiden aiheet merkitään yli 100 aiheetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Päivystäjät tilastoi kustakin puhelusta 1–3 keskeisintä aiheetta. Puheluiden aiheet käsitellään teemoittain seuraavissa pääkategorioissa.

Arjen yksinäisyys

Ylivoimaisesti eniten soitettiin puheluita, jotka kuvastavat lasten ja nuorten arjen yksinäisyyttä. Se merkittiin aiheeksi 9913 yhteydenotossa. Näistä suurin osa oli jututtamispuheluita eli lapset ja nuorten kertoivat päivän kuulumisiaan ja halusivat olla vuorovaikutuksessa aikuisen kanssa. Aikuisen aikaa ja huomiota kaipaivat myös soittajat, jotka kertoivat vitsejä, tarinoita tai esittivät lauluja. Osa kaipasi jotakin tekemistä ja kyseli päivystäjältä vinkkejä tylsyyden karkottamiseksi. Erityisesti alle 11-vuotiaat soittivat ollessaan yksin kotona ja halusivat aikuisen hetkeksi rinnalleen. Päivystäjiltä kyseltiin myös neuvoja pulmatilanteisiin, leipomisreseptejä ja sekalaisia tietokysymyksiä. Myös Lasten ja nuorten puhelimen toiminnasta haluttiin tietää enemmän. Soittajat kysyivät esimerkiksi sitä, ovatko puhelut maksuttomia ja näkyvätkö soitot puhelinlaskussa.

Voidaanko laulaa sulle pari joululaulua?

Seksuaalisuus

Puheluiden aiheista toiseksi yleisin oli seksuaalisuus, kasvu ja kehitys. Näistä teemoista puhuttiin 4348 kertaa. Seksuaalisuutta ja seksiä pohdittiin monipuolisesti. Yli 9-vuotiaiden ikäryhmissä seksi ja seksuaalisuus olivat yleisin ja alle 9-vuotiailla toiseksi yleisin lasten ja nuorten itsensä esille ottama aihe. Puhelimessa keskusteltiin muun muassa seksisanoista, itsetyydytyksestä, pornosta, seksuaa-

lisesta suuntautumisesta, raskaudesta, ehkäisystä ja ekasta kerrasta. Nuorimmat soittajat kysyivät esimerkiksi, mitä on yhdyntä tai mitä tarkoitetaan jollakin sukupuolielimiä kuvaavalla sanalla kuten terska.

Porno-aihe kuului puheluissa siten, että lapsi tai nuori oli esimerkiksi nähnyt pornografista aineistoa ja oli hämmentynyt siitä. Vanhemmat soittajat pohtivat seksin aloittamista ja ehkäisyä: Pitäisikö suostua tyttö- tai poikaystävän painostukseen harrastaa seksiä vai milloin eka kerta kannattaisi kokea? Oli myös puheluita, joissa tyttö oli tullut raskaaksi eikä ollut uskaltanut kertoa asiasta kenellekään.

Myös itsetyydytystä ja seksuaalisia haluja mietittiin. Itsetyydytys oli yleisimpiä 15–21-vuotiaiden soittajien aiheista, erityisesti pojilla. Soittajat halusivat jutella myös seksuaalisesta suuntautumisesta. Osa pohti esimerkiksi sitä, miten kertoa homoudesta vanhemmille, kun pelkää, että he suuttuvat. Seksuaalista suuntautumista pohtivat eniten 12–14-vuotiaat, myös 9–11-vuotiaita aihe puhututti useasti.

Kuinka monta kertaa päivässä voi tyydyttää itseään?

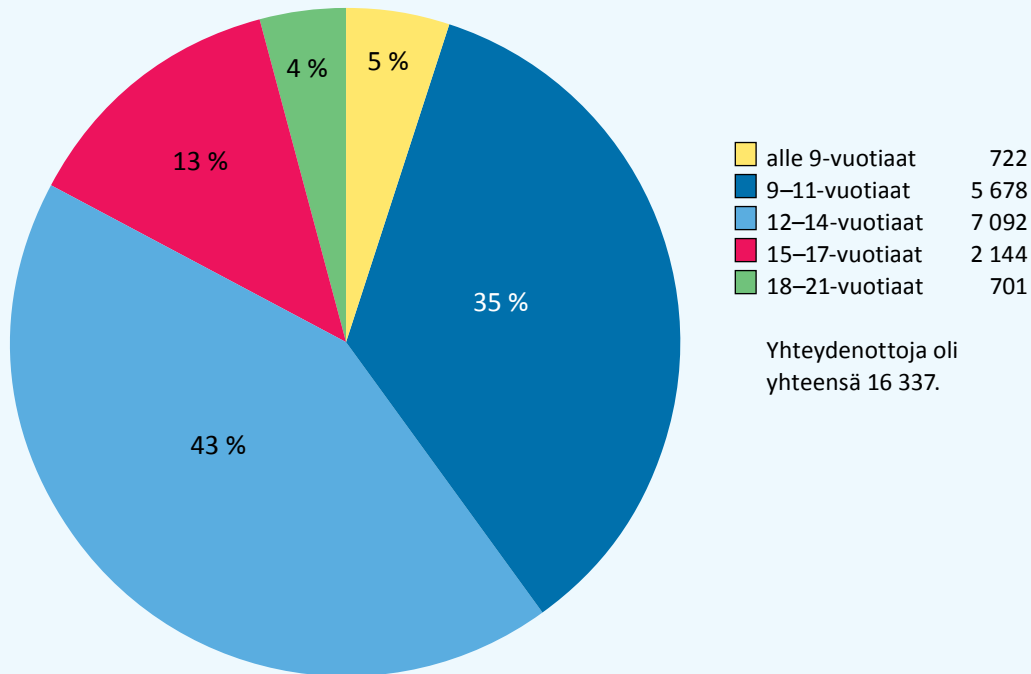
Vertaissuhteet

Kaverisuhteita ja seurustelua käsiteltiin 1 416 puhelussa. Vertaissuhteisiin liittyvät aiheet kuuluivat kaikenikäisten puheluissa. Monesti puheenaiheena olivat ristiriidat kaverisuhteissa, ja soittaja halusi pohtia tilannetta yhdessä aikuisen kanssa.

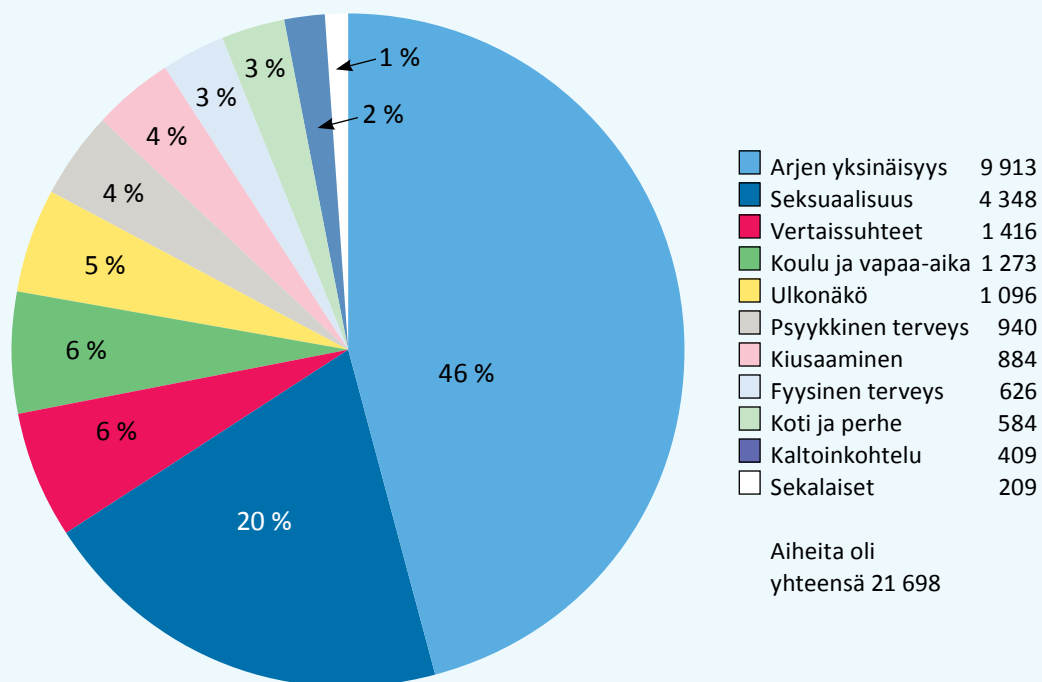
Osassa puheluista kerrottiin yksinäisyydestä ja kaverien puutteesta. Sydänystävä puuttui eikä ollut ketään, kenelle jakaa omia asioitaan. Osalla soittajista oli kavereita, mutta riidan seurauksena oli joutunut suljetuksi kaveriporukan ulkopuolelle. Monessa puhelussa pohdittiin myös ihastumista ja seurustelua. Soittajat kysyivät, miten voisi lähestyä ihastusta tai miten päästä yli siitä, että poikaystävä jätti. Huolta koettiin myös siitä, kun ei ollut vielä poika- tai tyttöystävää.

Ahdistaa mennä kouluun. Taas joudun olemaan koko päivän yksin.

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2013



Puheluteemat



Koulu ja vapaa-aika

1273 puhelussa keskusteltiin koulusta ja vapaa-ajasta. Moni halusi jutella erityisesti harrastuksista ja omasta vapaa-ajan vietostaan. Harrastamisteemat olivat yleisiä 9–14-vuotiaiden puheluissa. Usein haluttiin keskustella omasta peliharrastuksesta, eri urheilulajeista ja musiikista. Vapaa-aikaan kuuluivat myös tärkeät lemmikit.

Erityisesti nuoremmat soittajat halusivat keskustella kouluun liittyvistä asioista. Päivystäjän kanssa tehtiin läksyjä ja juteltiin koulupäivän asioista. Lukuvuoden alussa jännitettiin koulun alkamista ja koulun päättyessä suunniteltiin lomaa. Kouluun liittyviä aiheita olivat myös esimerkiksi oppimisvaikeudet, lintsaus ja koulukielteisyyden. Joissakin puheluissa käsiteltiin tilanteita koulun aikuisten kanssa. Vanhemmat soittajat pohtivat tulevaisuutta ja työasioita.

Tänään saatiin aika paljon läksyjä matikasta. Paljonko on 75 kertaa 32?

Ulkonäkö

Omaa ulkonäköä pohdittiin 1 096 puhelussa. Näistä puheluista noin puolet liittyivät naiseksi kasvamiseen, kuten rintojen tai lantion kasvuun. Erityisesti murosien kynnyksellä olevat tytöt pohtivat naiseksi kasvamista. Monia mietitytti oma pituus ja paino, olenko oikean kokoinen ja mallinen. Valtaosa koki, että omassa ulkonäössä oli jotakin vikaa. Osa pohti laihduttamista ja elämäntapojen vaikutusta omaan ulkonäköönsä.

Pojat halusivat jutella mieheksi kasvuun liittyvistä asioista kuten parran kasvamisesta tai lihasten koosta. Ulkonäköön liittyvät teemat puhuttivat erityisesti 12–14-vuotiaita, mutta olivat yleisiä myös 9–11-vuotiaiden ikäryhmässä.

Pitäisiköhän laihduttaa?

Psyykinen terveys

Psyykkisestä terveydestä keskusteltiin 940 puhelussa. Eniten tästä halusivat keskustella yli 15-vuotiaat. Nuoret kertoivat masentuneesta mielialasta ja ahdistuksesta, peloista, viiltelystä ja itsemurha-ajatuksista. Monesti ongelmat olivat moninaisia ja toiveikkuus parempaan

oli ohut. Moni voi todella huonosti. Masentunut mieliala ja ahdistuneisuus sekä viiltely olivat huomattavasti yleisempiä puheenaiheita kuin edellisvuonna: masentuneisuudesta puhuttiin 76 prosenttia ja viiltelystä 73 prosenttia enemmän.

Nuoret halusivat purkaa mieltään myös syömiseen liittyvistä ongelmistaan ja syömishäiriöistä. Erilaisista riippuvuuksista, kuten netinkäytöstä, keskusteltiin myös jonkun verran. Tyypillistä oli, että nuori ei joko ollut kertonut pahasta olostaan kenellekään tai sitten oli jo useamman auttavan tahon piirissä. Osa oli ollut osastohoidossa aiemmin tai menossa hoitajaksolle. Takana saattoi olla itsemurhayrityksiä.

Miten viiltelyn voisi saada loppumaan? Auttakaa, en keksi mitään tekemistä. En voi puhua tästä kenellekään.

Kiusaaminen

Kiusaamiseen liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 884. Edellisvuonna niitä oli 1 015. Lapset ja nuoret kertoivat päivittäisestä systemaattisesta väkivallasta: lyömisestä, huutamisesta, tönimisestä, tervehtimättä jättämisestä, ryhmän ulkopuolelle sulkemisesta, vihjailemisesta, merkitsevista katseista, kuiskuttelusta.

Kiusaamista myös jatkettiin netissä julkaisemalla muokattuja kuvia tai kirjoittamalla ikävästi esimerkiksi toisen profiiliin yhteisöpalveluissa. Moni kertoi, että on puhunut asiasta jollekin aikuiselle, ja kiusaamiseen on yritetty puuttua. Tästä huolimatta se on jatkunut. Joissakin tapauksissa aikuinen ei ollut ottanut kiusaamista vakavasti, vaan oli vähätellyt sitä tai sanonut lapselle, ettei siitä pidä välittää eikä kiusaajia kuunnella. Osa ei ollut kertonut kiusaamisesta kenellekään ennen soittamista Lasten ja nuorten puhelimeen.

Suurin osa kertoi vakavista psyykkisistä oireista, joita kiusaaminen oli saanut aikaan. Puheluita tuli myös lapsilta ja nuorilta, joita ei enää kiusattu, mutta jotka halusivat puhua pahasta olostaan, jonka kiusaaminen on jättänyt.

Miksi mulla on edelleen niin paha olo, vaikka ei mua enää kiusata?

Koti ja perhe

Puheluista 584:ssä aiheena oli koti ja perhe. Yleisimpiä aiheita olivat keskusteluvaikeudet vanhempien kanssa, sisarussuhteet, kodin pelisäännöt, vanhempien väliset ristiriidat ja vanhempien ero.

Soittajat kuvasivat, kuinka suhde äitiin, isään tai muuhun huoltajaan oli riitojen täyttämä eivätkä vanhemmat tuntuneet ymmärtävän. Soittajat kokivat, etteivät saaneet vanhemmiltaan halua- maansa tukea. Myös sisarusten välisistä erimielisyyksistä kerrottiin. Osa soittajista halusi pohtia päivystäjän kanssa oman kodin sääntöjä ja niiden noudattamista. Kodin säännöt koettiin epäoikeudenmukaisiksi.

Muutamissa puheluissa juteltiin uuden perheen ihmissuhteista. Lapset ja nuoret kertoivat, että välit biologiseen vanhempaan olivat huonontuneet vanhemman uuden kumppanin myötä tai uusperheen sisarussuhteet olivat riidantäyteisiä.

Myös muista perheistä kohdanneista kriiseistä ja muutoksista haluttiin jutella. Tällainen iso lapsen elämään vaikuttava muutos oli esimerkiksi muutto. Oli myös puheluja, jossa kerrottiin vanhemman päihteidenkäytöstä. Molemmat tai toinen vanhempi käytti alkoholia liikaa, mikä pelotti lasta tai nuorta.

Miksi en ole voinut syntyä ihan tavalliseen perheeseen?

Fyysinen terveys

Fyysinen terveys oli aiheena 626 puhelussa. Yleisin aihe oli päihteidenkäyttö. Haluttiin keskustella omasta alkoholin käytöstä ja pohdittiin esimerkiksi, miten sitä voisi vähentää. Tupakoinnista ja huumeista, kuten kannabiksesta, keskusteltiin myös. Päihteidenkäyttö mietitytti erityisesti yli 15-vuotiaita soittajia. Osa soittajista kertoi huolestaan kaverin päihteidenkäytöstä.

Soittajat kertoivat myös erilaisista arkisista vaivoista kuten flunssasta ja särystä. Joskus käsiteltiin myös pitkäaikaissairauksia, kuten allergioita tai reumaa, tai omaa elämää rajoittavaa vammaa.

Kaverini on alkanut liikkua oudoissa porukoissa, käyttää runsaasti alkoholia ja lintsaa. Olen huolissani.

KESKUSTELUPALSTA

Nuortenetin keskustelupalstalla nuoret voivat jakaa ajatuksiaan, mielipiteitään ja kokemuksiaan sekä saada toisiltaan tukea. MLL:n työntekijät lukevat kaikki nuorten kirjoittamat viestit ennen niiden julkaisua. Hän myös vastaa tarvittaessa sellaisiin viesteihin, joissa asia on vakava, aikuisen kommentti katsotaan muutoin tarpeelliseksi tai jos nuori pyytää asiaansa aikuisen kommenttia.

Vuonna 2013 keskustelupalstalla julkaistiin yhteensä 4 198 viestiä ja kommenttia. Nuoret hakivat toisilta nuorilta eniten mielipidettä ja apua ihastumiseen ja omaan ulkonäköönsä liittyvissä asioissa. Myös seurusteluun, kiusaamiseen ja kavereisuhteisiin liittyvät viestit olivat yleisiä.

Nuoret kyselivät muun muassa, miten lähestyä ihastusta ja miten tulkita ihastuksen käytöstä. Palstalla haettiin myös hyväksyntää ja rohkaisua muilta kuvailemalla itseään ja kysymällä ”kelpaisinko”. Seurusteluasioissa pelättiin muun muas-

sa sitä, ettei kukaan koskaan haluaisi olla juuri kirjoittajan kanssa.

Nuoret kannustivat toisiaan olemaan juuri sellaisia kuin ovat ja ihailivat niitä, jotka uskaltavat kuunnella vaikka omanlaistaan musiikkia tai pukeutua valtavirasta poiketen.

Seksissä ennen kaikkea itsetyydytys mietitytti tyttöjä ja poikia, hieman enemmän poikia. Kuinka usein, minkä ikäisenä aloitetaan, miten? Moni oli hämmästynyt tai helpottunut, että monet itsetyydyttävät itseään ja yhtä usein kuin itse. Osa kertoi tunteneensa syyllisyyttä aiemmin. Muun muassa masturbointiin ja peniksen kokoon liittyvät keskustelut olivat kaikista luetuimpia ja saivat eniten kommentteja.

Kiusaaminen oli palstan puhutuimissa aiheissa neljäntenä. Omia rankkoja kiusaamiskokemuksia purettiin tai pyydettiin neuvoa esimerkiksi tilanteeseen, jossa luokkalainen oli kiusattu. Tätä olisi haluttu auttaa, mutta kysyjä pelkäsi itse joutuvansa kiusatuksi. Kiusaamisilmiötä mietittiin myös yleisesti. Nuoret kannus-

tivat ja neuvoivat toisiaan omien kokemusten pohjalta ja osa kirjoittajista palasi kiittämään vertaistuesta ja päivittämään tilannettaan. Myös kavereisuhteiden kiemuroihin, muutoksiin tai kavereiden puuttumiseen haettiin vertaisilta neuvoa ja näkökulmaa.

MLL:n ammattilainen kommentoi viime vuonna noin 100 julkaistua viestiä, joista suurin osa käsitteli mielen-terveyttä ja kiusaamista. Osa nuorista kertoi loma-aikoina kirjoittaneensa viestinsä keskustelupalstalle, koska Lasten ja nuorten netin kirjepalvelussa oli ruuhkaa. Monesti viestit olivatkin pitkiä ja aiheet hyvin vakavia. Tytöt kirjoittivat usein masentuneisuudesta ja ahdistuneisuudesta (kymmenen yleisimmän aiheen joukossa), myös itsetuhoisuus tuli esiin monessa viestissä. Näitä viestejä aikuinen oli muokannut palstan sääntöjen mukaisiksi ja julkaissut viestin aikuisen vastuun kanssa.

Kaltoinkohtelu

Puheluista 409:ssä aiheena oli lapsen tai nuoren kaltoinkohtelu. Näistä 171 puhelussa soittaja halusi keskustella päiuvystäjän kanssa seksuaalisesta ahdistelusta ja hyväksikäytöstä. Osa halusi lisää tietoa ja kysyi esimerkiksi, mikä on raiskaus. Lapset ja nuoret kertoivat myös siitä, että heitä oli seksuaalisesti ahdisteltu tai hyväksikäytetty. Ahdistelua oli koettu muun muassa koulussa tai juhlissa, jossa joku oli puristellut, hiplannut ja yrittänyt koskea väkisin. Osassa puheluista kerrottiin myös siitä, että joku aikuinen oli raikannut.

Lasten ja nuorten puhelimeen otti yhteyttä myös alaikäisiä tyttöjä, jotka olivat tutustuneet netin kautta aikuisiin miehiin ja joutuneet heidän hyväksikäyttämiksi. Moni ei ollut kertonut tapahtuneesta kenellekään ja häpesi sitä. Lapset pelkäsivät kertomisen seurauksia. Tyypillistä oli, että hyväksikäyttäjä oli uhkaillut ja manipuloinut lasta tai nuorta uskomaan, että tapah-

tunut olisi jollakin tavalla hänen syynsä.

Lapset ja nuoret kertoivat myös henkisestä ja fyysisestä väkivallasta, jota joku aikuinen oli kohdistanut heihin. Joistakin puheluista tuli ilmi, että vanhempien huolenpito oli puutteellista. Lapsi tai nuori kertoi esimerkiksi joutuvansa otamaan aikuiselle kuuluvaa vastuuta perheessä, kuten huolehtimaan pienemmistä sisaruksista.

Isäpuoleni tulee yöllä sänkyyn ja käyttää minua seksuaalisesti hyväksi. Vihaatko sinäkin nyt minua?

Sekalaiset

Sekalaisia aiheita olivat muun muassa ajankohtaiset ilmiöt, elämäkatsomukselliset asiat, juhlat ja idolit.

Mistä maailmankaikkeus on syntynyt?

Chat-keskustelujen määrä kasvoi 78 prosenttia.

1.3 Nettikirjeet

Vuonna 2013 vastattiin 1 979 netti-kirjeeseen. Kirjoittajista 88 prosenttia oli tyttöjä. Eniten kirjoittivat 12–17-vuotiaat.

Nettikirjeissä kirjoitettiin vakavista aiheista, yleisimmin masentuneesta mielialasta ja ahdistuneisuudesta. Nämä ovat olleet 2010-luvulla joka vuosi yleisimmät nettikirjeiden aiheet. Myös kaverisuhteet, viiltely, kiusaaminen, itsemurha- ja kuoleman ajatukset, keskusteluvaikeudet vanhempien kanssa sekä päihteisiin ja syömiseen liittyvät ongelmat ovat vuodesta toiseen yleisimpien aiheiden joukossa. Nettikirjeissä pohditaan myös seurusteluun ja ihastumiseen liittyviä teemoja. Moni kirjoitti ihastumisestaan ja kyseli, miten voisi lähestyä ihastuksen kohdetta. Ihastuminen ja seurustelu olivat kaikenikäisten suosimia aiheita.

Netin kautta voi olla helpompi ottaa yhteyttä vakavista aiheista. Ääneen puhuminen voi joistakin tuntua vaikealta. Osalle kirjoittaminen on myös luontevampi tapa ilmaista itseään. Kirjoittaminen on mahdollista myös silloin, kun muu perhe on kotona.

1.4 Chat-keskustelut

Lasten ja nuorten chattiin tuli yhteensä 948 yhteydenottoa, joista 796:ssa käytiin keskustelua päivystäjän kanssa. Loput 152 keskustelua olivat palvelua testavia tai hiljaisia keskusteluja. Palvelua testaavassa keskustelussa yhteydenottaja kirjoitti tervehdyksen ja poistui keskustelusta. Hiljaisissa keskusteluissa yhteydenottaja ei kirjoittanut mitään.

Yhteydenottojen määrä lähes kaksinkertaistui edellisvuodesta, jolloin yhteydenottoja oli 532. Tähän vaikutti osaltaan chat-päivystysten lisäys edellisvuodesta. Chat-päivystyksiä järjestettiin vuoden 2013 kevätkaudella 3 kertaa viikossa ja syksyllä 4 kertaa viikossa. Usein chattiin pyrki huomattavasti useampi keskustelija kuin sinne pääsi.

Edellisvuosien tapaan chat-keskustelijoista tyttöjä oli 75 prosenttia ja poikia 25 prosenttia. Suurin yhteydenottajaryhmä oli 15–17-vuotiaat, joita oli 47 prosenttia. 41 prosenttia yhteydenottajista oli 12–14-vuotiaita. Edellä mainittujen ikäryhmien yhteydenotot vähentyivät hieman edellisvuoteen verrattuna. Sen sijaan 18–21-vuotiaiden yhteydenottoja oli enemmän.

Chatissa puhuttiin vakavista aiheista, yleisimmin masentuneesta mielialasta ja ahdistuneisuudesta. Kaverisuhteista ja kiusaamisesta puhuttiin seuraavaksi yleisimmin. Neljänneksi yleisimpänä aiheena oli jututtaminen, jolloin ei edetty tiettyyn aiheeseen, vaan päivystäjä yritti käynnistää keskustelua kyselemällä ja jututtamalla yhteydenottajaa. Tällaiset keskustelut olivatkin melko tyypillisiä chatissa. Chat-keskustelut voivatkin kestää todella pitkään ennen kun nuori uskaltautuu kirjoittamaan mieltä painavista asioista. Joskus yhden kolmituntisen vuoron aikana ei päästä vielä asiaan, ja silloin nuorta kehoitetaan tulemaan chattiin uudestaan tai soittamaan Lasten ja nuorten puhelimeen.

Chat-keskustelut rakentuvat siis hitaasti. Lapsi tai nuori voi kerätä rohkeutta kirjoittamalla lyhytsanaisesti ja käyttämällä suruhymioita. Chat mahdollistaa keskustelun etenemisen yhteydenottajan tahdissa. Aikaa annetaan niin kauan kuin lapsi tai nuori itse haluaa.

MEDIA-AIHEET

Vuoden 2013 aikana Lasten ja nuorten puhelimeen ja kirjepalveluun tuli 1 554 mediaan liittyvää yhteydenottoa. Suuressa osassa yhteydenottoja lapset ja nuoret ottivat puheeksi televisio-ohjelmien ja elokuvien sisältöihin liittyvät asiat. Mielellään puhuttiin lempiohjelmista.

Median seksuaaliset sisällöt ja etenkin netin pornografia ja olivat yleisiä yhteydenottoaiheita. Moni lapsi ja nuori näki pornoa tahattomasti. Etenkin murrosikäinen nuori saattoi etsiä netistä seksuaalisia sisältöjä siinä vaiheessa, kun oma seksuaalisuus alkoi herätä. Porno herätti paljon kysymyksiä ja hämmennystä ja siitä oli tarve keskustella turvallisen aikuisen kanssa. Päivystäjä kunnioitti lapsen tapaa ottaa asia puheeksi ja keskusteli

aiheesta ottaen huomioon yhteydenottajan iän ja kokemukset.

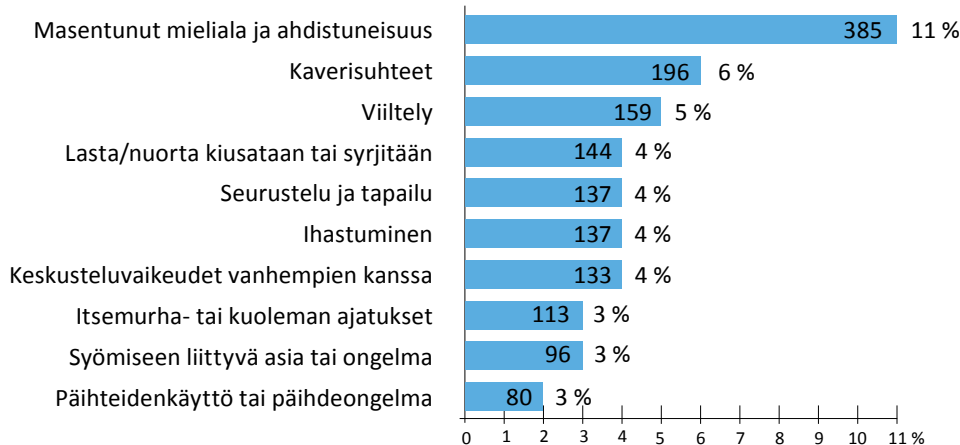
Myös paljon peleistä ja pelaamisesta puhuttiin. Päivystäjälle kerrottiin omista pelikokemuksista ja pelaamista peleistä. Lapset kuvailivat pelin juonta, omaa pelihahmoaan ja selostivat, mitä pelissä parhaillaan tapahtuu. Pelien ikärajat saattoivat tulla puheeksi erityisesti silloin, kun yhteydenottaja pelasi ikäisiltään kiellettyä peliä. Lasta tai nuorta saattoi hämmästyttää erimielisyydet vanhempien kanssa esimerkiksi pelaamiseen käytettävästä ajasta tai peleistä, joita hänellä oli lupa pelata. Erityisen paljon harmitti silloin, jos yhteydenottajat eivät saaneet pelata samoja pelejä kuin mitä kaverit saivat. Toisinaan lapsi tai nuori koki pelaavansa liikaa ja hän saattoi pyytää päivystäjältä apua ja

vinkejä pelaamisen vähentämiseen.

Usein lapsia ja nuoria mietityivät kaverisuhteet ja seurustelu netissä. Puhuttiin ihastuksista, yhteydenpidosta kavereihin ja seurustelukumppaniin sosiaalisessa mediassa ja suhteen lopettamisesta netin kautta. Sosiaaliset suhteet olivat iso ja tärkeä osa nuoren elämää ja lähes poikkeuksetta niihin liittyi viestittelyä kännykän tai netin välityksellä.

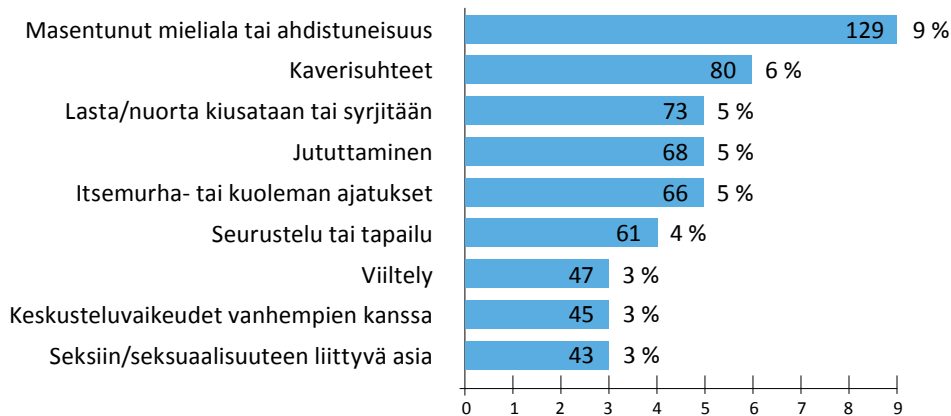
Valitettavan usein yhteydenpitoon liittyi kiusaamista netissä. Moni kertoi yrittäneensä lopettaa kiusaamista kertomalla asiasta aikuiselle, mutta tilanteeseen ei oltu puututtu tai kiusaaminen oli siitä huolimatta jatkunut. Monesti netissä tapahtuva kiusaaminen oli jatkoa koulussa tai muualla tapahtuvalle kiusaamiselle.

Nettikirjeiden yleisimmät aiheet 2013



Huom. Yksi kirje voi sisältää useamman aiheen.

Chat-keskustelujen yleisimmät aiheet 2013



Huom. Yksi keskustelu voi sisältää useamman aiheen.

1.5 Jatko-ohjaus

Valtaosa puheluista oli sellaisia, joissa ei ollut tarvetta jatko-ohjaukseen eli lapsen tai nuoren kannustamiseen puhumaan asiasta jonkun ammattilaisen kanssa. Osa soittajista tarvitsi kuitenkin ammatti-apua. Silloin päivystäjä pohti sopivaa auttavaa tahoja ja kannusti lasta ottamaan siihen yhteyttä. Auttava taho pyritään löytämään ensisijaisesti lapsen perhe- tai lähipiiristä.

Vapaaehtoisten päivystäjien tukena on aina MLL:n työntekijä. Päivystäjä voi tarvittaessa siirtää haastavaksi kokeman puhelun työntekijälle tai pyytää häneltä apua puhelun aikana. Nämä liittyvät usein juuri tilanteisiin, joissa pohditaan jatko-ohjauksen tarvetta.

Keskustelupuheluiden soittajista 12 prosenttia ohjattiin hakemaan apua ammattilaiselta. Yleisimmin ohjattiin koulun oppilashuoltoon eli kouluterveydenhoitajalle, opettajalle tai kuraattorille sekä kunnan terveydenhoitajalle tai lääkärille.

Jatko-ohjaaminen oli huomattavasti yleisempää nettikirjepalvelussa ja chatissa, joissa 71 prosenttia nettikirjeiden kirjoittajista ja 38 prosenttia chat-keskustelijoista ohjattiin ammattilaisen puolelle. Yleisimpiä ohjaustahoja olivat kouluterveydenhoitaja ja koulukuraattori. Seuraavaksi eniten ohjattiin kunnan terveydenhuoltoon, kuten lääkärille ja terveydenhoitajalle.

Näissä palveluissa yhteydenottojen aiheetkin olivat selvästi vakavampia kuin

puheluissa. Lapsi tai nuori ei välttämättä ollut kertonut asioistaan kenellekään ennen yhteydenottoa Lasten ja nuorten nettikirjepalveluun tai chattiin. Tämän vuoksi päivystäjä kiinnittävät erityistä huomiota siihen, että hän ja lapsi löytävät yhdessä sen ammattilaistahon, johon lapsi ottaa seuraavaksi yhteyttä.

Kipeistä asioista voi olla haastava puhua ääneen. Siksi lasta voidaan kannustaa näyttämään nettikirjepalveluun kirjoittamansa kirje ammattilaiselle tai täyttämään Huoli puheeksi -lomake, jonka myös voi viedä ammattilaiselle. Lomake on MLL:n Nuortennetin Mistä apua? -sivustolla jokaisen tulostettavissa.

2. Aikuisten ongelmakäyttäytyminen uuvuttaa nuoret

Lasten ja nuorten puhelimesta ja etenkin nettikirjepalvelussa ja chatissa otettiin vuonna 2013 vastaan hyvin vakavia aiheita käsitteleviä yhteydenottoja. Yhteydenotot, joissa puhuttiin masennuksen ja ahdistuksen tunteista, nousivat edellisvuoteen verrattuna ja niitä tilastoi- tiin yhteensä 737. Itsetuhoisista ajatuk- sista, viiltelystä sekä syömiseen liittyvistä ongelmista puhuttiin yhteensä 810 yh- teydenotossa. Psykkiseen terveyteen liittyvät yhteydenotot kattoivat 10 pro- senttia kaikista tilastoiduista yhteyden- oista.

Palvelussa haluttiin selvittää tar- kemmin nuorten psyykkisen oireilujen taustatekijöitä. Siksi yhteydenotoista ke- rättiin laadullista lisätietoa niistä tapa- uksista, joissa nuoret olivat kuvanneet jotakin perheessään kokemaa ongelma- tilannetta. Aineistoa kerättiin lokakuus- ta joulukuuhun puheluista, nettikirjeistä ja chat-keskusteluista. Yhteydenotois- ta koottu aineisto on lasten ja nuorten spontaanisti ja omin sanoin tuottamaa. Se ei perustu aikuisten esittämiin kysy- myksiin, vaan siihen, mitä ja mistä lapset ja nuoret itse kertoivat. Aineiston perus- teella monen nuoren mielenterveyteen liittyvien oireilujen taustalla näytti ole- van aikuisten ongelmakäyttäytyminen.

Yleisimmin nuoret kertoivat perheen aikuisten päihdeongelmista ja väkival- taisesta tai muuten arvaamattomasta käyttäytymisestä. Suurin osa henkiseen, fyysiseen tai seksuaaliseen pahoinpite- lyyn liittyvistä yhteydenotoista otettiin vastaan nettikirjepalvelussa ja chat-kes- kusteluissa. Myös vanhemman mielen- terveydenongelmat ja talousvaikeudet kuuluivat huoltien takana. Suurin osa lä- hiaikuisten ongelmista kertoneista oli 12–17-vuotiaita tyttöjä.

2.1 Kaltoinkohdeltu nuori voi huonosti

Yhteydenotoissa nuoret kuvasivat per- heen aikuisten, useimmiten vanhempien tai äiti- tai isäpuolen heihin kohdistuvaa arvaamatonta käytöstä: huutamista, rai- voamista, haukkumista sekä suoraa fyy-

sistä väkivaltaa. Joskus taustalla olivat aikuisten diagnosoidut mielenterveyden häiriöt, esimerkiksi masennus, jotka nuo- ret tulkitisivat ilmenevän arvaamattoma- na toimintana nuorta kohtaan.

Äiti on masennuksensa takia ollut kovin ailahteleva, vihainen ja poissaoleva.

Useat nuoret olivat huolissaan läheisten aikuisten alkoholinkäytöstä, erityisesti vanhemman fyysisestä kunnosta ja mah- dollisesta sairastumisesta, varsinkin jos taustalla oli jo jokin diagnosoitu somaati- nen sairaus. Eniten alkoholikäyttö tuotti kuitenkin välillistä huolta, koska vanhem- man käyttäytyminen muuttui.

En ole nähnyt yhtäkään viikonloppua tai vapaapäivää, milloin äitini ei oli- si juonut.

Monet huonovointisuutensa vuoksi yh- teyttä ottaneet olivat kokeneet per- heessään väkivaltaa. Joskus nuori oli todistajana vuosia jatkuneelle satunnai- selle aikuisten keskinäiselle väkivallal- le, mutta usein väkivalta kohdistui myös nuoreen itseensä. Väkivalta vaihteli luunapeista tukistamiseen, hiuksista re- pimisiin ja lämmäyttämisiin. Tilanteet, jois- sa vanhempi käytti väkivaltaa, saattoivat tulla yllättäen, mutta usein niitä oli opit- tu ennakoimaan.

Ensin se otti mua täysii käsistä kiin- ni ja löi mua niin kovaa, että kaadu- in lattialle.

Suurimmassa osassa yhteydenotoista nuoret tiesivät aikuisten toimivan väärin heitä kohtaan. Osa nuorista oli kuitenkin epävarmoja siitä, ovatko muun muassa lievemmat väkivallan muodot, kuten tu- kistaminen ja luunapit, sallittuja. Osa haki vahvistusta sille, saako aikuinen käyttäy- tyä heitä kohtaan väkivaltaisesti.

Pienenä luulin, että kaikkien äidit lyö, jos ne on tehnyt jotain väärää, mutta ei se niin mene, eihän?

2.2 Arvaamattoman aikuisen varjossa

Monesti yhteyttä ottavilla nuorilla oli taustalla jo vuosia samankaltaisena jat- kunut tilanne, jossa joko toinen vanhem- mista, vanhempipuoli tai molemmat vanhemmat käyttäytyivät hallitsematto- masti suhteessa nuoreen. Tilanteet eivät olleet akuutteja kriisitilanteita, vaan mo- nesti perheessä jo vakiintuneita ja pysy- viä olotiloja.

Tässä mä olen kasvanut 10-vuoti- aasta 15-vuotiaaksi.

Pitkään jatkuneissa traumaattisissa ti- lanteissa elävien nuorten ajatusmalli ja itseilmaisutapa oli kehittynyt aikuismai- sen analyttiseksi, pohtivaksi ja vastuul- liseksi. Nuoret muun muassa analysoivat vanhemman arvaamattoman tai väkival- taisen käytöksen syitä ja pohtivat omia ja vanhemman selviytymiskeinoja.

Tunteeni ovat ihan pienestä saakka olleet vahvoja. Välillä tuntuu, et olen ainoa aikuinen täällä kotona.

Mitä pidempään tilanne perheessä oli jatkunut, sitä epätoivoisemmat vihan, pettymyksen ja epätoivon tuntemuk- set nuorten kertomuksissa vuorottelivat. Vaikka nuoret tiesivätkin usein, että tilan- teet olivat vanhemman syytä ja vastuul- la, tilanteisiin liittyvä häpeä sai nuoren tuntemaan häpeää omasta olemassa- olostaan. Väkivalta, johon ei puututtu, loi toivottomuutta ja epäuskoa selviytyä tu- levaisuudessa.

Miksei meidän perheessä asiat koskaan muutu?

2.3 Huolet valuvat kaikkialle

Kuormittavassa perhetilanteessa elävil- lä nuorilla oli vaikeuksia monilla elämän- alueilla. Stressinsietokyky heikkeni, huolet ja ongelmat alkoivat kasautua, ja nuo- ri koki tilanteen ratkaisun olevan yhä kau- empana. Vaikeudet kotona saattoivat johtaa sulkeutumiseen, vetäytymiseen,

vaikeuksiin kaverisuhteissa ja lopulta yksinäisyyteen. Ulkopuolisuuden ja kuulumattomuuden tunne, jota nuori saattoi perheensä tilanteen vuoksi kokea, sai nuoren tuntemaan olonsa kelpaamattomaksi ja kelvottomaksi kenenkään seuraan.

Toiset kertoivat hakeneensa lohtua päihteistä ja joutuneet sen vuoksi vaikeuksiin koulussa. Harrastuksissa ei jaksettu enää käydä. Vähäinen liikunta näkyi ulkomuodossa, joka ei enää miellyttänyt, mikä masensi nuorta entisestään.

Hyvin toimivat kaverisuhteet saattoivat tukea ja vahvistaa nuorta hyvinkin paljon vaikeissakin perhetilanteissa. Myös harrastuksissa koetut onnistumiset kannattelivat nuorta vaikeiden tilanteiden läpi.

Tuntuu, että kaikki elämäni osa-alueet ovat aivan sekaisin eikä mikään onnistu.

2.4 Viiltelyllä näkyväksi

Monissa tapauksissa nuoren perheen tilanne oli nuorta ympäröiville aikuisille näkymätön. Nuori saattoi käyttäytyä ja toimia muissa ympäristöissään huomiota herättämättömästi eikä aikuisilla siksi ollut syytä huolestua tai puuttua nuoren toimintaan. Ainoa suoraan ulospäin näkyvä toiminta oli se, että nuori pohti yhteydenotossaan karkaamista kotoaan tilanteensa ratkaisemiseksi. Jotkut nuoret oireilivat syömättä jättämisellä. Ruoka ei maistunut tai syömättä jättämisellä yritettiin osoittaa läheisille jotakin. Toiset oksentelivat pahaa ja ahdistavaa oloaan helpottaakseen.

Etenkin tytöillä yleisin keino, jolla omaa ahdistusta yritettiin hallita, oli itsensä viiltely. Viiltely kytkeytyi lähes poikkeuksetta perheiden vaikeisiin tilanteisiin, usein nuoreen kohdistuvaan kaltoinkohteluun, seksuaaliseen tai fyysiseen väkivaltaan. Viiltelyn koettiin auttavan ainakin hetkellisesti ahdistuksen hallinnassa. Viiltelyllä koetettiin myös toisinaan saada omaa ahdistavaa tilannetta ympärillä oleville aikuisille näkyväksi. Viiltelyn ohella suuri osa perheidensä vaikeuksia kuvaavista tytöistä kertoi itsetuhoisista tai harhaisista ajatuksistaan sekä pakokauhun tunteistaan.

Tekee taas kovasti mieli viiltää, mutta en ansaitse mitään helpottavaa.

2.5. Riittämättömät tukiverkot

Moni nuori oli jäänyt tilanteeseensa yksin. Joskus nuorella oli ympärillään eri ammatillisia tukitahoja, mutta hänen todellisesta perhetilanteesta ei silti oltu selvillä. Nuori ei ollut uskaltanut itse kertoa siitä, koska ei tiennyt mitä kertomisesta seuraisi. Monesti myös sanat ja tavat kertoa vaikeuksista puuttuivat.

Silloin kun perheen aikuisia oli haasteltu asiasta, nuoret saattoivat kokea, että aikuiset esittivät roolia ammattilaisten edessä eikä perheen todellinen tilanne paljastunut. Esimerkiksi kouluterveystarastuksissa nuori oli saattanut jättää kertomatta todellisesta tilanteestaan, koska vanhempi osallistui tarkastukseen.

Nuoret kertoivat myös tapauksista, joissa ulkopuolisilla aikuisilla oli käsitys perheen tilanteesta, mutta mikään ei ollut nuoren kohdalla muuttunut. Nuori saattoi esimerkiksi joutua asumaan edelleen sen aikuisen kanssa, joka oli tehnyt hänelle seksuaalista väkivaltaa.

Joskus nuori oli saanut tuekseen henkilökohtaista keskustelutukea, jonka hän oli kokenut hyödylliseksi, mutta kuitenkin riittämättömäksi senhetkisessä tilanteessaan. Joskus puhuminen myös aiheutti ahdistusta nuorella, eikä hän sen vuoksi halunnut jatkaa käyntejään ammattilaisen luona. Joskus hyvin toimiva tukikontakti oli auttanut sietämään ahdistusta, mutta sen loputtua, nuori oli jälleen masentunut.

Meidän perheen ympärillä pyörii kaikenlaisia työntekijöitä ongelmieni takia, mutten ole kenellekään sanonut tästä tilanteesta, kukaan niistäkään ei siis tiedä.

Tilanteet eivät olleet akuutteja kriisitilanteita, vaan monesti perheessä jo vakiintuneita olotiloja.

3. Yhteenvedo

Yhteydenottojen perusteella nuorten kokema kaltoinkohtelu jää monesti piiloon. Aikuisten ongelmakäyttäytyminen vaikutti monien nuorten masennus- ja ahdistusoireiden taustalla. Moni oli kokenut perheessään jatkuvaa henkistä tai fyysistä väkivaltaa. Osalle nuorista lähiaikuiset olivat tehneet seksuaalista väkivaltaa.

Kaltoinkohtelu jäi piiloon etenkin niillä nuorilla, jotka eivät oirehtineet näkyvästi. Nuoret kokivat tilanteensa avaamisen aikuisille vaikeaksi tai mahdottomaksi, tai heihin tai perheisiin kohdistuneet tukipalvelut tuntuivat riittämättömiltä. Kun nuori oli joutunut elämään vuosia kaltoinkohtelun tai sen uhan alla, tulevaisuus tuntui toivottomalta ja nuoret oireilivat monin tavoin. Etenkin tytöt kertoivat helpottavansa ahdistusta itseään viiltelemällä. Lähiympäristössä nuoren viiltelyä ei oltu huomattu tai siihen ei puututtu sillä vakavuudella, mitä olisi pitänyt.

Nuoruus on äärimmäisen tärkeä kehityksellinen ajanjakso, joka muovaa persoonallisuutta. Nuoruudessa luodaan pohjaa aikuisiän toimintakyvylle, mutta myös tätä toimintakykyä uhkaaville mielenterveyden häiriöille. Kaltoinkohtelulla on tuhoisia seurauksia psyykkiseen hyvinvointiin.

Yhteydenottojen perusteella nuoret tarvitsevat heidän kehitysvaihettaan tuntevia ammattilaisia, joilla on aikaa, taitoa ja kykyä huomioida ikätaso ja yksilöllisyys kohtaamisissaan nuorten kanssa. Nuoret tarvitsevat ammattilaisilta myös enemmän aikaa. Esimerkiksi chat-yhteydenottoissa tyyppillistä oli, että vakavimmissa aiheissa vasta puolentoista tunnin yhtäjaksoisen keskustelun jälkeen nuoren tilanne alkoi raottua edes joltain osin. Jos nuoren kohtaamisessa ei varata aikaa luottamuksen rakentamiselle, nuoren kokonaistilanne saattaa jäädä piiloon vuosien ajaksi ja nuoren kehitys vaarantua merkittävästi.

3.1 Suositukset kaltoinkohtelun tunnistamiseen

Osalle yhteydenottajista oli epäselvää se, mitä aikuinen saa lapselleen tehdä. Vielä yleisempää oli tietämättömyys siitä, miten toimia joutuessaan kokemaan kotoaan itseensä kohdistuvaa väkivaltaa.

Joskus on oletettu, että lapset ja nuoret ovat solidaarisia vanhemmilleen tai suojelevat vanhempiaan eivätkä siksi kerro perheen asioista ulkopuolisille aikuisille. Näiden yhteydenottojen perusteella vanhempien suojeleminen ei kuitenkaan estänyt kertomista, vaan pikemminkin tiedon puute omista oikeuksista ja avun saamisen mahdollisuuksista.

Jotta kaltoinkohtelun voi tunnistaa entistä paremmin ja siten myös tukea nuorta riittävästi, nuoren lähellä olevien ammattilaisten tulisi ottaa paremmin huomioon nuoren ikä ja yksilöllisyys. Kaikille nuorille ei ole helppoa puhua ääneen ja kasvokkain isoista asioista aikuisen kanssa. Isotkin huolet jäävät tästä syystä monesti piiloon.

Yhteydenottojen perusteella nuoret tarvitsisivat ikävaiheensa huomioivaa, tiiviimpää ja kokonaisvaltaista koko elämäntilanteen kartoittavaa tukea tarpeeksi pitkäksi aikaa. Esimerkiksi viikoittaiset terapiakäynnit eivät riitä, jos nuori joutuu elämään jatkuvassa pelossa, tai jos muut elämänalueet jäävät tuetta.

SUOSITUKSET

- Lapset ja nuoret tarvitsevat omalle ikätasolleen sovellettua tietoa omista oikeuksistaan ja tuensaantimahdollisuuksistaan. Lapsen on saatava tietää, ettei kenelläkään aikuisella ole oikeutta käyttää häneen väkivaltaa tai muuten kohdella häntä huonosti.

Lapselle pitää antaa konkreettisia esimerkkejä ja toimenpideohjeita siihen, miten toimia joutuessaan aikuisen kaltoinkohtelun uhriksi.

Lisäksi lapset ja nuoret tarvitsevat käytännön esimerkkejä siitä, mitä omasta tilanteestaan kertomisen jälkeen tapahtuu: Mitä tapahtuu aikuisille? Minkälaista tukea voi itse saada? Asioista kertoessa on hyvä valottaa myös muiden lasten kokemuksia eli on muitakin, jotka ovat joutuneet kokemaan vastaavaa. Minkälaisia pelkoja muilla on ollut? Mikä heitä on auttanut?
- Nuorelle pitää olla erilaisia kohtaamisen paikkoja, välineitä ja tapoja kertoa asioistaan häntä lähellä olevien ammattilaisten kanssa. Jäsentääkseen ajatuksiaan sanoiksi ja muodostaakseen luottamuksen aikuiseen, lapset ja nuoret tarvitsevat myös enemmän aikaa avautuakseen tilanteestaan.
- Itsensä viiltely on aina otettava vakavasti ja jokaisen itseään viiltävän nuoren kokonaistilanne on kartoitettava huolellisesti. Viiltelyn takana on usein nuoren kaltoinkohtelua.
- Kun aikuisella herää huoli nuoren perhetilanteesta, on varmistettava, että nuorelle varataan tarpeeksi aikaa hänen perhetilanteensa kartoittamiseksi. Työntekijän on tavattava nuori kahden kesken, tarvittaessa useamman kerran, jotta nuoren oma näkemys välittyy. Nuoret voivat kokea, ettei heidän sanansa paina samanveroisesti kuin vanhempien ja että aikuiset saattavat vääristellä perheen tilannetta.
- Työntekijän, jolle nuori kertoo vaikeasta tilanteestaan, on otettava vastuu siitä, että nuori saa tarvitsemansa avun. Työntekijä voi nuoren luvalla ottaa yhteyttä mahdollisesti tarvittaviin muihin auttajatahoihin ja hän voi mennä itse mukaan tapaamisiin. Se ei riitä, että antaa vain auttajatahon puhelinnumeron. Avun hakeminen ei saa jäädä yksinomaan nuoren vastuulle.
- Nuoren tukikeinoja pohdittaessa on huolehdittava siitä, että nuoren kokonaiselämäntilanne huomioidaan ja nuori saa tukea kaikkiin elämänsä osa-alueisiin. Tuen tulee ulottua kaikkiin nuorille tärkeisiin asioihin ja sen tulee kestää intensiivisenä riittävän pitkään. Kaltoinkohdellun nuoren tueksi ei riitä terapia. Lisäksi nuori voi tarvita tukea koulunkäyntiin, harrastuksiin, kaverisuhteisiin. Joskus tarvitaan sijoitusta kodin ulkopuolelle.

4. Päivystystoiminta vuonna 2013

Lasten ja nuorten puhelin ja netti toimii-ryhmäpäivystysmallin mukaisesti Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa. MLL:n päivystysohjaajana toimiva ammattityöntekijä on aina päivystysvuorossa tuke-
massa vapaaehtoisten ryhmää. Vuonna 2013 päivystyspisteissä toimi yhteensä 235 vapaaehtoista päivystäjää.

Kevätkaudella 2013 chat-päivystyksiä järjestettiin 3 kertaa viikossa ja syksyllä 4 kertaa viikossa. Chat-keskustelut käytiin IRC-gallerian MLL-yhteisössä ja keskustelut tilastoitiin samaan tilastointiohjelmaan yhdessä puheluiden ja nettiviestien kanssa. Nettikirjepalvelun tekninen käytöjärjestelmä uusittiin keväällä 2013.

Auttavien puhelin- ja nettipalvelujen työntekijät moderoivat MLL:n Nuorten-netti-sivustolla olevaa nuorten vertaistukeen perustuvaa keskustelupalstaa. Mielenterveysaiheisiin liittyvissä keskusteluissa työntekijä kommentoi ja ohjasi palstalle kirjoittavia nuoria tarvittaessa ammatillisiin palveluihin tai Lasten ja nuorten puhelimeen ja nettikirjepalveluun. Kaikki Nuortennetin keskustelut tilastoitiin myös samaan tilastointiohjelmaan puheluiden, nettiviestien ja chat-keskustelujen kanssa.

MLL toteutti 6 kestoaltaan 30 tunnin mittaista Lasten ja nuorten puhelimen ja Nuortennetin kirjepalvelun päivystäjien peruskurssia, joilla koulutettiin yhteensä 74 uutta päivystäjää. Kokeneille

päivystäjille järjestettiin 4 chat-koulutusta jokaisella paikkakunnalla. Erillisiä täydennyskoulutuksia järjestettiin yhteensä 15. Koulutuksissa käsiteltiin muun muassa lapsille haitallisia mediasisältöjä, koulukiusaamista sekä mielenterveysongelmaista kärsivän nuoren kohtaamista. Lisäksi päivystysohjaajat pitivät yhteensä 53 tuumausvarttia eli henkilökohtaista kehityskeskustelua päivystäjien kanssa. Erillisiä päivystäjien kohtaamis- ja virkistysiltoja järjestettiin kuudesti. Päivystäjien omaehtoiset kirjallisuuspiirit kokoontuivat eri paikkakunnilla yhteensä 15 kertaa.

Lapsen oikeuksien päivänä 20.11.2013 palvelu toteutti koko päivän kestävästä maratonpäivystyksestä kello 12–21 puhelimesta ja chatissa. Maratonpäivystyksellä vahvistettiin lasten osallisuutta ja palvelun tunnettua. Elokuussa järjestettiin koulunalkuun ja kaverisuhteisiin teemoitettu päivystysilta, jolloin puhelin ja chat olivat auki kello 23 saakka. Joulupyhien aikaan yhteydenottajilla oli ensimmäistä kertaa mahdollisuus keskustella päivystäjän kanssa myös chatissa. MLL:n oma chat-alusta valmistui loppuvuodesta 2013.

Lasten ja nuorten puhelin ja netti on jäsenenä maailmanlaajuisessa lasten auttavien puhelin- ja nettipalveluiden Child Helpline International (CHI) -verkotossa, johon kuuluu palveluja 142 maas-

sa. Verkosto tukee paikallistasolla lasten auttavien puhelin- ja nettipalveluiden perustamista ja ylläpitoa. Se myös kerää tilastoja, joita hyödynnetään lastensuojeluprosessien epäkohtien esiin nostamisessa ja lasten oikeuksien puolesta puhumisessa.

Suomessa yhteistyötä tehtiin verkko-nuorisotyötä tekevien järjestöjen kanssa nuorille suunnatun verkkotyön foorumissa (NuSuVeFo) sekä puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa, jonka puheenjohtajana MLL:n auttavien puhelin- ja nettipalveluiden päällikkö toimi vuosina 2011–2013.

4.1 Päivystäjien kokemukset

Päivystäjä kirjoittaa yhteydenoton päätyttyä tilastointiohjelmaan myös oman kokemuksensa puhelusta, kirjoittamastaan nettikirjeestä tai käymästään chat-keskustelusta. Kokemukset jaetaan hyvin onnistuneisiin, melko hyvin onnistuneisiin, neutraaleihin, turhauttaviin sekä epäonnistuneisiin. Näiden lisäksi päivystäjällä on mahdollisuus avata kokemustaan avoimeen vastauskenttään.

Päivystäjä kokivat valtaosan eli 61 prosenttia yhteydenotoista hyvin tai melko hyvin onnistuneeksi. Kolmannes yhteydenotoista koettiin neutraaleiksi. Vain yksi sadasta yhteydenotosta koettiin epäonnistuneeksi.

Turhauttavina koettuja yhteydenottoja oli 5 prosenttia. Lasten ja nuorten puhelimesta, netissä ja chatissa kohdataan asiallisesti ja tosissaan myös vitsaillen esitetyt vakavat aiheet. Tämä vaatii aikuiselta erityistä ymmärrystä yhteydenottajien kehitysvaiheesta sekä lasten ja nuorten tavasta kertoa asioistaan. Osa turhautumisen kokemuksista syntyy siitä, että yhteydenottajat testasivat päivystäjää vakavilla aiheilla.

Päivystäjä kokivat onnistuvansa hyvin myös haastavissa yhteydenotoissa, joissa käsiteltiin esimerkiksi päihteiden ongelmakäyttöä, emotionaalista kaltoin-kohtelua, fyysistä pahoinpitelyä, seksuaalista ahdistelua, hyväksikäyttöä tai muuta lapsen ja nuoren laiminlyöntiä. Näitä aiheita käsiteltiin yhteensä 829 kertaa. Vähän yli 60 prosentissa kaltoin-kohteluun tai hyväksikäyttöön liittyneis-

Finnish Safer Internet Centre -projekti

MLL on mukana EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre -projektissa. Se edistää lasten ja nuorten hyvinvointia suhteessa digitaaliseen mediaan. MLL toteuttaa hankkeen Helpline-toimintoa tarjoamalla tukea ja apua mediaan liittyvissä kysymyksissä. Lasten ja nuorten puhelimen ja netin päivystäjille tarjotaan säännöllisesti koulutusta lasten ja nuorten mediankäyttöön kuuluvista ilmiöistä. Hankkeen yhteistyökumppanit ovat Kansallinen audiovisuaalinen instituutti ja Pelastakaa Lapset ry.

Lasten ja nuorten yhteydenottoihin vastasi 235 vapaaehtoista päivystäjää.

tä tapauksista yhteydenotto koettiin hyvin tai melko hyvin onnistuneeksi ja noin 27 prosenttia neutraaleiksi. Turhauttaviksi koettiin 8 prosenttia, epäonnistuneiksi 2 prosenttia.

Päivystäjiä turhautti, jos he eivät yrityksistä huolimatta kokeneet saavansa nuoreen niin intensiivistä keskusteluyhteyttä, mitä olisivat toivoneet ja minkä olisivat kokeneet auttavan nuorta.

Päivystäjiä epäonnistumisen kokemukset liittyivät usein siihen, että päivystäjille heräsi suuri huoli nuoren hyvinvoinnista. Kaikissa epäonnistuneiksi kirjatuissa yhteydenotoissa kyse oli yhteydenottajan omasta tilanteesta. Päivystäjät olisivat toivoneet, että olisivat voineet auttaa enemmän tai sanoa jotain lisää. Epäonnistumisen kokemuksen synnytti muutamassa tapauksessa myös yhteydenoton katkeaminen kesken keskustelun.

4.2 Lasten ja nuorten palaute

Lasten ja nuorten puhelimesta ja Nuortennetin kirjepalvelusta on mahdollista antaa palautetta monen kanavan kautta. Suurin osa palautteesta saadaan suoraan puhelin- ja chat-keskusteluista. Lisäksi palautetta saadaan Nuortennetti-sivuston palautelaatikosta. Nettikirjeistä saadaan palautetta nettikirjepalvelun palautelomakkeella.

Puheluiden noin 1 000 palautetta oli pääosin kiittävää. Soittajat kiittivät tärkeästä keskustelusta ja aidosta kohtaamisesta. Moni sanoi, että olo oli parantunut puhelun aikana. Kiitosta tuli myös siitä, että keskustelu oli auttanut soittajaa eteenpäin omassa asiassa. Keskustelun myötä oli esimerkiksi löytynyt auttava

taho, johon ottaa yhteyttä.

Tärkeintä oli kuitenkin se, että sai puhua jollekin, joka oikeasti kuunteli. Lapset ja nuoret kokivat tärkeäksi, että on olemassa tällainen palvelu. Osa kertoi, että aikoo soittaa uudestaan. Myös siitä tuli positiivista palautetta, että lapsi tai nuori sai keskustella asioistaan niin kauan kuin itse halusi.

Kriittistä palautetta tuli siitä, että Lasten ja nuorten puhelin on useasti varattu. Päästäkseen läpi pitää soittaa monta kertaa. Soittajat kehottivatkin hankkimaan lisää vastaajia. Myös aukioloaikojen laajentamista ehdotettiin.

Chat-keskusteluista kirjattiin 83 palautetta, jotka olivat hyvin samansuuntaista kuin puhelimesta. Keskustelijat kiittivät ja sanoivat, että keskustelu oli helpottanut omaa oloa. Lisäksi kiitettiin avusta ja neuvoista.

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelun palautteita tuli 61. Suurin osa koski saatua vastauskirjettä, ja palaute oli pääosin kiittävää. Parasta vastauskirjeessä oli ollut se, että kirje tuntui juuri itselle kirjoitetulta, asioita ei vähätelty, kirje antoi toivoa ja sai olon tuntumaan paremmalta. Kirje koettiin helpommaksi keinoksi ottaa yhteyttä, jos asiasta puhuminen tuntuu vaikealta. Noin puolet palautteen antajista totesi, että vastauskirjeen luettuaan he aikovat hakea apua tilanteeseensa.

Negatiivinen palaute koski lähinnä siitä, että kirjepalvelu ei toiminut. Lapsi tai nuori ei ollut päässyt luomaan kirjelaatikkoa palvelun ruuhkaisuuden vuoksi. Joskus ongelmana oli, ettei nimimerkin luominen onnistunut. Osa koki vastustajan liian pitkäksi, mutta osa kiitti nopeasta vastaamisesta.

KOHTAAMISEN TAVOITTEET LASTEN JA NUORTEN PUHELIMESSA JA NETISSÄ

Kuunteleminen

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

Vaikeiden tunteiden sietäminen

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

Henkilökohtaisesti kohdattu

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

Itsetunnon tukeminen

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

Tiedon välittäminen

Aikuinen tukee tiedoillaan lasta arkisissa asioissa.

Ammattiavusta kertominen ja avunhakemiseen motivoiminen

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

Toivon välittäminen

Aikuinen luo uskoa tulevaisuuteen ja mahdollisuuksiin selvittää vaikeistakin tilanteista.

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Liite 1

Auttavat puhelin- ja nettipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelimen ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet). Sen periaatteissa määritellään palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle. Periaatteet on tiivistetty seuraaviin 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 kuuluvis- sa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettö- myys 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

Liite 2

Vuonna 2013 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa tukivat Raha-automaattiyhdistys, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä seuraavat 50 kuntaa ja kaupunkia sekä 8 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi.

Kunnat ja kaupungit:

Akaan kaupunki
Järvenpään kaupunki
Jyväskylän kaupunki
Espoon kaupunki
Forssan kaupunki
Hangon kaupunki
Hausjärven kunta
Helsingin kaupunki
Iitin kunta
Juvan kunta
Kauniaisten kaupunki
Keminmaan kunta
Kirkkonummen kunta
Kiteen kaupunki
Kokemäen kaupunki
Korsholms kommun
Kotkan kaupunki
Kouvola kaupunki
Kuopion kaupunki
Kuusamon kaupunki
Laitilan kaupunki
Larsmo kommun
Laukaan kunta
Lempäälän kunta
Leppävirran kunta
Merikarvian kunta
Miehikkälän kunta
Mikkelin kaupunki
Mänttä-Vilppulan kaupunki
Naantalin kaupunki
Paimion kaupunki
Porvoon kaupunki
Pöytyän kunta
Raisio kaupunki
Riihimäen kaupunki
Siikaisten kunta
Sipoon kunta
Sjundeå kommun
Sodankylän kunta

Tammelan kunta
Tampereen kaupunki
Tornion kaupunki
Turun kaupunki
Tuusulan kunta
Uudenkaupungin kaupunki
Valkeakosken kaupunki
Vantaan kaupunki
Viitasaaren kaupunki
Ylöjärven kaupunki
Äänekosken kaupunki

Koulut:

Armfeltin koulu
Kotimäen koulu
Käpylän peruskoulu
Pellonpuiston koulu
Pohjoispuiston koulu
Sammon koulu
Taavetin lukio
Veräjäpellon koulu

Lasten ja nuorten puhelin

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

Nettikirjepalvelu ja chat

www.mll.fi/nuortennetti



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

