

Hyvinvointiareena 14.9.2017
Tatjana Pajamäki, auttavien puhelinten päällikkö

Lapsen ja nuoren ikätasoinen kohtaaminen



MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Onni löytyy arjesta.

Lasten ja nuorten puhelin ja nettipalvelut

Valtakunnallinen kaikille lapsille ja nuorille avoin tukipalvelu

Lasten ja nuorten puhelin 116 111
Nettikirjepalvelu ja chat

Avoinna vuoden jokaisena päivänä

Puhelut ja viestit maksuttomia, anonyymeja ja luottamuksellisia

Vastaamassa vapaaehtoiset aikuiset päivystäjät, ammattilaisen ohjaamissa ryhmissä

Tiedonkeruu: tilastointi, laadulliset aineistot



Lupa olla lapsi

- **Lapsi/nuori valitsee:**
 - Keskustelukanavan
 - Aiheen
 - Tavan keskustella
- **Palvelua kehitetään lapsia ja nuoria kuullen**
 - Tunnettuuskysely/palautteet



Kohtaaminen palvelussa

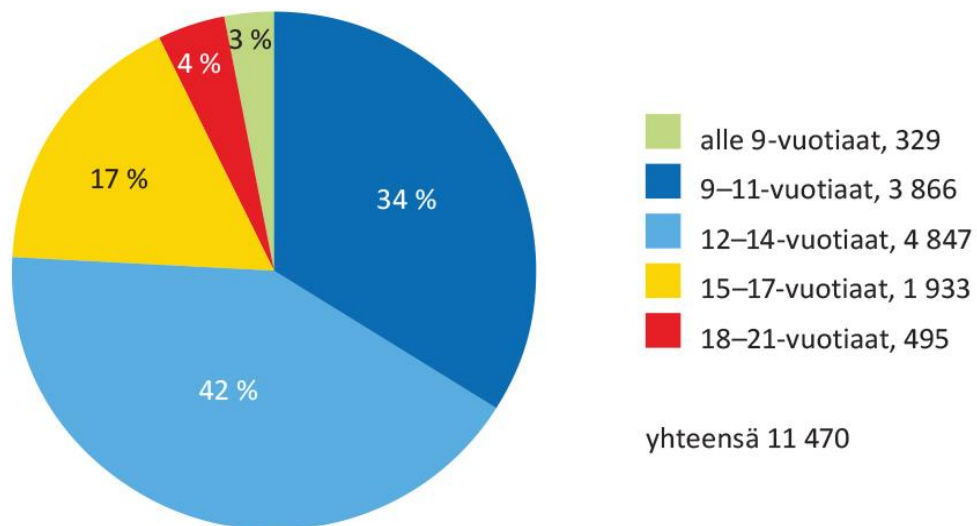
- Kiireetön kuunteleminen
- Vaikeiden tunteiden sietäminen
- Henkilökohtaisuus
- Itsetunnon tukeminen
- Tiedon välittäminen
- Ammattiavusta kertominen ja avunhakemiseen motivoiminen
- Toivon välittäminen

Yhteydenotot vuonna 2016

- **Lasten ja nuorten puhelimesta ja netissä vastaanotettiin yhteensä 26 204 yhteydenottoa, joista**
 - puheluja 22 380
 - nettiviestejä 1769
 - chat -keskusteluja 2055
- **Soittajista 44 % oli tyttöjä, 53 % poikia, 3 % tyttö/poikaryhmiä.**

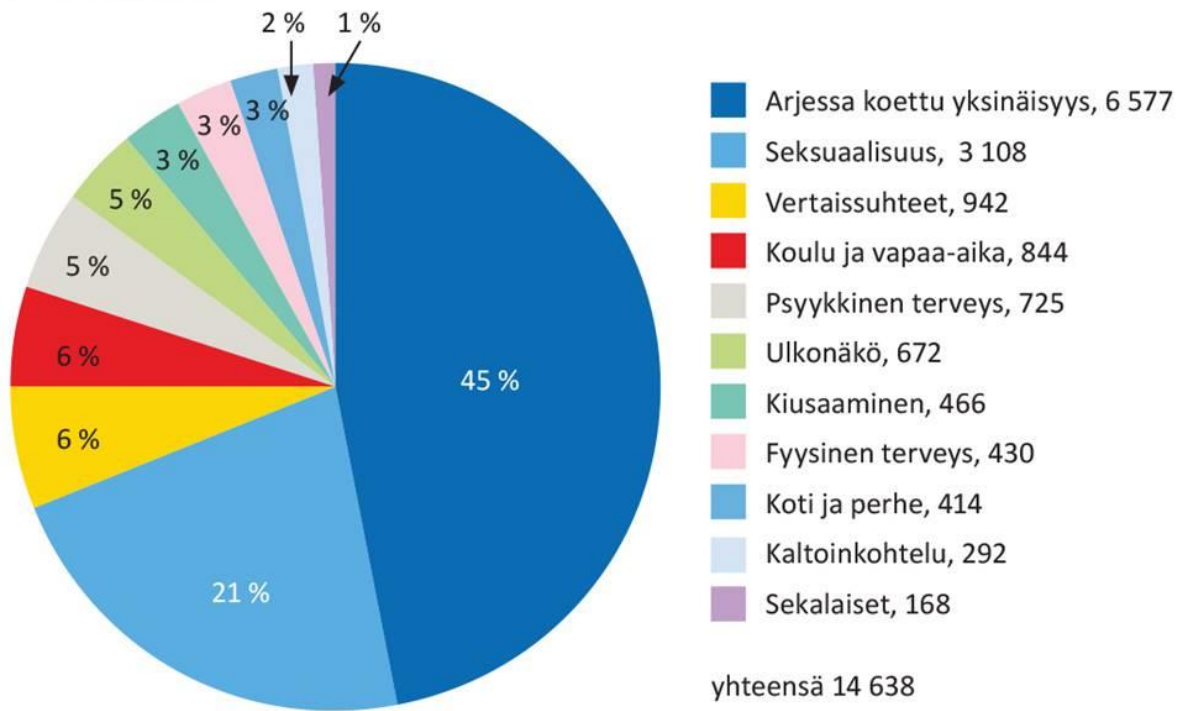
Soittajat

Keskustelupuheluiden soittajat ikäryhmittäin 2016



Mistä puhuttiin?

Puheluteemat



Mistä kirjoitettiin?

Nettikirjeiden yleisimmät aiheet 2016



Huom. Yksi kirje voi sisältää useamman aiheen.

Chat -keskustelujen aiheet

Chat-keskustelujen yleisimmät aiheet 2016



Huom. Yksi keskustelu voi sisältää useamman aiheen.

Yhä huonovointisemmat nuoret ottavat yhteyttä

- **Yksin tilanteessaan**
- **Lähiaikuiset?**
 - Ongelmat/huolet liittyvät lähiaikuisiin
 - Syyllisyys ja häpeä, suojele

Äiti varsinkin suuttuu tai reagoi sillä tavalla, että mulle tulee sellanen olo, etten saisi tuntea niin kuin tunnen... ja sitten jää tää koko järkyttävä paha olo kertomatta....

***Oon miettinyt vanhemmille kertomista, mutta saisin
vaan hirveet huudot siitä kuinka viiltelen itseäni...***



En vaan voi tuottaa mun vanhemmille sitä pettymystä ja surua, et ne sais tietää mun ongelmista...



Lasten/nuorten kokemuksia ammattilaisista

- Mielensterveyteen liittyvät yhteydenotot lisääntyneet 2010 -luvulla merkittävästi
- Nuoret jakavat kokemuksia, ajatuksia, toiveita ja pelkoja ammattilaisista
- Vuonna 2016 yhteydenottoja eniten: 15-17, 12-14, 18-21 -vuotiailta

Avun saamisen esteet

- Tietämättömyys ja pelko
- Häpeä ja leimautuminen
- Kohtaamisen laatu
- Huonovointisena avunhakeminen mahdotonta

Tietämättömyys ja pelko

- Mitä, kenelle, milloin?
- Läpinäkymättömyys:
 - Pelko seurauksista
 - Päätöksiä ilman omaa suostumusta
 - Palvelut vain niille, joilla ongelmat isoja

Tietämättömyys ja pelko

Tiedätkö, pistetäänkö mut nyt johonkin lastenkotiin kun oon jäänyt kiinni siitä kannabiksen polttelusta?

Tietämättömyys ja pelko

Mihin mä joudun jos kerron tästä... ? Haluisin kuitenkin jatkossa myös itse päättää asioistani...

Tietämättömyys ja pelko

En halua, että äiti joutuu kärsimään, mutta kuitenkin tarvitaan kaikki apua... mitä teen?

Tietämättömyys ja pelko

En jaksa tätä enää, toivon, että joku huomais mut ja mun olon. Itse oon jo ihan liian väsynyt yrittämään hakea apua...

Häpeä ja leimautuminen

- Läheisten häpeä
- Pelko vähättelystä/kauhistumisesta
- Pelko huomionhakuisuudesta
- Resurssipuheen vaikutukset
- Leimautumista ylläpitävät rakenteet

Se on mun iskälle ihan liian iso häpee, et käyn juttelee psykologin kanssa. Mut kun siitä on oikeesti mulle apuu



***...tottakai tiedän, että kyllähän se vanhempia järkyttää
jos sanon, että mulla on niin paha olla, että voisin tappaa
itseni***

Mitä sit jos sitä tyyppiä ei kiinnostakaan mun jutut. Mitä jos mä vaan vien paikan sellaselta, joka tarvitsisi apua enemmän kuin mä, jos mä vaan tuhlaan sen aikaa...

Mitä jos se kuraattori ei otakaan mua vastaan? Ja onks tää juttu ees tarpeeksi iso, et mä voin mennä sille jutteleen?

***Tarttisin tosi paljon apua, mut en halua olla mikään
huomiohuora...***



... oonko mä vaan huomionhakunen, vai voisko mulla oikeesti olla masennus?



Kohtaamisen tavat

- **Vaikeus keskustella kasvokkain**
- **Vaikeus näyttää tunteita**
- **Vaikeus purkaa mieltään sanallisesti**
- **Joustamattomuus tapaamisajoissa**

***Jokainen ääneen sanottu sana pelottaa ja ahdistaa...
siksi tää kirjottaminen on niin paljon helpompaa***

***Kun en vaan pysty sanomaan niitä asioita ja mun
ajatuksia ääneen... ne jää kokonaan sanomatta eikä
kukaan tiedä miltä musta tuntuu...***

Oon yrittänyt puhua mut siitä ei ole tullut mitään. Se on vaikeeta kun oon tosi ujo, mutta jotenkin pitäis saada tää tilanne sen tietoon...

...kun ei aina oo sellanen olo, että millään pystyis ja jaksaisi puhua, että vois silloin vaan sanoa, että tänään ei jaksa mutta huomenna voisi...

Kohtaamisen ongelmat

- **Vaihtuvuus ja koettu kiire kuormittavat lapsia ja nuoria**
 - **Luottamuksen rakentaminen on mahdotonta**
 - **Tuen laatu, puolittaisten kohtaamisten hyöty?**
 - **Virheitä tapahtuu**

***... kun taas on vaihtunut joku tyyppi, enkä tiedä yhtään
mitä nyt tapahtuu...enkö kyllä jaksa taas avata jollekin
uudelle tätä juttua...***

***... sinne ei saa aikoja kun taas parin kuukauden päästä,
mikä on mun tilanteessa ihan kestänytöntä...***



***oon nyt neljä vuotta käynyt eri tahoilla, aina yhteistyö
lopetettu ja toiseen taas lähetetty... en nyt ainakaan voi
paremmin***

***Siitä on niiiin paljon apua, mutta siellä pääsee käymään
niin harvoin...***



Koska kukaan ei tajua mitä meidän perheessä oikeesti tapahtuu, aion alkaa laihduttaa ihan sairaasti, jotta pääsen osastolle ja täältä kotoa pois.

Pari viikkoo sitten lääkäri kauhisteli mulle, että mistä mä oon saanut noin vahvoja rauhoittavia. Näytti yllättyneeltä, kun sanoin et täältä...

Kohtaamisten laatu

- **Kohtaamisissa välittyvät kielteiset tunteet**
 - **Välinpitämättömyys**
 - **Kyllästyminen**
 - **Väsymys**
 - **Haavoittuvimmissa tilanteissa olevat lapset**
 - **Jähmettyminen**
 - **suojaaminen**

Pahinta on yrittää kertoa sellasten työntekijöiden vastaanotolla, joiden silmistä huokuu väsymys ja tyytymättömyys...

Hoitajat on tosi väsyneen ja tylyn oloisia. Ei tee mieli jutella niille mitään



***Miten ne jaksaa tehdä tätä työtä kun meillä kaikilla on
niin huono olla....?***



Toimiva tuki

Mä voin puhua sille aina silloin kun mä haluan. Sitä ei haittaa, vaikka perun tapaamisen. Se ei pakota mihinkään, mut huomaa heti, jos ilmasen, et haluun puhua.

***Se jakso auttaa ja kerrata samoja asioita aina uusiksi...
Se kävi kysymässä tarviinko apua... Se toimi just niin kuin
pitää, sillä tollasta apua mä tarviin***

... se psykologi on ainoa, kuka osaa ja ainoon, joka oikeesti kuuntelee mua eikä vähättele mun juttuja, enkä voi jättää sitä pois...

Se kuraattori sano, että mä oon susta niin ylpeä. Olin niin onnellinen, että itkin kotona. Kukaan ei ole koskaan sanonut olevansa musta ylpeä

Lapsi palvelujen käyttäjänä

- **Koulussa toimivat ammattilaiset – ainoat lasten tuntemat**
- **Lapsilla iso kynnys hakea apua!**
- **Lapsilta puuttuu tietoa**
 - **Ikätasolle sovellettu tieto -> oma työ läpinäkyväksi**
 - **Ikätasolle soveltuvat menetelmät: Tapaamispaikka, ajankäyttö, työmuodot**
- **Tapa puhua mielenterveydestä, avun hakemisesta - Vanhempien luottamuksen ansaitseminen**

Lapsiystävällisen kohtaamisen tarkistuslista

1. Valitse lapselle sopiva tapaamispaikka
2. Kohtaa kiireettä
3. Osoita, että välität
4. Kysy ja kuuntele
5. Kerro ammatistasi ja tee työsi läpinäkyväksi
6. Kerro, miten voit auttaa
7. Kerro vaitiolovelvollisuudesta
avoimesti
8. Ota vastaan kaikenlaiset reaktiot
9. Vahvista luottamusta tulevaan
10. Huolehdi asioiden etenemisestä

Lisätietoa

Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2016:

https://dzmdrerwnq2zx.cloudfront.net/prod/2017/07/29222141/MLL_LNP_raportti_2016_www.pdf

Lapsiystävällisen kohtaamisen tarkistuslista:

https://dzmdrerwnq2zx.cloudfront.net/prod/2017/08/15133614/MLL_keskustelu_lapsen_kanssa_ohje.pdf