



# Lasten ja nuorten puhelimien ja chatin vuosiraportti 2023



### **Julkaisija**

Mannerheimin Lastensuojeluliitto  
Toinen linja 17  
00530 Helsinki  
mll.fi

### **Teksti**

Anna Weckström, Tatjana Pajamäki

### **Ulkoasu**

Hahmo

### **Taitto**

Tarja Petrell

### **Infograafi**

Tarja Petrell

### **Kansikuva**

Colourbox

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 suurimman lastensuojelujärjestöön kuuluu yli 71 000 jäsentä, 532 paikallisyhdistystä, 10 piirijärjestöä ja keskusjärjestö.

### **Vuosittain**

- Lasten ja nuorten puhelin ja chat ja Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevtjänst vastaa lähes 20 000 puhelun, nettikirjeeseen ja chat-keskusteluun.
- Vanhempainpuhelin, Vanhempainnetin kirjepalvelu ja chat vastaa lähes 2500 yhteydenottoon.
- Yläkouluissa toimii noin 11 000 MLL:n tukioppilasta, internetissä nuoria tukee noin 30 verkkotukaria eli verkk@ria.
- Lähes 864 MLL:n kouluttamaa lasten hoitajaa työskentelee yli 2000 perheessä.
- Noin 2000 MLL:n kouluttamaa tukihenkilöä tekee työtä perheiden ja nuorten parissa.
- MLL ylläpitää yli 500 perhekahvia, joissa kokoonnutaan yli 12 000 kertaa.
- MLL:ssa toimii noin 300 vertaisryhmää ja muuta aikuisten ryhmää.
- MLL:n kerhoissa käydään yli 170 000 kertaa.
- MLL järjestää koulujen alkaessa Hyvä alku koulutielle- ja Hyvä alku yläkouluun -kampanjat, joilla tavoitetaan noin 48 000 ekaluokkalaisten koteihin lähetettävällä postituksella sekä noin 15 000 seitsemäsluokkalaisten perhettä verkkosivustolla.

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

**mll.fi**



# Sisällys

Vaikeudet perhesuhteissa kuormittavat lapsia ja nuoria | s. 5

Näin lapset puhuvat henkisestä väkivallasta | s. 6

Yhteydenotot vuonna 2023 | s. 10

*Puhelut* | s. 10

*Digikanavat* | s. 11

*Keskusteluyhteydenottojen aiheet* | s. 12

*Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot* | s. 15

Päivystystoiminta vuonna 2023 | s. 16

Lasten ja nuorten palaute | s. 17

*Puhelut* | s. 17

*Chat-keskustelut* | s. 17

*Nettikirjeet* | s. 17

Liitteet

*Liite 1 Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet* | s. 19

*Liite 2 Toimintaa tukeneet koulut* | s. 19

# Lasten ja nuorten puhelin ja chat

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 ja juhlapyhinä päivystetään kello 17–20.

Lasten ja nuorten nettikirjepalvelu perustettiin vuonna 2002. Sinne voi kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen mihin vuorokauden aikaan 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. Chat päivystää jokaisena päivänä, myös juhlapyhinä, klo 17–20. Chattiin voi varata myös ajan.

Ruotsinkielinen Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevstjänst on toiminut vuodesta 2020 lähtien. Puhelin päivystää maanantaisin ja tiistaisin klo 14–17 ja keski- viikkoisin ja torstaisin klo 14–20 Nettikirjepalveluun voi kirjoittaa ympäri vuorokauden.

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 vapaaehtoisten päivystäjien tukena.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toiminta noudattaa eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa (liite 1). 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 ja chatin toimintaa. Lisäksi vuonna 2023 toimintaa tukivat useat yritykset ja yksityishenkilöt. Kuudessa koulussa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi (liite 2). Toimintaan on saatu myös projektiavustusta Euroopan komission Safer Internet -ohjelmasta.

# Vaikeudet perhesuhteissa kuormittavat lapsia ja nuoria

Vuonna 2023 MLL:n Lasten ja nuorten puhelimessa ja chatissa korostuivat yhteydenotot, joissa lapset kertovat omin sanoin kohtaamistaan henkisestä väkivallasta. Palvelussa vastaanotettiin vuoden aikana yli 20 000 yhteydenottoa 7-25-vuotiailta lapsilta ja nuorilta. Kaikista aiheista yleisimpiä olivat arjessa koettu yksinäisyys sekä psyykkiseen hyvinvointiin liittyvät huolet. Mielenterveyteen liittyvät aiheet ovat nousseet toiseksi yleisimmiksi aiheiksi palvelussa, kun ne esimerkiksi 10 vuotta sitten olivat palvelun kuudenneksi yleisin aihe. Huolien taustalla heijastelevat monet asiat. Monessa yhteydenotossa puhut-

tiin vaikeuksista perhesuhteissa sekä kaltoinkohtelun kokemuksista.

Vuonna 2023 yhteydenotoista kerättiin tilastotietojen ohella myös laadullista tietoa siitä, mitä lapset ja nuoret spontaanisti yhteydenotoissaan kertovat suhteistaan vanhempiinsa tai muihin lähiaikuisiin. Laadullista tietoa koostettiin myös päivystäjien tilastointiohjelman kirjauksista, jotka käsittelivät lasten ja nuorten perhesuhteita.

Seuraavassa osiossa on yhteenvetoa lasten ja nuorten kokemuksista. Tekstissä olevat sitaatit ovat lasten ja nuorten puheista tunnistamattomiksi muokattuja otteita.

# Näin lapset puhuvat henkisestä väkivallasta

## Haukkumista, mitätöintiä ja liian suuria odotuksia

*"Oon meidän perheen inhokki."*

Moni lapsi kertoi kokevansa vanhempansa puolelta säännöllistä itseensä kohdistuvaa haukkumista tai arvostelua. Lapset olivat kokeneet arvostelua mm. omaan ulkonäkönsä, painoonsa sekä seksuaaliseen suuntautumiseensa liittyen. Arvosteluun liittyi monesti myös vertaileminen toisiin lapsiin. Lapset kertoivat vanhempien myös käyttävän heistä rumaa tai ilkeää puhetapaa.

*"Mun painosta huomautellaan jatkuvasti."*

*"Isä kirjoittelee ja puhuu tosi ilkeesti ja rumasti."*

*"Mun homous on vanhemmalle rikos."*

Lapset puhuivat myös vanhempien heihin kohdistamista odotuksista, joita kokivat mahdottomiksi saavuttaa. Odotuksia kohdistui esimerkiksi urheilusuorituksiin, lapsen ulkoiseen olemukseen tai menestymiseen koulussa. Osa lapsista koki olevansa vanhemmalleen pettymys.

*"Oon ihan hyvä koulussa, mutta mulla on kamalat paineet, koska jos joku koe menee huonommin, tulee hirveet huudot, arestia ja muuta."*

*"Syön liikaa, enkä osaa mitään ja oon vanhemmilleni muutenkin pettymys."*

*"Pelkään epäonnistumisia, koska niistä on aina huudettu."*

## Kontrollointia ja liian tiukkoja rangaistuksia

Lasten puheissa korostuivat myös kontrolloinnin erilaiset muodot vanhemman taholta. Kontrollin tai tiukan valvonnan alla oli esimerkiksi lapsen ajankäyttö, kuten kavereiden tai seurustelukumppaneiden kanssa vietetty aika. Osa koki, että rajoituksia esimerkiksi ystävien tapaamiseen oli tehty syyttä.

*"En saa koulun jälkeen tavata kavereita, enkä ymmärrä miksi."*

*"Äiti kontrolloi ihan kaikkia mun tekemisiä."*

*"Isä piilottaa kuulokkeet tai ottaa yhtäkkiä koko puhelimen pois."*

Lapset kertoivat myös heihin kohdistetuista mielivaltaisiksi koetuista rangaistuksista. Omasta puhelimesta oli riidan seurauksena suljettu viestisovelluksia. Jonkun puhelin oli poistettu käytöstä useaksi päiväksi tai puhelinliittymä oli suljettu kokonaan. Osaan lapsista oli kohdistettu eripituisia kotiarestejä, joita pidettiin epäoikeudenmukaisina.

Osa nuorista koki, että yksityisyyttä ja omaa rauhaa ei kunnioiteta kotona. Yksityisyyttä oli loukattu mm. lukemalla nuoren yksityisviestejä tai takavarikoimalla henkilökohtaisia tavaroita. Osa koki, ettei itsellä ollut mahdollisuutta esittää mielipiteitä tai vaikuttaa itseään koskeviin asioihin.

## Välinpitämättömyyttä ja kiinnostumattomuutta

Osalle yhteydenottajista oman perhetilanteen sanoittaminen oli vaikeampaa. He kuvasivat suhdettaan vanhempansa esimerkiksi huonoina väleinä, kommunikointivaikeuksina, riitaisena ilmapiirinä tai yleisenä pahana olona, joka ilmeni kotona ollessa.

*"Ahdistaa mennä kouluun, mut viel enemmän kotiin."*

Jotkut kertoivat kotona vallitsevasta kiinnostumattomuuden tai puhumattomuuden kulttuurista. Toisilla ei ollut kotona ketään, kenen kanssa puhua. Lapsi saattoi kokea, että häntä ei rakasteta, tai hänen asiansa eivät olleet vanhemman mielestä kiinnostavia. Osa koki, ettei tule ymmärretyksi eikä nähdyksi vanhempansa puolelta. Osa joutui viettämään paljon aikaa yksin. Jotkut täysi-ikäisyyttä lähestyvät nuoret pelkäsivät joutuvansa muuttamaan pois kotoaan vastoin tahtoaan.

*"Ehkä mun kiinnostus aina paljon itseä vanhempia ihmisiä kohtaan johtuu siitä, että sitä rakkautta ei oikein oo saanut täältä kotoa."*

*"Mun huolille ei oo tilaa, kun kaiken vie siskon oireilu ja mun pitää olla se positiivinen ja hyvinvoiva tyyppi."*

## Mielipiteiden huomiotta jättämistä, syyllistämistä ja manipulointia

Lapset ja nuoret kokivat sivuuttamista ja ohittamista esimerkiksi sen suhteen, tulivatko huomioiduksi itseään koskevissa päätöksissä. Vanhempien avioerotilanteessa osa yhteydenottajista koki, ettei ollut saanut vaikuttaa asunin järjestelyihin. Mielipiteiden huomiotta jättämistä koettiin myös eron jälkeen. Osa lapsista olisi halunnut viettää



enemmän aikaa toisen vanhempansa kanssa, mutta heidän näkemyksiään ei huomioitu.

*"Oon monta kertaa esittänyt toiveen, että saisin viettää enemmän aikaa sen luona, kun se tukisi paremmin mun mielenterveyttä, mutta ei siitä ole tullut mitään."*

*"Voin tosi huonosti siellä ja haluaisin muuttaa pois, mutta mua ei kuunnella."*

Lapset kuvasivat myös heihin kohdistuvaa syylistämistä, asioiden vääristelyä sekä manipulaatiota. Yhteydenottajat kertoivat esimerkiksi, että heitä syytettiin säännöllisesti jostakin, mitä he eivät olleet tehneet.

*"Syytti mua sen tavaran ottamisesta, jota en ole ikinä nähnytkään, tosi usein käy niin."*

Osa yhteydenottajista kuvaili oman toimintansa vaikutuksia vanhempaan. Lapsi saattoi esimerkiksi kuvailla, miten oma oireilu oli aiheuttanut vanhemmalle pahoja ongelmia.

*"Äidille on tullut trauma niistä mun kohtauksista."*

*"Ne on aina riidellyt keskenään paljon ja syyttää mua niiden riitelystä, että mä oon aiheuttanut sen."*

Lapset kuvasivat myös aikuisten taholta koettua vähättelyä, useimmiten omaan psyykkiseen vointiinsa liittyen. Osa koki, että vanhemmat eivät ottaneet lapsen huonoa oloa tosissaan. Joltain oli kielletty avunhakeminen mielenterveyttä koskevilla asioilla.

*"Isää ei kiinnosta ollenkaan, vaikka oon lintsannut ja viillellytkin."*

*"Ne ei ole ottaneet mun paniikkihäiriötä tosissaan, eikä siitä puhuta."*

Lähiaikuisten ohella lapset ja nuoret kertoivat vähättelyn kokemuksistaan muiden aikuisten kanssa. Esimerkiksi opettaja ei ollut ottanut lapsen kertomusta kiusaamiskokemuksesta vakavasti. Lapsi oli saattanut kokea oman näkökulmansa huomiotta jättämistä yhteisissä tapaamisissa vanhempien ja ammattilaisten kanssa. Manipulointia ja tilanteiden vääristelyä lapset olivat kokeneet myös eri viranomaisten vastaanotoilla, joissa kokivat vanhempansa kierrelleen tilanteesta pois tai vääristelleen asioita.

*"Se uhriutuu joka kerta, kun yritän puhua näistä asioista eli estää kommunikoinnin täysin."*

*"Lastensuojelutapaamisessa ne kierteli pois kokonaan tilanteesta ja mä jäin taas ihan yksin näiden kokemusten kanssa."*

## Tunteenhallinnan ongelmia ja väkivallalla uhkailua

Osa lapsista kuvaili vanhemman ailahtelevuutta ja voimakkaita tunnereaktioita arjessa. Suuttuessaan vanhempi saattoi esimerkiksi menettää täydellisesti hermonsensa ja raivota hallitsemattomasti. Riitojen aikana toiset vanhemmat myös päätyivät asettamaan kohtuuttomia sääntöjä ja määräyksiä. Moni koki vanhemman reaktiot pelottavina ja ne saattoivat johtaa käsitykseen siitä, että vanhempi vihasi heitä.

*"Se tulee kohta kotiin ja siitä saakka kaikki on sitten pelkkää huutoa."*

*"Se vaan raivoaa ja huutaa kotona, viimeksi melkein löi äitiä, mutta ei siitä mitään seurannut."*

Osa lapsista joutui arjessaan todistamaan joko perheen aikuisten välistä tai omaan sisarukseen kohdistettua väkivaltaa. Osa oli myös uhkailtu väkivallalla. Kuormitavina kokemuksina yhteydenottajat kuvailivat myös oman vanhemman huonovointisuutta, esimerkiksi mielenterveyden ongelmista, joihin vanhempi ei ollut suostunut hakemaan apua. Lasta oli saatettu myös kieltää puhumasta omasta vanhemmastaan kenellekään.

*"En sais puhua äidistä."*

*"Se vaan itkee kotona koko ajan, eikä suostu hakemaan mitään tukea."*

Valtaosa yhteyttä ottavista lapsista ja nuorista tuntui käsittävän, että vanhemman kohtelu oli epäoikeudenmukaista. Osa lapsista ja nuorista kaipasi selkeytystä ja päivystäjän kanssa keskustelua siitä, ajatteleeko tai toimiiko itse tilanteessa väärin.

*"Tuntuu, että se yrittää eristää mua muista ihmisistä, enkä tiedä pyydäkö itse kohtuuttomia."*

*"Ajattelenkohan jotenkin väärin vai onko oikein, että mua kohdellaan ja multa vaaditaan eri asioita kuin muilta sisaruksilta?"*

## Perheet tarvitsevat kokonaisvaltaista tukea

Lasten kokema henkinen väkivalta on vakava ongelma, johon on arvioitu olevan vaikea puuttua, koska se jää monesti tunnistamatta. Henkinen väkivalta aiheuttaa mm. arvottomuuden kokemuksia, masennusta ja toivottomuutta sekä käyttäytymisen muutoksia lapsilla ja nuorilla.

MLL:n Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin yhteydenotoissa lapset kertovat omin sanoin kohtaamastaan henkisestä väkivallasta. Palveluun yhteyttä ottaneet kertoivat aikuisen taholta tapahtuvasta haukkumisesta, mitätöinnistä, syyllistämisestä ja manipuloinnista, yksityisyyden kunnioittamatta jättämisestä sekä kontrolloinnista. Myös vanhemman väkivallalla uhkailu tai hallitsematon raivoaminen kuuluivat monessa yhteydenotossa. Yhteyttä ottavat lapset tunnistavat melko hyvin ne kasvatukseen ja toimet, jotka ovat kohtuuttomia tai vääriä, mutta keinot niiden ratkaisemiseksi ovat vähäisiä. Yhteydenottojen perusteella lapset jäivät kovin yksin tilanteissa, joissa vanhemman toiminta heikentää heidän hyvinvointiaan.

Viimeisten kymmenen vuoden aikana huoli etenkin nuorten hyvinvoinnista on kasvanut ja nuorten palvelujen kehittämistarpeet on tunnistettu. Etenkin nuorille suunnatut tuki- ja hoitokontaktit painottuvat yksilölliseen tukeen. MLL:n yhteydenottojen perusteella monien lasten ja nuorten ongelmien syyt löytyvät kuitenkin perheiden sisäisistä vuorovaikutussuhteista. Onkin tarpeellista pohtia, millaisissa tilanteissa lapselle ja nuorelle tarjottu yksilötuki on hyödyllistä ja riittävää. Jos ongelmat ovat vuorovaikutussuhteissa ja niiden laadussa, voidaanko tilanteisiin vaikuttaa vain hoitamalla nuorten oireita? Voiko lasta tukea tehokkaasti ilman yhteyttä perheeseen?

## Lapsia ja nuoria tuettaessa on huomioitava myös vanhemmat

Vanhemman henkiseksi väkivallaksi tulkittu käyttäytyminen ei välttämättä ole tahallista tai tietoista. Se voi olla yhtä hyvin sukupolvelta toiselle siirtynyt tapa kuin vanhemman kuormittuneisuudesta johtuva tekijä. Säännöllistyessään se voi kuitenkin aiheuttaa vakavia mielenterveyden haasteita lapsille ja nuorille.

Joskus vanhemman haitallinen toiminta ja käyttäytymisen johtuu tietämättömyydestä, keinottomuudesta sekä vertailukohtien puutteesta. Varsinkin nuoruusikäisten vanhemmilla on monesti vain vähän tilaisuuksia vertailla ja saada peilausta omalle toiminnalleen muiden samanikäisten nuorten vanhemmilta. Esimerkiksi sopivien ja kohtuullisten rajojen asettaminen voi olla hankalaa ilman vertailukohtia.

Jos ilmapiiri kotona on jatkuvasti riitaisa tai jos välit lasten ja aikuisten välillä ovat etäiset, onkin vanhempana tärkeä pohtia: Minkälaisia ovat suhteet lasten ja aikuisten välillä? Miten ja mistä meillä puhutaan? Kuka saa päättää mistäkin asiasta? Saako meillä ilmaista omia mielipiteitä ja olla asioista eri mieltä? Miten meillä riidellään?

Osa lapsiin kohdistuvasta henkisestä väkivallasta voi johtua vanhempien kuormittuneisuudesta, huonovointisuudesta ja kyvyttömyydestä tunnistaa ja hallita tuntei-

taan. Esimerkiksi MLL:n vanhemmuuden tuen palveluissa vanhempien tunnesäätelyn ongelmat sekä väkivalta kuuluivat yhteydenotoissa vuonna 2023.

Tällä hetkellä perheiden tuki palveluissa on sirpaleista ja alueelliset erot ovat suuria. 7–17-vuotiaiden lasten perheiden tukeen ei ole vastaavaa kattavaa universaalista palvelua kuin esimerkiksi lastenneuvola on alle kouluikäisten lasten perheille. Vanhemmat kuitenkin tarvitsevat tukea kaikenikäisten lasten kanssa. Pelkästään lapsen tai nuoreen kohdistettu tuki ei ole riittävää silloin, kun lapsi kokee perheessään häntä vaurioittavaa kohtelua.

Yhteydenottojen perustella vanhemman puolelta koettu epävarmuus ja epäluottamus auttajatahoihin estää myöskin monen lapsen tai nuoren uskallusta hakea apua tai kertoa avoimesti tilanteestaan ammattilaisille.

### MLL:n suositukset lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaamiseksi:

- Ennaltaehkäisevä ja oikea-aikainen varhainen tuki ehkäisee lasten ja nuorten sekä perheiden ongelmien monimuotoistumista sekä vähentää niiden korjaamisen viemää aikaa. Myös nuorten vanhemmat tarvitsevat perheneuvoloiden kaltaisia paikkoja, joissa voidaan hoitaa koko perheen vuorovaikutussuhteissa ilmeneviä ongelmia ja tukea vanhemmuutta.
- Vanhempien rooli lasten ja nuorten hyvinvoinnissa on huomioitava mielenterveyspalveluja kehitettäessä.
- Vanhempien tietoisuutta lapsille ja nuorille suunnatuista palveluista sekä luottamusta niihin on vahvistettava.
- Perheille suunnatun tuen tulee olla mahdollisimman helposti arkeen integroitavaa.
- Perheiden ja vanhempien keskinäisen vertaistuen merkitys on tärkeä voimavara ja ennaltaehkäisevä tuki, jolle on luotava toimivat rakenteet myös hyvinvointialueilla.





### Soita 116 111

ma-pe klo 14-20  
la-su klo 17-20

Barn- och ungdomstelefonen

**Ring 0800 96 116**

må-ti kl. 14-17  
ons-to kl. 14-20



### Kirjoita nettikirje

**Skriv ett brev**

24/7

[nuortennetti.fi](http://nuortennetti.fi)  
[ung.mll.fi](http://ung.mll.fi)



### Chattaa

joka ilta klo 17-20

# Vuonna 2023 Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa ja Barn- och ungdomstelefonenissa

## Yhteydenottajat



Valtaosa yhteydenottajista alle 15-vuotiaita, joista noin puolet poikia, puolet tyttöjä.



Valtaosa yhteydenottajista 12-17-vuotiaita, noin 75 prosenttia tyttöjä.

## Vastaanotettiin

# 20 025

yhteydenottoa



**14 226**  
puhelua



**1 818**  
nettikirjettä



**3 350**  
chat-keskustelua



**135**  
ajanvarauschat-keskustelua



**496**  
keskustelu-palstaviestiä

## Yleisimmät yhteydenotot syyt



arjessa koettu yksinäisyys, seksiin/ seksuaalisuuteen liittyvät aiheet, psyykinen terveys



psyykinen terveys, vertaissuhteet, koti ja perhe

## Vuonna 2023 jatko-ohjattiin hakemaan ammattiapua



**11 %**



**32 %**



**47 %**

Yli **kolme neljästä** suosittelisi chat-palvelua kaverille.

Lähes **90 %** päivystäjien kirjaamista palautteista positiivisia.

Tehtiin yli **9 400** tuntia vapaaehtoistyötä.

Toimintaan osallistui **261** päivystäjää.



MANNERHEIMIN  
LASTENSUOJELULIITTO

# Yhteydenotot vuonna 2023

Vuonna 2023 MLL:n lapsille ja nuorille suunnatuissa tukipalveluissa vastattiin yhteensä 20 025 yhteydenottoon.

Suomenkielisessä Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa vastattiin yhteensä 18 281 yhteydenottoon. Yhteydenotoista 12 805 oli puheluita, 1 495 nettikirjeitä ja 3 350 chat-keskustelua. Ammattilaisveitoisia ajanvarauschat-keskusteluita käytiin 135. Lisäksi vastattiin 496 keskusteluviestiin Nuortennetin keskustelualueella. Ruotsinkielisessä Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevstjänst -palvelussa vastaanotettiin 1 744 yhteydenottoa, joista 1 421 oli puheluita ja 323 nettikirjeitä.

Vuoden aikana palveluissa keskusteltiin puhelimesta ja chatissa 3773 tuntia eli yli 225 000 minuuttia lasten ja nuorten kanssa. Palvelut ovat suosittuja ja puhelimesta hieman yli joka kymmenenteen soittonyrytykseen pystyttiin vastaamaan. Vastaamattomia soittonyrytyksiä pelkästään puhelimeen tuli yli 116 000 kappaletta. Chatin ollessa auki enimmillään neljä lasta tai nuorta voi jonottaa vapautuvaa päivystäjää. Jonoon päässeistä hieman yli kolmasosa (36 prosenttia) pääsi keskustelemaan päivystäjän kanssa. Nettikirjepalvelussa uusien käyttäjätunnusten luomista voitiin rajoittaa palvelun ollessa ruuhkautunut. Vuonna 2023 uusien kirjeiden määrää jouduttiin rajoittamaan useamman kerran.

## Puhelin

Lasten ja nuorten puhelimen ja Barn- och Ungdomstelefonen yhteydenotoista 56 prosenttia oli **keskustelupuheluita**, joissa päivystäjän ja soittajan välille syntyi keskusteluyhteys. Puheluista 11 prosenttia oli yhteydenottoja, joissa puhelun soittaja oli lapsi tai nuori, mutta vastavaroista keskustelua ei syntynyt. Näissä puheluissa yhteydenottaja esimerkiksi huusi tai kiroili puheluun vastanneelle päivystäjälle tai soitti musiikkia. **Hiljaisia yhteydenottoja**, joissa puhelu yhdistyi, mutta yhteydenottaja ei puhunut mitään, oli 21 prosenttia ja **kohderyhmään kuulumattomia** (eli yli 25-vuotiailta tulleita yhteydenottoja) 12 prosenttia.

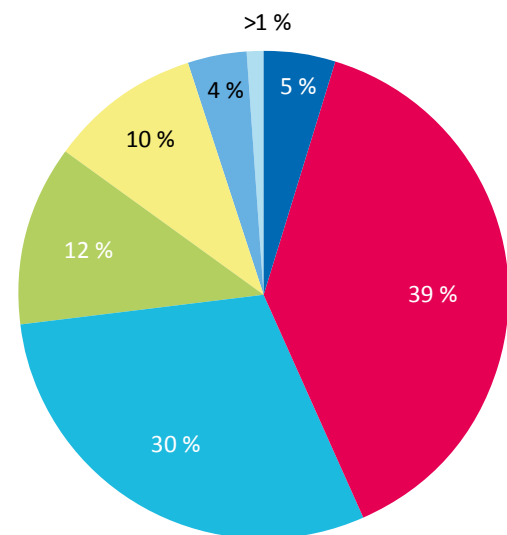
Keskustelupuheluiden soittajista 45 prosenttia oli tyttöjä ja 50 prosenttia poikia. Viidessä prosentissa yhteydenotoista lapsen tai nuoren sukupuoli ei selvinnyt yhteydenoton aikana.

Lasten ja nuorten puhelimen ja Barn- och Ungdomstelefonen yhteydenotoista valtaosa, lähes kolme neljäsosaa tuli alle 15-vuotiailta soittajilta. Puheluita tuli eniten 9–11-vuotiailta (39 prosenttia) ja 12–14-vuotiailta

(30 prosenttia). Alle 9-vuotiaiksi tilastoitiin 5 prosenttia soittajista. Puheluista 12 prosentissa soittajan ikäsi tilastoitiin 15–17 vuotta, 10 prosentissa 18–21 vuotta. Soittajista 4 prosenttia tilastoitiin 22–25-vuotiaiksi.

Puheluiden kestot vaihtelivat muutaman minuutin ja useamman tunnin välillä. Puheluista 73 prosenttia oli kestoltaan lyhyempiä, alle 15 minuutin puheluita. 16 prosenttia puheluista oli kestoltaan 16–30 minuuttia ja 9 prosenttia puheluista kesti yli puoli tuntia. Yhteensä puhuttiin lasten ja nuorten kanssa yli 2000 tuntia vuonna 2023. Pitkään kestävien puheluiden soittaja on usein vanhempi, yli 15-vuotias nuori, ja aiheet liittyvät usein psyykkiseen terveyteen, ihmissuhteisiin ja/tai kaltoinkohteluun.

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2023



Alle 9-vuotiaat	366
9–11-vuotiaat	3 102
12–14-vuotiaat	2 389
15–17-vuotiaat	954
18–21-vuotiaat	791
22–25-vuotiaat	315
yli 25-vuotiaat	36
<b>yhteensä</b>	<b>7 953</b>

## Digikanavat

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin ja Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevtjänstin digikanavissa vastattiin yhteensä 5 245 yhteydenottoon. Näistä 3350 oli chat-keskusteluita, 1822 nettikirjevastauksia ja 135 ajanvarauschat-keskusteluita. Lisäksi Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin työntekijät vastasivat 496 Nuorten netin keskustelualueen viestiin, jossa nuori toivoi aikuisen vastausta.

### Chat

Lasten ja nuorten puhelimen chatissa lapsi tai nuori keskustelee yksityiskeskustelussa MLL:n päivystäjän kanssa. Vastaanotetuista 3350 chat-keskustelusta 83 prosenttia oli keskusteluyhteydenottoja, 12 prosenttia hiljaisia yhteydenottoja ja 2 prosentissa yhteydenotoista vuoropuhelua yhteyttä ottavan lapsen tai nuoren kanssa ei syntynyt. Vastatuista yhteydenotoista 3 prosenttia tuli kohderyhmään kuulumattomilta yhteydenottajilta. Vastaanotettujen chat-keskusteluyhteydenottojen määrä kasvoi 12 prosenttia vuodesta 2022.

Ennen chat-keskustelua yhteydenottaja valitsee valmiista vaihtoehdoista taustatiedoiksi ikäryhmän ja sukupuolen. Yhteydenottajista 71 prosenttia merkitsi sukupuoleksi tyttö, 21 prosenttia poika ja neljä prosenttia valinnan jokin muu. Neljässä prosentissa yhteydenotoista sukupuolen taustatiedot puuttuivat. Yhteydenottajista 33 prosenttia merkitsi iäkseen 12–14 vuotta, 33 prosenttia 15–17 vuotta. Yhdeksän prosenttia merkitsi olevansa alle 12-vuotiaita ja 25 prosenttia yli 18-vuotiaita.

Yleisimmin yhteydenottaja halusi keskustella psyykkiseen terveyteen, vertaissuhteisiin tai seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista. Chat-keskustelujen kestot vaihtelivat alle 15 minuutista useaan tuntiin. Keskusteluista 21 prosenttia kesti alle 15 minuuttia, 26 prosenttia 16–30 minuuttia, 29 prosenttia 31–60 minuuttia, 18 prosenttia 61–120 minuuttia ja neljä prosenttia yli kaksi tuntia.

Kaikkien päivystäjien ollessa varattuja lapsi tai nuori voi jonottaa vapautuvaa päivystäjää. Koska keskustelut voivat olla pitkiä, jonossa voi olla enimmillään neljä yhteydenottajaa.

### Nettikirjeet

Nettikirjepalvelu on verkkopalvelu, johon käyttäjä voi luoda henkilökohtaisen käyttäjätilin. Käyttäjätillä luodessa valitaan nimimerkki ja salasana eli yhteyttä ote-

taan anonymisti. Käyttäjätilin luotuaan yhteydenottaja voi kirjoittaa yhden tai useamman kirjeen. Kirjeiden enimmäismäärää ei ole rajoitettu. Yhteydenottajalle luvataan vastauskirje kahden viikon sisällä.

Nettikirjepalvelun yhteydenotot ovat yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta keskusteluyhteydenottoja. Kirjepalveluun kirjottaneista 81 prosenttia oli tyttöjä, 14 prosenttia poikia ja 5 prosenttia merkitsi sukupuolekseen jokin muu. Suurin osa kirjoittaneista, 44 prosenttia oli 12–14-vuotiaita ja 29 prosenttia 15–17-vuotiaita yhteydenottajia. Kirjoittaneista 9 prosenttia oli yli 18-vuotiaita ja 18 prosenttia alle 12-vuotiaita yhteydenottajia. Vuonna 2023 yhteydenottajista 74 prosenttia kirjoitti yhden kirjeen ja 26 prosenttia kävi kirjeenvaihtoa. Yhteydenottajille kirjoitettiin yhteensä 1818 nettikirjevastausta. Palveluun kirjoitti 1020 lasta ja nuorta.

Kirjepalvelu tarjoaa lapsille ja nuorille mahdollisuuden saada pitkäaikaisesti aikuisen tukea ja kannattelua elämäänsä. Usein kirjeenvaihdot olivat muutaman kirjeen mittaisia, mutta moni useamman kirjeen kirjoittaneista oli tukeutunut palveluun usean kuukauden ajan. Pitkissä kirjeenvaihdoissa korostuivat usein psyykkiseen terveyteen, kaltoinkohteluun ja kodin ihmissuhteisiin liittyvät aiheet. Lähes jokaisessa pidemmässä kirjeenvaihdossa yhteydenottajaa rohkaistiin hakemaan itselleen ammattiapua.

Vastauskirjeet kirjoitettiin huolellisesti. Kolmen tunnin päivystyksen aikana päivystäjät vastasivat tavallisimmin 2–3 kirjeeseen. Kirjeet kirjoitettiin MLL:n työntekijän ohjauksessa.

### Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevtjänst

Vuonna 2023 ruotsinkielisessä Barn- och ungdomstelefonen samt nätbrevstjänst -palvelussa otettiin vastaan yhteensä 1 744 yhteydenottoa, joista puheluja oli 1 421 ja nettikirjeitä 323. Soittajista suurin osa, 64 prosenttia, oli alle 12-vuotiaita. 12–14-vuotiaita oli 29 prosenttia soittajista. Yleisimmät aiheet liittyivät arjessa koettuun yksinäisyyteen, seksiin ja seksuaalisuuteen sekä psyykkiseen terveyteen. Kirjepalveluun kirjoittivat eniten 12–17-vuoret ja osa yhteydenottajista tukeutui palveluun pidemmän aikaa. 34 prosenttia kirjepalveluun yhteyttä ottaneista jatkoi kirjeenvaihtoa toisen tai useamman kirjeen verran. Yleisimmin yhteydenoton syy liittyi psyykkiseen terveyteen ja vertaissuhteisiin.

## Ajanvarauschatista ammattilaisen tukea

Vuodesta 2020 alkaen suomenkielisillä lapsilla ja nuorilla on ollut mahdollisuus varata myös henkilökohtainen chat-aika. Ajanvarauschat on anonyymi palvelu eli aikaa varatessa ei tarvitse antaa yhteystietojaan. Muista Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin palveluista poiketen ajanvarauschatissa nuoren yhteydenottoon vastaa MLL:n työntekijä. Vuonna 2023 ajanvarauschatissa tarjottiin 397 chat-aikaa. Ajan varanneista 34 prosenttia (n=135) saapui varaamalleen ajalle. Ajanvarauschatissa keskusteltiin yleisimmin psyykkiseen terveyteen, kotiin ja perheeseen ja vertaissuhteisiin liittyvistä aiheista. Reilu puolet, noin 55 prosenttia ajanvarauschat-keskusteluja käyneistä nuorista, oli 12–17-vuotiaita ja 22 prosenttia 18–21-vuotiaita. 86 prosenttia keskusteluja käyneistä ilmoitti sukupuolekseen tyttö.

Tunnin mittaisiksi rajatuissa chat-keskusteluissa aloitettiin heti niistä asioista, mistä nuori halusi keskustella MLL:n ammattilaisen kanssa. Nuoret saivat apua sen hetkiseen tilanteeseen ja olotilaansa. Usein huolet olivat heille akuutteja, vaikka taustalla oli myös pitkään jatkuneita vaikeita tilanteita.

Keskusteluajkojen sopiminen tapahtui lapsen tarpeita kuunnellen. Yhteydenottajalta kysyttiin, millaiset ajat hänelle sopi parhaiten, ja tarjottiin aina mahdollisuutta jatkokeskusteluun. Luottamuksen rakentumiseen ja avunhakemisen motivointiin vaadittiin yleensä useampi keskusteluaike.

Joskus työntekijä tarjosi nuorelle vahvempaa tukea ehdottamalla nuoren olemassa olevan tukitahon kontakteista. Yhteydenotto ulkopuoliseen ammattilaiseen tehtiin aina nuoren luvalla ja nuoren kanssa sovittiin yhdessä siitä, mitä hänen asioistaan oli lupa kertoa.

Jos huolenaihe oli yksittäinen, yleisimmin seurusteluun, kaverisuhteisiin ja harrastuksiin liittyvä, kokivat yhteydenottajat yhden keskusteluajan riittäväksi. Näissä keskusteluissa yhteydenottajat kertoivat useimmiten voivansa jutella vanhemmilleen ja saavansa heiltä myös tukea.

Jatkokeskusteluaikeja toteutui useimmin itsetuhoisuuteen, haastaviin kotitilanteisiin, omaan psyykkiseen hyvinvointiin ja yksinäisyyteen liittyvissä yhteydenotoissa. Taustalla oli hyvin usein myös kokemuksia kiusaamisesta. Moni nuori kuvaili itsekkin sitä, miten heille on kasautunut isoja haasteita elämään. Psyykkiseen terveyteen liittyvissä yhteydenotoissa kerrottiin paljon ahdistuksesta ja itsetuhoisuudesta. Yhteydenottaja koki usein olevansa yksin niiden tunteiden kanssa ja niistä puhuminen koettiin vaikeaksi.

Perhetilanteet puhuttivat paljon ja niitä kartoitettiin myös työntekijän toimesta. Kotona tuottivat vaikeuksia vanhempien alkoholiongelmät ja väkivaltainen käytös. Lisäksi huolta aiheuttivat sisarusten tilanteet, vanhempien riitely ja taloudelliset huolet. Osa kuvaili, että he eivät voi jutella vanhemmilleen, koska vanhemmat suuttuvat, eivät ymmärrä tai heitä ei haluta huolestuttaa. Vanhemmilta toivottiin lisää ymmärrystä sekä yhteistä aikaa. Joillain nuorilla kotihuolet kääntyvät pahaksi oloksi itseään kohtaan, esimerkiksi viiltelyksi.

Toivoa ja turvaa kotitilanteisiin saatiin läheisiltä aikuisilta, usein myös isovanhemmilta. Lapset ja nuoret ker-

toivat myös usein saaneensa tukea omiin asioihinsa koulun ammattilaisilta. Opettajat olivat esimerkiksi puuttuneet kiusaamistilanteisiin tai auttaneet jännittävien tunteiden kanssa. Myös suhteet koulukuraattoreihin, terveydenhoitajiin ja psykologeihin koettiin tärkeiksi ja niistä saatiin apua ja tukea. Nuoret myös kertoivat, että kun on saanut juteltua jollekin, se on loppujen lopuksi yleensä helpottanut.

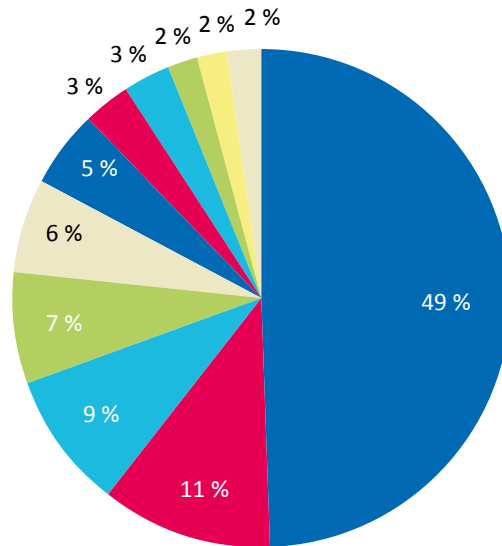
Lapset ja nuoret olivat kiitollisia saamastaan keskusteluaikasta. Palautteissa toistui kokemus siitä, että keskustelu oli ystävällistä ja siitä oli tosi paljon apua. Moni koki olonsa helpottuneen keskustelun myötä.

## Keskustelu yhteydenottojen aiheet

Jokainen palveluun tullut yhteydenotto tilastoidaan. Keskustelu yhteydenottojen aiheet merkitään yli 100 aihetta kattavaan tilastointiohjelmaan. Yksi yhteydenotto voi käsitellä useampaa aihetta, joista tilastoidessa valitaan ensisijainen aihe. Yhteydenottoaiheet on luokiteltu yhteentoista teemaluokkaan.

### Puheluteemat 2023

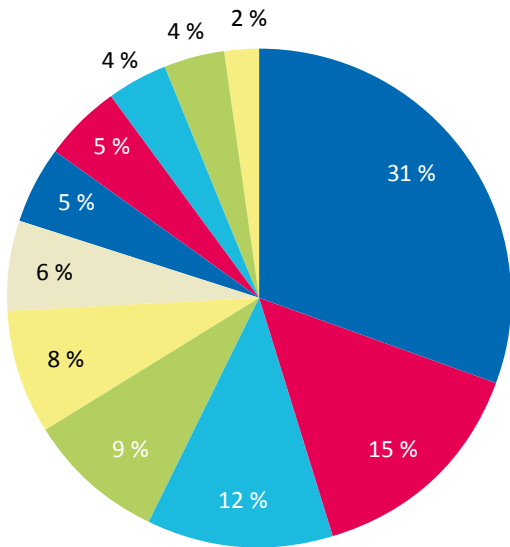
Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



Arjessa koettu yksinäisyys	3 798
Seksuaalisuus	1 074
Psyykkinen terveys	853
Vapaa-aika ja koulu	691
Kiusaaminen	585
Vertaissuhteet	479
Fyysinen terveys	322
Koti ja perhe	314
Kaltoinkohtelu	216
Sekalaiset	207
Oma kehitys ja ulkonäkö	201
<b>yhteensä</b>	<b>8 740</b>

## Chat- ja nettikirjeyhteydenottojen teemat 2023

Yksi yhteydenotto voi sisältää useamman aiheen.



Psyykinen terveys, 2157
Vertaissuhteet, 1067
Koti ja perhe, 823
Seksuaalisuus, 659
Vapaa-aika ja koulu, 556
Arjessa koettu yksinäisyys, 437
Oma kehitys ja ulkonäkö, 334
Kiusaaminen, 325
Kaltoinkohtelu, 313
Fyysinen terveys, 249
Sekalaiset, 144

yhteensä 7 064

### Arjessa koettu yksinäisyys

*"Mulla oli tänään matikan koe ja se meni aika hyvin!  
Haluutko kuulla millasia tehtäviä siinä oli?"  
"Äiti tulee tunnin päästä ja alkoi vähän jännittää täällä kotona."*

Teemaluokan Arjessa koettu yksinäisyys aiheet kuvaavat yhteydenottoja, joissa yhteydenottaja kaipasi aikuisen läsnäoloa. Yhteydenottaja saattoi esimerkiksi olla pieni lapsi, joka soitti koulumatkalta haluten keskustella aikuisen kanssa matkan ajan tai koululainen, joka vietti iltapäivää yksin tai kaverin kanssa kotona. 54 prosenttia yhteydenotoista tuli alle 11-vuotiailta lapsilta. Etenkin pienten soittajien kohdalla oli tavallista, että kaverukset saattoivat soittaa yhdessä ja kaivata aikuisen juttuseuraa. Usein lähestymistapa aiheisiin saattoi olla hassutteleva tai vitsaileva. Yhteydenotoissa kysyttiin myös neuvoa tai apua arjen pul-

matilanteisiin, kuten ruuanlaittoon tai läksyjen tekoon. Vanhempien nuorten yhteydenotot, joissa yhteydenottaja ensisijaisesti toivoo mahdollisuutta jakaa ajatuksiaan ja päivän kuulumisia aikuisen kanssa, ovat yleistyneet viime vuosina. Arjessa koettu yksinäisyys kuuluu eniten puheluyhteydenotoissa. Puheluiden tilastoiduista aiheista 49 prosenttia kuvasi jollain tavalla lasten ja nuorten arjessa kokemaa yksinäisyyttä. Digipalveluissa arjessa koettu yksinäisyys kuului yhteydenotoissa erityisesti chat-keskusteluissa.

### Psyykinen terveys

*"Jouduin tänään taas lähtemään kesken koulusta, kun pelkäsin että tulee paniikkikohtaus."*

*"On sellanen olo, että haluaisin satuttaa itseäni. Vanhemmat tietää, että oon viillellyt aiemmin."*

Psyykinen terveys on ollut yli kymmenen vuoden ajan digipalveluiden yleisin yhteydenoton syy. 31 prosenttia kaikista digipalveluiden yhteydenottojen tilastoiduista aiheista liittyi vuonna 2023 psyykkiseen terveyteen. Yleisimmin yhteydenotoissa käsiteltiin ahdistuneisuutta ja pelkoja, masentuneisuutta, alakuloa tai itkuisuutta, itsetuhoisia ajatuksia tai itsensä satuttamista esimerkiksi viiltelemällä. Viime vuosina myös syömiseen liittyvät aiheet yhteydenotoissa ovat yleistyneet. Psyykkiseen terveyteen liittyvät aiheet ovat yleisiä myös puhelimen yhteydenotoissa, joissa 9 prosenttia tilastoiduista aiheista liittyi psyykkiseen terveyteen. Usein psyykkiseen terveyteen liittyvistä aiheista yhteyttä ottavat lapset ja nuoret kaipaavat elämäänsä pidempikeskustusta tukea. Osa lapsista ja nuorista tukeutuu jonkin aikaa Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin palveluihin säännöllisemmin.

### Seksi ja seksuaalisuus

*"Musta on alkanut tuntua, että tykkään enemmän pojista kuin tytöistä. En uskalla puhua tästä kellekään."*

*"Mitä siemensyöksy tarkoittaa?"*

Seksuaalisuuteen, kasvuun ja kehitykseen liittyvät aiheet ovat olleet koko palvelun historian ajan yleisiä yhteydenoton aiheita Lasten ja nuorten puhelimesta. Teemaluokan aiheet kuuluivat vuonna 2023 kaikenikäisten lasten ja nuorten yhteydenotoissa kaikissa kanavissa. Nuoremmat, alakouluikäiset yhteydenottajat lähestyivät aihetta usein vitsailun varjolla tai tietokysymyksillä. Monet halusivat keskustella jostakin näkemästään, esimerkiksi digitaalisista sisällöistä. Yläkouluikäisten yhteydenottajien yhteydenotoissa aiheena oli useammin oman kehon muutokset murrosiässä, itsetyydytys ja seksuaalisen suuntautumisen pohtiminen, seksuaaliset kokemukset yhdessä toisten kanssa, ehkäisy ja raskaus. Vanhempien nuorten yhteydenotoissa aihe liittyi monesti ihmissuhteisiin tai ihmissuhteiden kaipuuseen.



## Vertaissuhteet

*"Oon ihastunut yhteen meidän koululaiseen enkä tiedä, miten voisin tutustua siihen paremmin."  
"Musta tuntuu, että oon alkanut jäädä ulkopuoliseksi meidän kaveriporukassa."*

Vertaissuhteisiin liittyvät aiheet käsittelevät muihin lapsiin ja nuoriin liittyviä ihmissuhteita. Yleisimpiä teemaluokkaan liittyviä aiheita olivat kaverisuhteisiin, ihastumiseen, seurusteluun ja tapailuun liittyvät asiat. Myös yksinäisyyteen ja eroamiseen tai sydänsuruihin liittyvät aiheet ovat yleisiä yhteydenoton syitä. Vertaissuhteisiin liittyvistä aiheista ottivat yhteyttä eniten 12–17-vuotiaat nuoret, joista valtaosa oli tyttöjä.

## Koulu ja vapaa-aika

*"Oon lähdössä vaihtoon syksyllä, mutta vähän jännittää, että miten tutustun uusiin ihmisiin ja miten opinnot sujuu siellä."  
"Meidän koira kuoli vuosi sitten ja mulla on sitä vieläkin tosi kova ikävä."*

Vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyviä keskusteluja käytiin kaikenikäisten lasten ja nuorten kanssa. Vapaa-aikaan liittyvissä yhteydenotoissa juteltiin muun muassa harrastuksista ja harrastusten ulkopuolelle jäämisestä, lemmikeistä sekä harrastusten ja opintojen yhteensovittamisesta.

Koulusta ja opiskelusta keskusteltiin myös paljon.

Yhteydenotoissa puhuttiin läksyistä, suhteista opettajaan tai muihin koulun ammattilaisiin tai koulun vaihtamiseen ja lukuvuoden aloitukseen tai päättymiseen liittyvistä asioista. Tulevaisuuden suunnitelmat opintoineen tai haaveammattineen olivat aiheina etenkin yli 15-vuotiaiden yhteydenottajien kanssa.

## Koti ja perhe

*"Mä en haluis mennä mun äidille, kun siellä on aina niin kova meteli ja ahdasta."  
"Mun vanhempien mielestä sisko tekee aina kaiken paremmin kuin mä."*

Kotiin ja läheisiin liittyvistä aiheista yleisin yhteydenoton syy oli keskusteluvaikeudet vanhempien tai huoltajien kanssa. Useassa yhteydenotossa lapsi tai nuori kertoi, ettei uskaltanut ottaa vaikeita asioita puheeksi vanhemman kanssa, koska pelkäsi vanhemman reaktiota tai ei halunnut vaivata vanhempaa ongelmillaan. Osalla keskusteluvaikeudet liittyivät kodin pelisääntöihin tai rajojen asettamiseen. Perheen aikuisten väliset ristiriidat ja riitely, vanhempien ero ja erilaiset uusperhetilanteet puhuttivat myös monesti. Sisarusuhteisiin liittyvissä keskusteluissa yhteydenottajat kertoivat paitsi riitelystä ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista suhteessa sisaruksiinsa, myös esimerkiksi huolista toisaalla asuviin sisaruksiinsa liittyen. Osassa yhteydenotoista lapsi tai nuori kertoi vanhempansa päihdeidenkäytöstä, joka aiheutti turvattomuutta perheessä.

Kotiin ja perheeseen liittyvät aiheet kuuluivat erityisesti tyttöjen yhteydenotoissa ja valtaosa näistä yhteydenotoista tuli yli 12-vuotiailta nuorilta.

## Kaltoinkohtelu

*"Mun äiti arvostelee ja puhuu mulle tosi rumasti, mikään mitä teen ei tunnu riittävän."  
"Mua on pienenä lyöty ja kaikkee muutakin, ja kärsin vieläkin kaikesta mitä silloin tapahtu."*

Kaltoinkohteluun liittyvät aiheet kuvaavat tilanteita, joissa lapsi tai nuori kertoo aikuisen lapsen kohdistamasta satuttamisesta tai laiminlyönnistä. Yleisimmin lapsi tai nuori otti yhteyttä liittyen seksuaaliseen ahdisteluun tai väkivaltaan, fyysiseen väkivaltaan tai emotionaaliseen kaltoinkohteluun liittyen. Emotionaalisen kaltoinkohtelun ja fyysisen väkivallan tekijänä oli usein lapsen tai nuoren lähi-aikuinen. Seksuaalisen väkivallan kohdalla yhteydenoton tekijänä oli lapselle tai nuorelle entuudestaan tuttu aikuinen tai seurustelukumppani. Osassa yhteydenottoja tekijänä oli netissä tavattu entuudestaan tuntematon henkilö.

## Kiusaaminen

*"Mun kaksi kaveria yhtäkkiä lakkasivat puhumasta mulle, enkä tiedä syytä. Mikä mussa on vikana?"  
"Mua haukutaan ja mulle huudellaan kaikkea kamalaa koulussa ja koulumatkalla."*

Kiusaaminen kuvaa aiheita, joissa yhteydenottaja kertoo toisten lasten ja nuorten häneen kohdistamasta häirinnästä tai väkivallasta. Aiheesta yhteyttä ottaneista 46 prosenttia oli alle 12-vuotiaita lapsia ja 31 prosenttia 12–14-vuotiaita. Aihe oli yleinen riippumatta yhteydenottajan sukupuolesta. Yleisimmin yhteydenottaja toivoi mahdollisuutta tulla kuulluksi ja purkaa mieltään. Osa yhteydenottajista toivoi apua tai keinoja, joilla saada kiusaaminen loppumaan. Aihe kuului myös vanhempien nuorten yhteydenotoissa. Osalla yhteydenottajista kiusaamista oli tapahtunut aiemmin elämässä, ja yhteydenottaja halusi puhua päivystäjän kanssa kipeistä kokemuksista, kiusaamisen seurauksista ja asian kanssa elämisestä nykyhetkessä.

## Fyysinen terveys

*"On niin tylsää olla kipeenä. Oon vatsataudissa enkä pääse huomennakaan kouluun."  
"Haluaisin lopettaa vapettamisen ja tupakanpolton. Mitä teen?"*

Fyysiseen terveyteen liittyvät aiheet kuuluivat kaikenikäisten yhteydenotoissa. Yleisiä teemaluokkaan liittyviä aiheita olivat arkiset vaivat, kuten flunssan poteminen. Muita yleisiä aiheita olivat päihdeidenkäyttö, tapaturmat ja pitkäaikaissairaudet. Usein sairauksiin ja tapaturmiin liittyvissä aiheissa yhteydenottaja kaipasi mahdollisuutta keskustella ja purkaa mieltään.



## Ulkonäkö ja kehitys

*”Onko normaalia, et mulla ei oo vielääkään alkanu menkat? Tuntuu, että kaikilla kavereilla on jo alkanut.”*

Omaan ulkonäköön ja kehitykseen liittyvät aiheet puhuttivat erityisesti alle 15-vuotiaita yhteydenottajia. Yleisimmin yhteydenotto liittyi murrosiän kehitykseen, ulkonäköön tai pituuteen ja painoon. Usein yhteydenottaja halusi saada vastauksen johonkin mieltään askarruttavaan kysymykseen.

## Avun hakemiseen motivointi ja tukitahot

Moni yhteyttä ottanut lapsi tai nuori kaipasi aikuista, jonka kanssa keskustella ja tulla kuulluksi. Osalla yhteydenottajista oli elämässään niin isoja huolia, että heitä rohkaistiin ja osassa tilanteista myös autettiin hakemaan ammattiapua.

Useilla yhteydenottajilla oli avunhakemiseen liittyviä huolia, joista päivystäjät keskustelivat yhteydenottajien kanssa. Yleisiä huolia olivat, että asiaa ei otettaisi vakavasti, tilanne muuttuisi huonommaksi tai että hakemalla apua veisi paikan sellaiselta lapselta tai nuorelta, joka tarvitsee apua vielä enemmän.

Ammattituesta keskusteltiin eniten nettikirjeissä. 47 prosenttia yhteydenottajista rohkaistiin ja kannustettiin hakemaan itselleen ammattiapua vastauskirjeissä. Pidemmissä kirjeenvaihdoissa lähes jokaista yhteydenottajaa rohkaistiin ja motivoitiin hakemaan apua. Chat-keskusteluissa 32 prosentissa ja puhelinkeskusteluissa 11 prosentissa yhteydenottajaa kannustettiin ja rohkaistiin hakemaan ammattiapua.

Yhteydenottajille tarjottiin myös palvelun puolelta apua avunhakemiseen. Näissä yhteydenotoissa MLL:n työntekijä sopi yhdessä nuoren kanssa keskustellen, mitä tämä apu olisi ja mitä lapsen tilanteesta kerrottaisiin ammattilaiselle, johon palvelusta otettaisiin yhteyttä. Yleisimmin työntekijä oli yhteydessä hätäkeskukseen tai otti yhteyttä lapsen tai nuoren kotikunnan lastensuojeluun.

## MLL:n uusi palvelu – Nuorten tukilinja

Elokuussa 2023 avautui ensimmäinen lapsille ja nuorille suunnattu kriisikanava – Nuorten tukilinja, joka tarjoaa tukea ja apua 12–20-vuotiaille. Palvelun tarkoituksena on tukea itsetuhoisuudesta, väkivallasta, mielenterveysongelmista tai muista vaikeista tilanteista kärsiviä nuoria, jotka tarvitsevat ammattilaisen apua. Tavoitteena on helpottaa nuoren vaikeita tunteita sekä auttaa nuorta palveluihin pääsemisessä. Puheluihin vastaavat MLL:n ammattilaiset ja he voivat tarjota nuorille myös jatkokeskusteluaikoja.

Nuorten tukilinja on valtakunnallinen, anonyymi ja maksuton puhelinpalvelu, joka on auki arki-iltaisoin klo 20–24 numerossa 116 111.

## Finnish Safer Internet Centre -hanke

MLL on mukana Kansallisen Audiovisuaalisen Instituutin ja Pelastakaa Lapset ry:n kanssa EU:n rahoittamassa Finnish Safer Internet Centre – hankkeessa, joka on osa Euroopassa toimivaa SIC-verkosta (Safer Internet Centres). Hanke edistää lasten ja nuorten hyvinvointia suhteessa digitaaliseen mediaan sekä tuo eurooppalaisia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia yhteen jakamaan tietoa ja osaamista.

Vuonna 2023 mediaan liittyvistä aiheista keskusteltiin 645 yhteydenotossa. Yleisimpiä teemaan liittyviä aiheita olivat ihmissuhteisiin, digisisältöihin, pelaamiseen ja kiusaamiseen liittyvät aiheet. Näistä keskusteltiin kaikissa palvelun kanavissa ja ne kuuluivat kaikenikäisten ja eri sukupuolta olevien lasten ja nuorten yhteydenotoissa.

Yleisimmin mediaan liittyvät ilmiöt limittyivät yhteydenotoissa muiden lasten ja nuorten elämään liittyvien teemojen kanssa. Ihmissuhteisiin liittyvissä yhteydenotoissa tavallista oli, että yhteyttä läheisiin ihmisiin pidettiin erilaisten digialustojen kautta. Digisisältöihin liittyvissä yhteydenotoissa pääasiainen aihe saattoi olla sisällön tuottaminen sosiaaliseen mediaan. Kiusaamiseen liittyvissä yhteydenotoissa tavallista oli, että kiusaamista tapahtui jollakin digialustalla. Yleistä oli, että esimerkiksi koulussa tapahtuva kiusaaminen jatkui koulupäivien ulkopuolella digialustoilla.

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin edustaja osallistui säännöllisesti SIC-verkoston tapaamisiin ja kausittaisiin seminaareihin, joissa vaihdettiin ajankohtaista tietoa verkoston kesken.

# Päivystystoiminta vuonna 2023

Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin yhteydenottoihin vastaavat MLL:n kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät. Päivystäminen tapahtuu ryhmäpäivystyksessä. Päivystysryhmää ohjaa MLL:n työntekijä, joka tukee päivystyksen aikana vapaaehtoisia päivystäjiä, seuraa päivystysvuoron tapahtumia ja tarvittaessa ottaa vastuun yksittäisestä yhteydenotosta. Yksi päivystysvuoro kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Kevästä 2020 päivystyksiä on toteutettu myös etänä. Ennen koronaviruspandemian aiheuttamaa poikkeusaikaa päivystys tapahtui aina MLL:n päivystystiloissa. Vuonna 2023 kaikilla päivystyspaikkakunnilla oli siirrytty takaisin päivystystiloihin, mutta myös etäpäivystysvuoroja toteutettiin edelleen. Etäryhmissä työntekijällä oli vuoron ajan reaaliaikainen yhteys päivystäjiin ja mahdollisuus seurata päivystysvuoron tapahtumia.

Vuonna 2023 Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin ja Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevtjänstin toimintaan osallistui 261 vapaaehtoista päivystäjää. Päivystyskäyntejä tehtiin vuoden aikana yhteensä 2518 eli palvelun päivystäjät tekivät yhteensä yli 9 400 tuntia vapaaehtoistyötä.

Vuonna 2023 järjestettiin kuusi Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin päivystäjän peruskurssia, joilta val-

mistui 77 uutta päivystäjää. Barn- och Ungdomstelefonen samt nätbrevtjänstin päivystäjiä valmistui kahdelta peruskursilta kymmenen. Päivystäjät valitaan peruskursille haastattelun kautta. MLL selvittää Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin vapaaehtoistoimintaan lähtevien rikostaustan.

Päivystäjille järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutuksia päivystystoiminnassa ajankohtaisista aiheista ja ilmiöistä. Vuonna 2023 päivystäjille järjestettiin neljä yhteistä täydennyskoulutusta, joiden aiheita olivat lasten ja nuorten mediankäyttö, uusperheet, mentaalisaatio päivystystyössä sekä traumainformoitu työote. Täydennyskoulutusten lisäksi päivystäjille järjestettiin kaikilla kolmella päivystyspaikkakunnalla yhteensä kuusi virkistystilaisuutta.

MLL on jäsenenä maailmanlaajuisessa Child Helpline International (CHI) -verkostossa. Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin edustaja osallistui syyskuussa Ateenassa järjestettyyn CHI:n alueelliseen Euroopan jäsenten seminaariin, johon saapui edustajia CHI:n eurooppalaisista jäsenmaista. Vuoden aikana MLL osallistui Pohjoismaisten lasten ja nuorten puhelinten yhteistyön kehittämistyöryhmään ja järjesti työryhmän tapaamisen Helsingissä keväällä 2023.

# Lasten ja nuorten palaute

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

## Puhelut

Päivystäjät kirjasiivat 1313 puhelukeskustelun aikana annettua palautetta. Palautteista 89 prosenttia oli positiivisia. Yleisimmin päivystäjä oli kirjannut yhteydenottajan kiittäneen keskustelusta tai kertoneen keskustelun helpottaneen oloa tai tuoneen hyvää mieltä. Osa yhteydenottajista kiitti saamistaan vinkeistä tai saaneensa rohkeutta hakea apua itselleen. Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja päätti puhelun usein huutamalla päivystäjälle ja sulkeamalla sitten nopeasti puhelimen. Muutama yhteydenottaja kertoi pettyneensä kohtaamiseen esimerkiksi kertoen, että hänen asiansa oli sivuutettu tai että päivystäjä ei ollut kuulostanut kiinnostuneelta hänen asiastaan.

*"Jännitti tosi paljon soittaa, kun pelkäsin että mua ei oteta tosissaan. Kiitos kun kuuntelit ja uskoit mua!"*

## Chat-keskustelut

Chat-yhteydenoton päätyttyä yhteydenottajalla oli mahdollisuus halutessaan vastata lyhyeen palautekyselyyn. Vuonna 2023 yhteensä 1410 chat-yhteydenottajaa antoi palautetta yhteydenoton päätyttyä. Palautetta antaneista 65 prosenttia koki keskustelun hyödyttäneen häntä ja 72 prosenttia suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle lapselle tai nuorelle. Ajanvarauschatissa palautetta annettiin 69 keskustelun jälkeen. Ajanvarausasiakkaita 70 prosenttia vastasi keskustelun hyödyttäneen häntä ja 74 prosenttia suosittelisi ajanvarauschatia vastaavassa tilanteessa olevalle nuorelle. Lisäksi kuusi ajanvarauschat-keskustelun käynnystä vastasi Nuortennetti-sivulla olevaan pidempään palautekyselyyn. Palautteet olivat valtaosin positiivisia. Tärkeimpinä asioina ajanvarauskeskusteluissa pidettiin, että lapsen tai nuoren asia otettiin vakavasti, keskustelu tuntui henkilökohtaiselta ja sai olon tuntumaan paremmalta. Lisäksi tuli 15 palautetta henkilöiltä, jotka eivät olleet vielä käyneet ajanvarauskeskustelua. Palautteissa toivottiin lisää ajanvarausaikoja ja harmiteltiin palvelun ruuhkaisuutta.

Päivystäjät kirjasiivat 1417 palautetta chat-keskusteluista. Näistä 89 prosenttia oli positiivisia. Yhteyden-

ottaja oli usein kiittänyt keskustelusta ja kertonut sen helpottaneen oloa. Kielteisissä palautteissa yleisimmin yhteydenottaja kertoi jonottaneensa chatiin pitkän ajan, joskus useampana päivänä, ennen kuin pääsi keskustelemaan.

*"Päivystäjä auttoi mua ihan superpaljon <3 Toivon et moni muukin tulee juttelemaan tänne ja saa apua."*

## Nettikirjeet

Yhteyttä ottaneet lapset ja nuoret jättivät 123 palautetta. Palautetta antaneista 60 oli kirjoittanut yhden kirjeen ja 63 useamman kirjeen palveluun. Yhden kirjeen kirjoittaneiden palautteet olivat pääosin positiivisia. Tärkeimpänä saadussa vastauskirjeessä pidettiin, että kirjoittajan asioita ei vähätelty, vastauskirje tuntui henkilökohtaiselta, vastaus antoi toivoa ja sai olon tuntumaan paremmalta. Yhden kirjeen kirjoittaneista 23 prosenttia kertoi palautteessa aikovansa tehdä mieltä vaivaavalle asialle jotakin. Useamman kirjeen kirjoittaneet antoivat kirjeenvaihdolle kouluarvosanan. Arvosanojen keskiarvo oli 8,5. Kirjeenvaihdosta palautetta antaneet pitivät tärkeimpänä, että kirjeenvaihto tuntui henkilökohtaiselta ja että yhteydenottajan asia otettiin vakavasti. Kirjeenvaihtoa käyneistä vastaajista 22 prosenttia kertoi hakeneensa apua itselleen aloitettuaan kirjeenvaihdon.

Palautelomakkeen kautta tuli 25 palautetta, joiden käyttäjät eivät olleet kirjoittaneet nettikirjepalveluun. Näissä palautteissa yleisimmin harmiteltiin sitä, ettei kirjettä päässyt kirjoittamaan palvelun ruuhkaisuuden vuoksi, ja toivottiin lisää resursseja palveluun.

Päivystäjät kirjasiivat 138 nettikirjeessä annettua palautetta. Näistä 91 prosenttia oli positiivisia. Positiivisissa palautteissa yhteydenottaja oli kiittänyt saamistaan kirjeistä, kertonut siitä tulleen hyvän mielen tai että kirje oli helpottanut oloa. Osa palautteista oli neutraaleja tai kehitysehdotuksia liittyen esimerkiksi Nuortennetti-nettisivuston sisältöihin. Kielteisissä palautteissa yhteydenottaja kertoi, että hänen viestinsä sisältöä ei ollut ymmärretty tai että hänen ongelmaansa oli vähätelty.

*"Kiitos vastauksesta. Kirjottamalla mun on paljon helpompi kertoa mun ajatuksista kuin kasvokkain."*

## Kohtaamisen tavoitteet Lasten ja nuorten puhelimesta ja chatissa

### **Kuunteleminen**

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

### **Vaikeiden tunteiden sietäminen**

Vapaaehtoinen jakaa lapsen ja nuoren kanssa tämän vaikeat tunteet (esimerkiksi suru, huoli, ärtymys).

### **Henkilökohtaisesti kohdattu**

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

### **Itsetunnon tukeminen**

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

### **Tiedon välittäminen**

Vapaaehtoinen tukee tietoillaan lasta ja nuorta arkisissa asioissa.

### **Ammattiavusta kertominen ja avunhakemiseen motivoiminen**

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

### **Toivon välittäminen**

Vapaaehtoinen luo uskoa tulevaisuuteen ja mahdollisuuksiin selvittää vaikeistakin tilanteista.

# Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Auttavat puhelin- ja digipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet).



PuhEetiin kuuluvien yhteisöjen sopimissa periaatteissa on määritelty yhteisöjen tarjoaman palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle.

Periaatteet on tiivistetty seuraavaan kolmeen kohtaan:

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

# Toimintaa tukeneet tahot

Vuonna 2023 Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin toimintaa tukivat STEA, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä kuusi koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys Lasten ja nuorten puhelimen ja chatin hyväksi.

## **Päivätyökeräyksen osallistuneet koulut:**

Varppeen koulu (Laitila)  
 Eurajoen yhteiskoulu (Eurajoki)  
 Kilpisen yhtenäiskoulu (Jyväskylä)  
 Karhusuon koulu (Espoo)  
 Kirkkokadun koulu (Nurmes)  
 Dalbrusksskola (Dalsbruk)

## Lasten ja nuorten puhelin

p. 116 111

- arkisin klo 14-20
- viikonloppuisin ja juhlapyhinä klo 17-20
- puhelu on maksuton

## Nettikirjepalvelu ja chat

- chat päivystää joka päivä klo 17-20
- juhlapyhinä klo 17-20
- nettikirjepalveluun voi kirjoittaa ympäri vuorokauden

## Barn- och Ungomstelefonen samt nätbrevtjänsten

tfn. 0800 96 116

- må-ti kl. 14-17, ons-to kl 14-20
- nätbrevtjänsten skriv.mll.fi

**[www.nuortennetti.fi](http://www.nuortennetti.fi)**  
**[ung.mll.fi](http://ung.mll.fi)**



MANNERHEIMIN  
LASTENSUOJELULIITTO