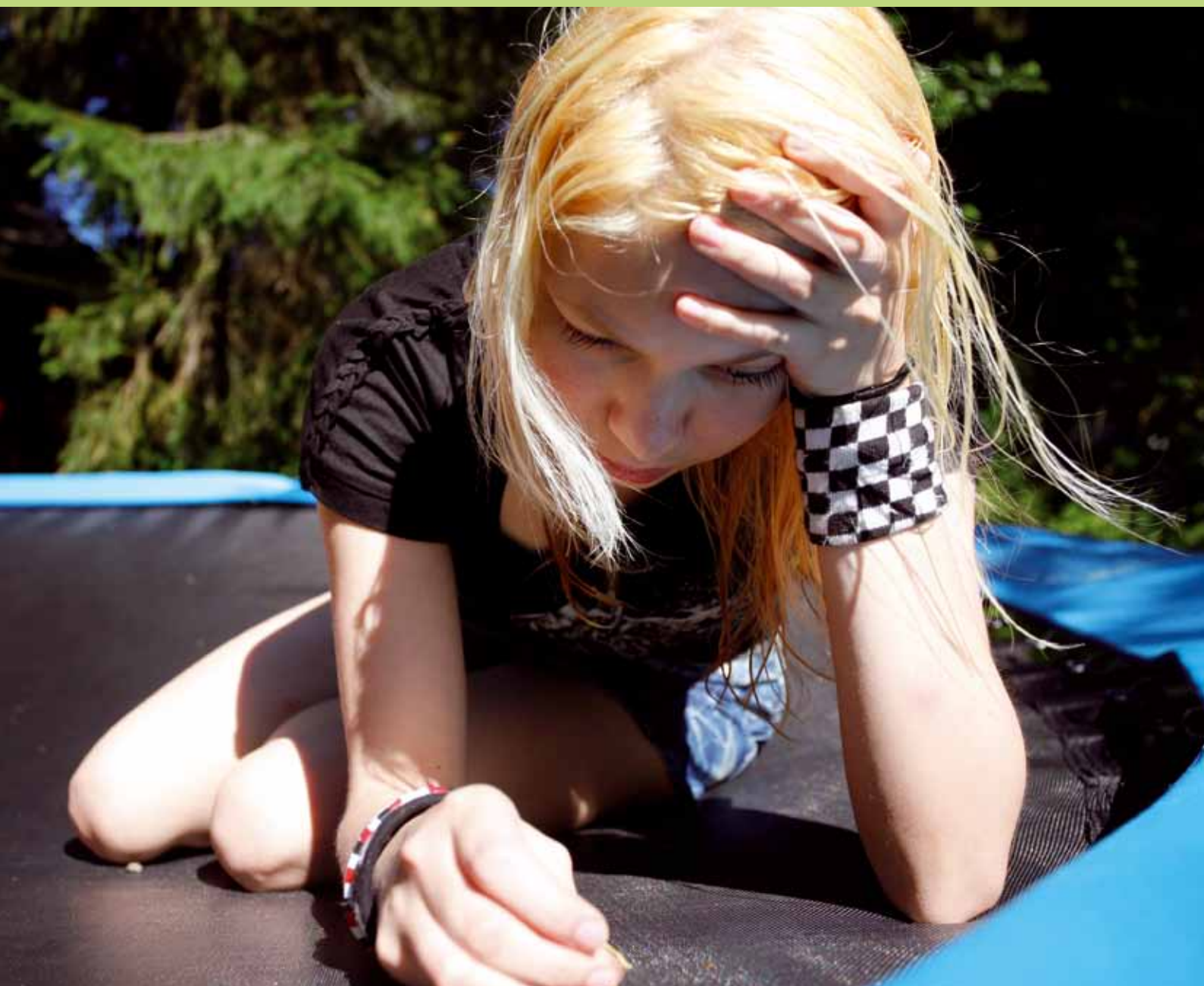


Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2009



MLL 
MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO

Onni löytyy arjesta.



Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Toinen linja 17

00530 Helsinki

www.mll.fi

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin

vuosiraportti 2009

Teksti: Tatjana Pajamäki-Alasara

Työryhmä: Anne Kinturi, Anna Puusniekka, Ulla Tantt

Kansikuva: Raisa Kyllikki Karjalainen

Taitto: Tarja Petrell

Paino: Redfina Oy 2010

Sisältö

Lapsella on asiaa – päivystäjällä on aikaa	5
1. Puhelut ja viestit vuonna 2009	6
1.1 Yhteydenottojen määrät	6
1.2 Mistä pojat ja tytöt puhuivat?	7
1.3 Vakavat huolet ja jatko-ohjaus	9
1.4 Tyttöjen kirjeet	9
1.5 Nettiin ja mediaan liittyvät aiheet	10
1.6 Päivystystoiminta	10
2. Lapset puhuvat seksistä	11
2.1 Seksi puhuttaa aiempaa enemmän	11
2.2 Seksi askarruttaa yhä nuorempia lapsia	12
2.3 Johtopäätökset: Lapsella on oikeus kasvurauhaan!	12
3. Lasten ja nuorten puhelin jo 30 vuotta kuulolla	15
3.1 Kokeilusta valtakunnalliseksi palveluksi	15
3.2 Yksin vastaamisesta ryhmäpäivystysmalliin	15
3.3 Pilapuheluista testausilmiön ymmärtämiseen	16
Liite 1. Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet	17
Liite 2. Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut	18

Lasten ja nuorten puhelin, p. 116 111, arkipäivisin kello 14–20, viikonloppuisin kello 17–20, juhlapäivinä kello 14–17, puhelu on soittajalle maksuton. Kirjepalvelu www.mll.fi/nuortennetti

Lasten ja nuorten puhelin ja netti

Lasten ja nuorten puhelin on ainoa valtakunnallinen, suomenkielinen, kaikille lapsille ja nuorille tarkoitettu auttava puhelin. Palvelussa vastataan arkipäivisin kello 14–20 ja viikonloppuisin kello 17–20. Juhlapäivinä päivystetään kello 14–17.

Lasten ja nuorten netti on kirjepalvelu, jonne lapset voivat kirjoittaa luottamuksellisen kirjeen aikuiselle miltä tahansa internet-yhteydellä varustetulta tietokoneelta. Palvelu on osa MLL:n nuorille suuntaamaa nettisivustoa, Nuortennettiä (www.mll.fi/nuortennetti). Kirjeisiin luvataan vastata kahden viikon sisällä. Käytännössä yhteydenottaja saa keskimäärin kolmessa päivässä päivystäjän vastauskirjeen, joka on luettavissa omilla tunnuksilla kirjepalvelun nettisivuilta.

Soittaminen ja kirjoittaminen on lapselle maksutonta. Puheluihin ja viesteihin vastaavat aikuiset, Mannerheimin Lastensuojeluliiton kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät.

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminta noudattaa eettisiä periaatteita, jotka on hyväksytty Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnassa (Liite 1). Periaatteiden mukaan yhteydenottajalle tarjotaan ennen kaikkea mahdollisuutta luottamukselliseen keskusteluun. Puhelin- ja verkkoauttamisesta vastaa taustaorganisaatio, ei yksittäinen päivystäjä.

Raha-automaattiyhdistys rahoittaa Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa. Vuonna 2009 toimintaa tuki lisäksi 51 kuntaa, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä 17 koulua, joissa tehtiin päivätyökeräys (Liite 2). Toimintaan on saatu projektiaavustusta myös Euroopan Komission Safer Internet -ohjelmasta.

Lapsella on asiaa – päivystäjällä on aikaa

”Hei jos te kerran ootte lastensuojelujärjestö, niin onks teil joku aikuinen, jonka kanssa mä voisin puhua?” Tästä Mannerheimin Lastensuojeluliiton puhelinvaihteelle usein esitetystä kysymyksestä sai alkunsa Lasten ja nuorten puhelin 30 vuotta sitten.

Lasten ja nuorten puhelimen periaatteena on alusta alkaen ollut tarjota aikuisen aikaa ja tukea.

Teknologinen kehitys on mahdollistanut uusien verkkoauttamisen muotojen kuten netissä toimivan kirjepalvelun kehittämisen. Vuonna 2010 puhelimen ja kirjepalvelun rinnalle kehitetään kolmatta yhteydenottotapaa, chat-keskustelua. Tarve chat-keskustelulle nousi esiin MLL:n verkkotukioppilaiden, ns. verkk@rien, vetämissä teemachateissa, joissa muutamat nuoret kysyivät mahdollisuutta keskustella aikuisen kanssa.

Vaikka yhteiskunta on muuttunut, lasten ja nuorten perustarpeet, olla rakastettuja, hyväksytyjä, tulla huomatuksi ja kuulluksi, eivät ole muuttuneet. Tänäkin päivänä kaikenikäiset lapset ja nuoret tarvitsevat turvallisia aikuisia. Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminta ei olisi mahdollista ilman lasten ja nuorten arjesta kiinnostuneita vapaaehtoisia päivystäjiä. Vuonna 2009 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vapaaehtoiset päivystäjätkä palkittiin Allianssi ry:n Nuori toimija-tunnustuksella. Tunnustus on tarkoitettu kiitokseksi ja kannustukseksi nuorille toimijoille ja heidän hankkeilleen sekä omalla toiminnallaan nuorten asemaa osallisuutta edistäneille aikuisille.

MLL kiittää lämpimästi Raha-automaattiyhdistystä, sekä kaikkia niitä kuntia, kouluja, yrityksiä ja yksityishenkilöitä, joiden tuki on turvannut Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminnan jatkuvuuden. Sydämellinen kiitos kaikille vapaaehtoisille päivystäjillemme lapsille ja nuorille antamastanne ajasta!

Marie Rautava
ohjelmajohtaja

1. Puhelut ja viestit vuonna 2009

”On yks hyvä juttu, joka erottaa teidät muista palveluista: TE ARVOSTATTE YKSILÖÄ! Esim. jotkut aikuiset sanoo aina kaiken niin yleistetysti, jotenkin siihen malliin, että ”ei se nyt ole niin kamalaa. Muutkin ihmiset ovat selvinneet samasta. Joillain on ollut pahempikin tilanne.” Eli ihmeellinen vähättely linja! JA SE ÄRSYTTÄÄ!! Te osaatte ajatella, että jokaisen lapsen ja nuoren ongelma on juuri kyseiselle ihmiselle ongelma. KIITOS VIELÄ KERRAN!”

(Lasten ja nuorten kirjepalveluun tullut palaute vuodelta 2009)

1.1 Yhteydenottojen määrät

Lasten ja nuorten puhelimesta ja netissä kohdattiin vuonna 2009 yhteensä 49 812 lasta ja nuorta. Päivystäjien vastaanottamista yhteydenotoista puheluja oli 48 009 ja nettiviestejä 1803.

Kaikista puheluista keskustelupuhelujen osuus oli 53 % ja testauspuhelujen osuus 47 %. Keskustelupuheluja oli yhteensä 25 357 ja testauspuheluja 22 652. Keskustelupuheluilla tarkoitetaan kohtaamisia, joissa päivystäjän ja soittajan välille ehtii syntyä jakamista ja

vuorovaikutusta. Puhelun kesto vaihtelee viidestä minuutista tuntiin.

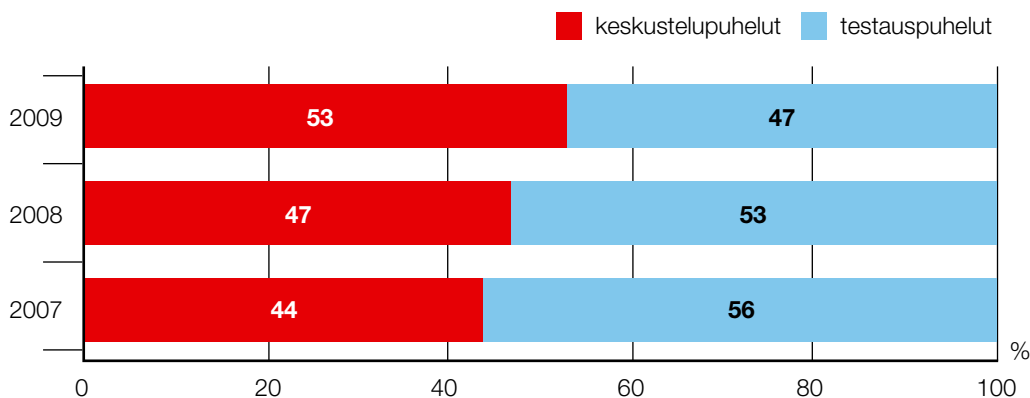
Testauspuheluilla tarkoitetaan puheluja, joissa lapsi tai ryhmä lapsia koettelee eri keinoilla aikuista. Aikuiselle saatetaan kiroilla tai ärhennellä, kiukutella tai raivota. Puhelujen sisältö ja pituus vaihtelevat, mutta yhteistä niille on, että soittajat testaavat ja arvioivat puhelimen toisessa päässä olevaa aikuista: Kestääkö aikuinen minua tällaisenakin? Hyväksytäänkö minut? Uskallanko kertoa, mikä mieltäni painaa?

Vuonna 2009 pystyttiin vastaantamaan edellistä vuotta vähemmän puheluja, mutta toisaalta keskustelupuhelujen osuus kaikista puheluista kasvoi. Puhelujen määrän vähenemiseen vaikutti jonkin verran myös työntekijävaihdosten aiheuttama tilapäinen resurssivaje sekä yleiseurooppalaiseen tukipuhelinnumeroon siirtymiseen liittyneet tekniset ongelmat.

Testauspuhelujen määrä väheni edelliseen vuoteen verrattuna 6 %. (ks. Taulukko 1.) Päivystäjien koulutuksessa on viime vuosina kiinnitetty erityistä huomiota testausilmiön ymmärtämiseen ja sietämiseen. Tämä näkyy testauspuhelujen selkeänä vähenemisenä kolmen viime vuoden aikana.

Palvelun suurin käyttäjäryhmä oli edellisvuosien tapaan 11–13 -vuotiaat lapset ja nuoret (Kaavio 1). Tämän ikäisiä oli soittajista 57 %. Toiseksi suurin soittajaryhmä olivat 14–16 -vuotiaat.

Taulukko 1. Lasten ja nuorten puhelimen keskustelupuhelujen osuus vuosina 2007–2009



1.2 Mistä pojat ja tytöt puhuivat?

Tytöt soittivat Lasten ja nuorten puhelimeen tulleista keskustelupuheluista 57 % ja pojat 43 %.

Päivänkuulumiset olivat edellisten vuosien tapaan tyttöjen ja poikien yleisimpiä keskusteluaiheita. Päivänkuulumisilla tarkoitetaan Lasten ja nuorten puhelimesta sellaisia keskusteluja, joissa puheenaiheet vaihtelevat ja pysyvät kevyinä, ja itse puheenaihetta tärkeämpää on vuorovaikutus aikuisen kanssa. Vuonna 2009 eri-ikäisistä pojista 27 % soitteli päivänkuulumisiaan. (Taulukko 3.) Tyttöillä vastaava määrä oli 22 %. (Taulukko 2.)

Seksikysymykset puhuttivat eri-ikäisiä poikia toiseksi useimmiten. Pojista 21 % halusi keskustella päivystäjän kanssa seksiin liittyvistä asioista. Tyttöillä vastaava luku oli 10 %. Myös erilaiset tietokysymykset olivat molempien sukupuolten suosiossa. Tyttöillä ihmissuhteisiin liittyvät keskustelunaiheet korostuivat poikiin verrattuna (Taulukko 2).

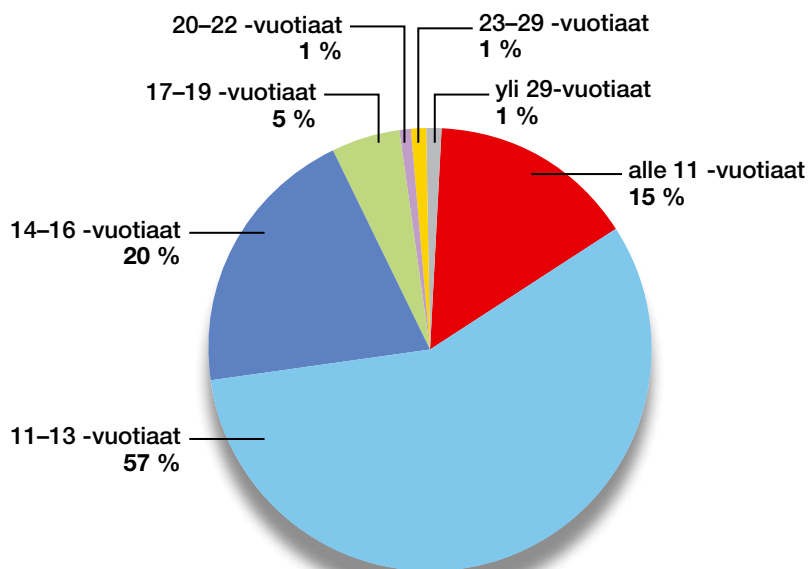
Nuorimmat palveluun yhteyttä ottavat, 8–10 -vuotiaat soittajat halusivat useimmiten saada kontaktin aikuiseseen, joka jakaisi heidän kanssaan sen hetkisiä kuulumis-

sia. Usein koulupäivien jälkeiset yksinäiset tunnit ilman aikuista saivat ottamaan yhteyttä palveluun. Myös erilaiset tietokysymykset pohdituttivat nuorimpia soittajia.

Vakavista aiheista yleisimpinä tämän ikäisillä ovat koulukiusaamiseen liittyvät asiat. Seksiin liittyvät kysymykset olivat myös tavallisia. 8–10 -vuotiailla tytöillä seksiin liittyvät kysymykset oli kolmanneksi yleisin, samanikäisillä pojilla toiseksi yleisin keskustelunaihe päivystäjän kanssa. Tämän ikäisillä lapsilla seksiin liittyvät kysymykset ovat usein konkreettista tiedonjanoa. Lapset esimerkiksi kyselevät kuulemiensa itselleen vieraiden sanojen merkitystä.

Varhaisnuoret, 11–13 -vuotiaat soittajat haastoivat aikuista keskustelemaan ikä- ja kehitysvaiheelleen luontaisella tavalla. Tämänikäiset soittivat paljon testauspuheluja. Myös tässä ikäryhmässä päivänkuulumiset olivat tavallisin keskustelunaihe. Seksikysymykset olivat molemmilla sukupuolilla toiseksi yleisin keskustelunaihe. Seksikysymyksiä kysyttiin sekä yksin että ryhmän tuella ja pilaäänellä puhuttuna. Sukupuolielinten koko, seksin harrastamisen oikea aika sekä tavat harrastaa seksiä puhuttivat murrosikään tulleita nuoria. Seksikysymysten ohella kysymykset ja keskusteluaiheet sisälsivät murros-

Kaavio 1. Lasten ja nuorten puhelimen puhelumäärät ikäryhmittäin vuonna 2009

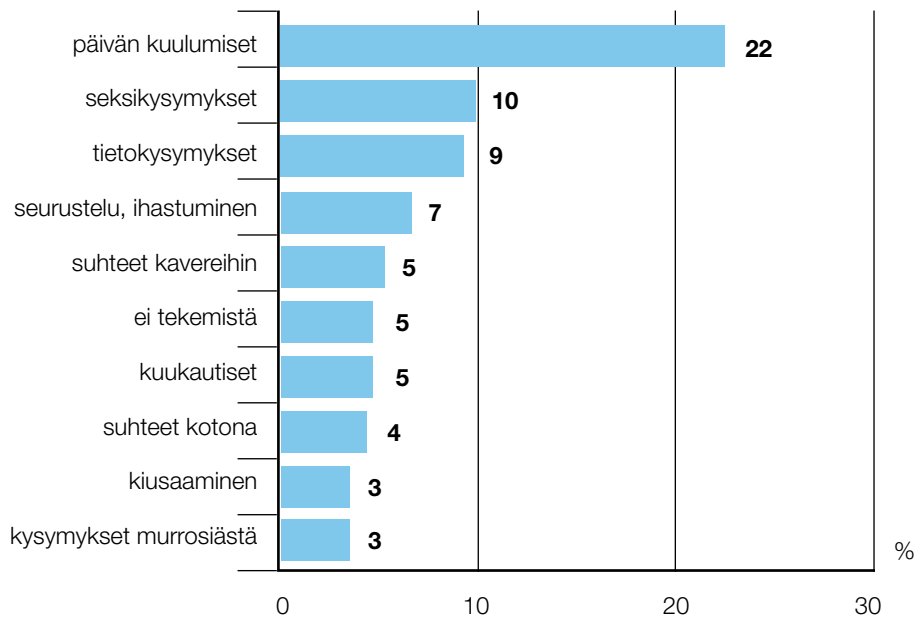


ikäisillä pitkälti oman kehon muutoksiin ja ulkonäköön liittyvää pohdintaa. Vakavimmista aiheista koulukiusaaminen sekä kaverisuhteissa ilmenneet pulmat ja ristiriidat kotona mietityttivät tämänikäisiä soittajia.

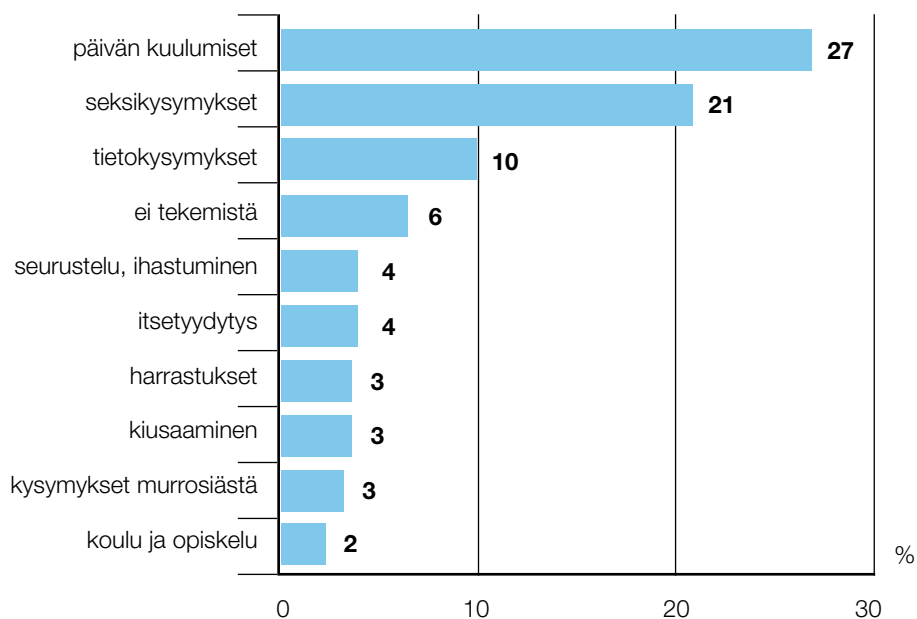
Nuoruusikäisten, 14–16 -vuotiaiden soittajien ryhmässä näkyi jo enemmän aiheiden eriytymistä. Silti päivänkuulumiset pysyivät suosituimpana aiheena.

Seksikysymykset olivat pojilla toiseksi suosituin, tyttöillä kolmanneksi suosituin keskustelunaihe puhelimesta. Tyttöillä tässä ikävaiheessa korostuivat erityisesti erilaiset ihmissuhteissa ilmenneet ongelmat. Puheluisa pohdittiin esimerkiksi sitä, miten lähestyä kiinnostavaa tyttöä tai poikaa, tai mitä tehdä, kun poikaystävä ei olekaan soittanut vaikka lupasi.

Taulukko 2. Tyttöjen 10 yleisintä aihetta Lasten ja nuorten puhelimesta vuonna 2009



Taulukko 3. Poikien 10 yleisintä aihetta Lasten ja nuorten puhelimesta vuonna 2009



Myös vanhempien soittajien, 17–19 -vuotiaiden ryhmässä päivänkuulumiset olivat suosittu puheenaihe. Tyttösoittajilla aiheet eriytyivät enemmän ja käsittelivät seurustelua, suhteita kotona sekä myös itsenäistyvän nuoren elämään kuuluvia asioita, kuten opiskelua ja asumista. Pojat halusivat keskustella seksiin liittyvistä kysymyksistä sekä seurustelusta ja ihastumisista.

1.3 Vakavat huolet ja ammattiavun tarve

Lasten ja nuorten puhelin ei ole kriisipuhelin, mutta monille lapsille ja nuorille palvelu on tuttu ja luotettava kontakti myös isompien huolten kohdatessa. Hyvin vakavat aiheet kattavat vain pienen osan kaikista tilastoiduista puheluista. Satojen lasten ja nuorten kanssa on kuitenkin keskusteltu vuonna 2009 esimerkiksi masentuneisuudesta, peloista, yksinäisyyden tunteista sekä erilaisista kaltoinkohtelun kokemuksista.

Vakavia aiheita ja kriisitilanteita varten Lasten ja nuorten puhelimesta on paikalla aina MLL:n työntekijä. Hän opastaa vapaaehtoisia päivystäjiä sopivien jatko-ohjaustahojen löytämisessä. Tarvittaessa vapaaehtoinen voi myös siirtää vaikeaksi kokemansa puhelun työntekijälle.

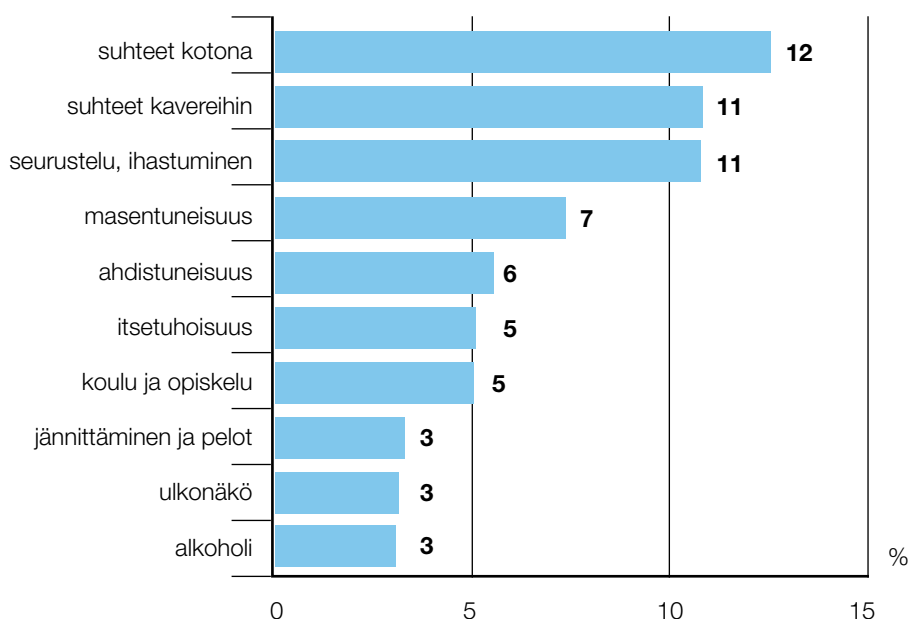
Suuri osa Lasten ja nuorten puhelimeen vuonna 2009 tulleista yhteydenotoista oli luonteeltaan sen kaltaisia, että päivystäjätkokivat, että soittaja ei tarvinnut ammatillista apua pulmaansa. Lapsia ja nuoria ohjat-

tiin ja rohkaistiin puhumaan vanhemman tai muun lähellä olevan aikuisen kanssa. Yleisin ammatillinen jatko-ohjaustaho Lasten ja nuorten puhelimesta vuonna 2009 oli kouluhenkilöstö sekä terveydenhuolto. Kun Lasten ja nuorten puhelimesta soittajaa opastetaan hakeutumaan ammattilaiselle, lapsen ikä otetaan aina huomioon. Peruseriaatteena on, että mitä pienempi lapsi, sitä lähempää jatko-ohjaustahon on löydettävä. Hätä- ja kriisitilanteissa, esimerkiksi jos lapsi tai nuori on akuutissa vaaratilanteessa, häntä ohjataan ja opastetaan ottamaan yhteyttä 112:een.

1.4 Tyttöjen kirjeet

Edellisten vuosien tapaan Lasten ja nuorten kirjepalvelun suurin käyttäjäryhmä olivat 14–16 -vuotiaat tytöt. Kirjeet olivat yleensä pitkiä, ja samassa kirjeessä kerrottiin usein monesta eri asiasta. Eniten kirjoitettiin ihmissuhteisiin liittyvistä asioista. Tavallisimmat aiheet kirjeissä olivat samankaltaisia kuin tämänikäisillä tyttösoittajillakin. (Taulukko 4) Ristiriidat kotona vanhempien tai näiden uusien kumppaneiden kanssa sekä seurustelu- ja kaverisuhteissa ilmenneet pulmat saivat useimmiten tytöt kirjoittamaan. Hyvin vakavat aiheet ovat yleisimpiä kirjeissä kuin puhelimesta. Vakavimmista aiheista kymmenen yleisimmän joukossa olivat masennuksen kokemukset, ahdistuneisuus sekä itsetuhoisuus.

Taulukko 4. Tyttöjen 10 yleisintä aihetta netissä vuonna 2009



1.5 Nettiin ja mediaan liittyvät aiheet

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on vuodesta 2007 lähtien toteuttanut yhteistyössä Pelastakaa Lapset ry:n ja Viestintäviraston kanssa EU:n rahoittamaa hanketta Finnish Internet Awareness and Safety, joka edistää lasten ja nuorten nettiturvallisuutta. MLL vastaa hankkeessa Helpline-toiminnosta, jonka tarkoituksena on tarjota lapsille ja nuorille apua netinkäyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa kuten nettikiusaamisessa, nettiriippuvuudessa sekä netin haitallisten sisältöjen käsittelyssä. Helpline-toimintoa toteutetaan osana Lasten ja nuorten puhelinta ja nettiä. Lasten ja nuorten puhelimen ja netin päivystäjiä on koulutettu auttamaan nettiin ja mediaan liittyvissä huolenaiheissa.

Lasten ja nuorten puhelimesta ja netissä kerättiin keväällä 2009 tietoa siitä, miten median eri muodot ja nettimaailma näkyvät puhelin- ja nettipalveluun tulevissa yhteydenottoissa. Kahden kuukauden keruujakso tuotti 162 mediaan liittyvää yhteydenottoa. Kartoituksessa huomattiin miten internetin eri palvelut, televisio-ohjelmat, kännykkä tai lehtien lööpit kietoutuvat tiiviiksi osaksi lasten arkea. Media on lapsille ja nuorille merkittävä kasvu- ja oppimisympäristö. Netissä koetaan samoja asioita kuin muussakin elämässä: iloja, suruja, pelkoa, jännitystä, rentoutumista ja paljon muuta. Lasten ja nuorten puhelimeen ja nettiin tulleissa yhteydenottoissa lapset kertoivat aikuiselle paitsi mediankäyttöön liittyvistä mukavista seikoista, kuten uusien ystävien löytämisestä ja erilaisista harrastuksista, myös mediaan liittyvistä huolista. Monelle lapselle intensiivinen tietokoneen käyttö ja pelaaminen on muodostunut koukuttavaksi ongelmaksi, joka syö voimia arjen muilta askareilta. Toiset taas ovat katselleet netistä tai televisiosta lapsille sopimatonta aineistoa, joka onkin tuntunut epämiellyttävältä ja pelottavalta. Hämmennystä ovat myös aiheuttaneet netistä löytyvä tieto esimerkiksi päihteistä, seksistä tai erilaisista mielenterveysongelmista. Myös kiusaaminen, tapahtuipa se sitten kännykän välityksellä tai netin eri palveluissa, on yhä kasvava ongelma.

1.6 Päivystystoiminta

Lasten ja nuorten puhelin- ja nettipalvelun päivystystoimii ryhmäpäivystysmallilla Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa. Päivystyspisteissä toimi vuonna 2009 yhteensä 199 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vapaaehtoista päivystäjä.

Keskusjärjestö järjesti viisi vapaaehtoisten päivystäjien 25–30 tunnin mittaista peruskurssia, joilla koulutettiin yhteensä 74 uutta päivystäjä. Peruskurssin sisältö uudistettiin, ja lisäksi julkaistiin ”Päivystäjän käsikirja”, joka toimii uusien ja vanhojen päivystäjien tukena päivystystyössä. Eri paikkakunnilla järjestettiin yhteensä 20 jatkokoulutusiltaa. Päivystäjät perehdytettiin muun muassa nuorten nettielämän haasteisiin sekä uuteen tilastointiohjelmaan. Päivystäjiä perehdytettiin myös nettikirjoittamiseen sekä nuorten mielenterveysongelmiin. Päivystyksen aloittavissa starttikeskusteluissa käsiteltiin muun muassa lasten ja nuorten seksuaalisuuteen, masennukseen, viiltelyyn, syömishäiriöihin, koulukiusaamiseen sekä kaltoinkohteluun liittyviä kysymyksiä.

MLL teki syksyllä 2009 päivystäjille kyselyn, jolla kartoitettiin päivystäjien kokemuksia päivystämisestä sekä ryhmässä toimimisesta. Kyselyyn vastasi yhteensä 123 päivystäjä. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet päivystäjät kokivat päivystystyön mielekkääksi (98 % vastaajista). Mielekkyyttä päivystystyöhön tuovista tekijöistä tärkeimmät olivat: mahdollisuus kuulla lasten ja nuorten arkea, mahdollisuus auttaa sekä onnistuneet kohtaamiset lasten ja nuorten kanssa. Muita tärkeitä tekijöitä olivat MLL:n päivystysohjaajien läsnäolo ja palaute sekä mahdollisuus osallistua koulutuksiin. Päivystäjistä lähes kaikki kokivat päivystyksien ilmapiirin kannustavana ja innostuneena. Lähes kaikki vastaajat pitivät päivystystyöhön saatua ohjausta ja koulutusta riittävänä. Samoin lähes kaikki (96 %) olivat tyytyväisiä ohjaajan toimintaan päivystysvuoron aikana ja kokivat saaneensa ohjaajilta kannustavaa ja rohkeavaa palautetta.

Vuoden aikana netissä kerättiin palautetta Lasten ja nuorten kirjepalveluun tutustuneilta nuorilta. Palautetta tuli yhteensä 181 kirjoittajalta. Nuoret toivoivat lisää aikuisia vastaamaan kirjeisiin. Palautteen perusteella Lasten ja nuorten netti on todella tärkeä ja tarpeellinen kirjepalvelu, jonka ainoa ongelma on resurssipulasta johtuva ruuhkautuminen.

2. Lapset puhuvat seksistä

Lasten ja nuorten puhelimen puheenaiheita ja aiheissa tapahtuneita muutoksia vuosina 2000–2008 tarkasteltaessa pysyvänä piirteenä korostuu lasten ja nuorten jatkuva tarve jakaa arkielämän tilanteita aikuisen kanssa. Vuosituhannen alun yleisin puheenaihe kaikissa ikäryhmissä oli päivänkuulumiset (Taulukko 5). Sama koskee aiempia vuosikymmeniä.

2.1 Seksi puhuttaa aiempaa enemmän

Merkittävä havainto on, että seksiin, seksuaalisuuteen ja omaan kehitykseen liittyvät kysymykset lisääntyivät vuosikymmenen loppua kohden ja niitä esittivät entistä nuoremmat soittajat. (Hakala 2010.)

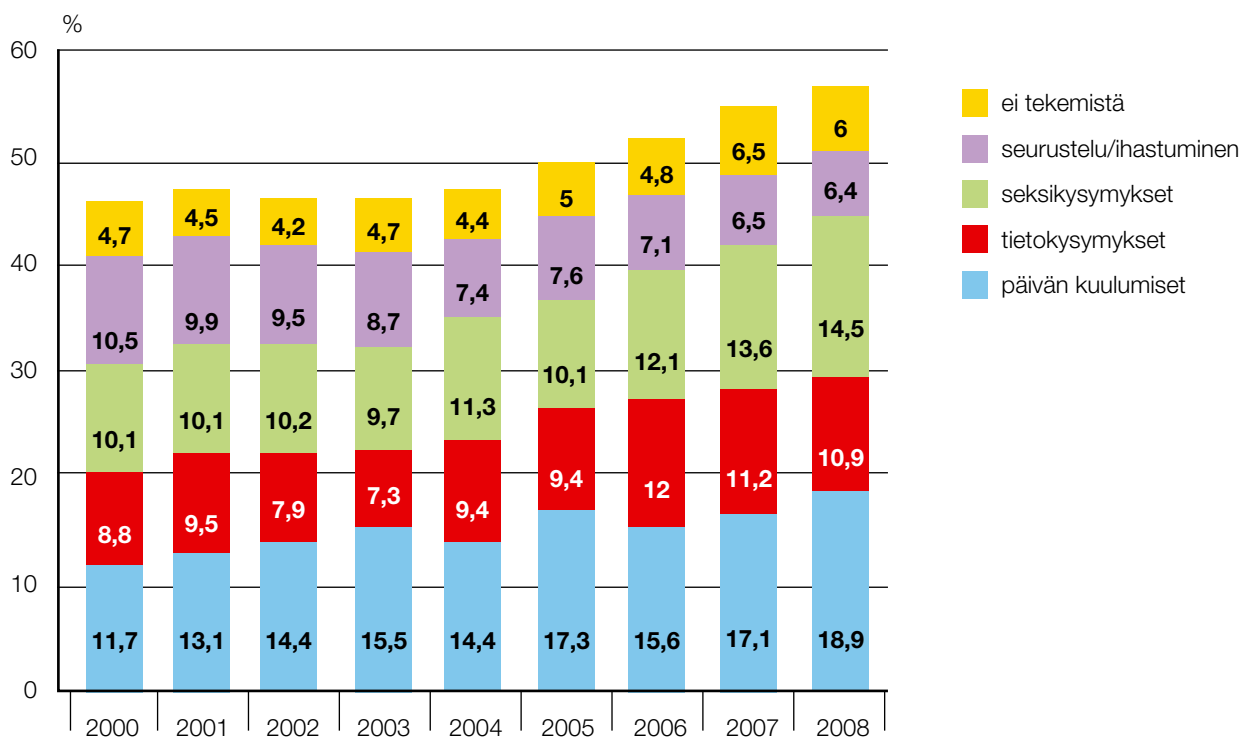
Seksikysymyksiin tilastoitavissa puheluissa yleisiä ovat soitot, joissa kysellään, mitä jokin seksiin liittyvä

termi tarkoittaa. Tällaiset kysymykset ovat yleisiä etenkin nuoremmilla soittajilla. Teini-ikäiset soittajat taas kysyvät usein, miten toimia tyttö- tai poikaystävän kanssa tai he haluavat neuvoja johonkin seksiin liittyvään ongelmaansa.

Erityisesti poikien tarve puhua ja kysellä seksiin liittyvistä asioista on Lasten ja nuorten puhelimen tilastojen perusteella kasvanut 2000-luvun aikana. Tytötkin ovat vuosikymmenen loppua kohti kysyneet seksistä entistä enemmän. Seksuaalisuuteen läheisesti liittyvät omaan kehoon ja murrosikään kuuluvat pohdinnat sekä kysymykset itsetyydytyksestä ja kuukautisista ovat myös yleistyneet 2000-luvulla.

Eniten seksikysymyksiä esittävät 11–13-vuotiaat eli varhaisnuoret. Puberteetissa, kun vartalo muuttuu, aihe tulee lapselle uudella tavalla ajankohtaiseksi. Seksuaalisuuteen liittyvissä asioissa nuori on eniten yksin, koska

Taulukko 5. Viisi yleisintä puheenaihetta Lasten ja nuorten puhelimesta vuosina 2000–2008 (%)



sen intiimimpiä osa-alueita on mahdoton jakaa esimerkiksi omien vanhempien kanssa. Osa seksuaalisuuteen liittyvien kysymysten määrästä selittyikin seksuaalisuuden äärimmäisen henkilökohtaisella luonteella.

Lasten ja nuorten puhelimen ja netin anonyymi tuki tarjoaa tässä suhteessa hyvä avun – luotettavan ja turvallisen mutta tarpeeksi etäällä olevan aikuisen keskustelutuen. Tarve nimenomaan keskusteluun seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista näkyy siinä, että seksuaalisuutta ja omaa kehitystä koskevista kysymyksistä halutaan jutella puhelimitse. Kirjeissä seksikysymysten ja omaan kehitykseen liittyvien aiheiden osuus ei ole merkittävä. Vaikka, tai ehkä juuri siksi, että seksiin liittyvää tietoa on nykypäivänä paljon saatavilla, ja lapset ja nuoret osaavat hakea tietoa internetistä, soittajilla tuntuu silti olevan tarvetta juuri itseään mietityttävien kysymysten jakamiseen nimettömästi puhelimitse. Lasten ja nuorten puhelimeen tulleissa yhteydenotoissa suurimmassa osassa seksuaalisuutta ja omaa kehitystä koskevissa kysymyksissä ei ole ollut tarvetta ammattilaisen konsultaatioon, vaan keskustelu koulutetun vapaaehtoisen kanssa on riittänyt.

Joskus tuntemattoman aikuisen kanssa käyty keskustelu omaan seksuaalisuuteen ja kehitykseen liittyvistä asioista on helpottavaa ja tukea antavaa. On kuitenkin asioita, joiden jakaminen vieraan aikuisen kanssa ei yksinomaan riitä. Näitä ovat esimerkiksi tuhannen tytön vuosittaiset kysymykset kuukautisista: miten uskaltaa kertoa vanhemmalle, että ne ovat alkaneet? Missä terveysiteitä kotona säilytetään ja miten niiden ostoon kehtaisi pyytää rahaa? Näiden asioiden jakamiseen lapsi tarvitsee oman vanhempansa apua. Etenkin jos kuukautiset ovat alkaneet hyvin aikaisin, lapsi voi tuntea hämmennystä, häpeää ja syyllisyyttä ja tarvitsee paljon aikuisen lämpöä, hyväksyntää ja konkreettista ohjausta. Lasten ja nuorten puhelimen tilastot kertovat, että tyttöjen kuukautisia koskevat kysymykset ovat lisääntyneet 2000-luvun loppua kohden. Lasten ja nuorten puhelimeen tulleiden yhteydenottojen perusteella näyttää siltä, että osa vanhemmista ei edelleenkään osaa keskustella näistä asioista lastensa ja nuortensa kanssa. Myöskään koulun seksuaalivalistus ei näytä tavoittavan lasten ja nuorten yksilöllisiä tiedontarpeita ja pohdintoja.

2.2 Seksi askarruttaa yhä nuorempia lapsia

Lasten ja nuorten puhelimen 2000-luvun alkupuolen tilastot osoittavat, että seksikysymykset eivät puhuta pelkästään esimurrosikäisiä tai murrosikäisiä, joille ne kehityksellisesti ovat ajankohtaisia, vaan myös 8–10-vuotiaiden puheenaiheet ja kysymykset liittyvät usein

seksiin. Seksikysymykset ovat lisääntyneet erityisesti 8–10 -vuotiailla pojilla. Vuodesta 2000 vuoteen 2008 tämänikäisten poikien seksiä koskevat kysymykset yli kaksinkertaistuivat. (Taulukko 6). Vuosina 2007 ja 2008 seksikysymykset näkyivät myös alle 8-vuotiaiden puheenaiheissa, vaikka kyse onkin hyvin pienistä soittajamääristä. Yhä pienempien lasten maailma näyttää värittyneen seksuaalisuutta käsittelevällä termistöllä.

Pienet, 8–10 -vuotiaat soittajat tiedustelevat usein yksittäisten ilmausten merkitystä, esimerkiksi ”Mitä on porno?” tai ”Mikä on dildo?” tai ”Mitä tarkoittaa naiminen?” Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjältä vaaditaan suurta herkkyyttä kuulostella lapsen oikeaa ikää ja todellista tietotasoa. Joissakin yhteydenotoissa kuvataan televisio-ohjelmista tuttuja käsitteitä ja tapah-tumia, joita soittaja kyselee joko suoraan, tai päivystäjä tunnistaa ne tietyistä soittajan käyttämistä ilmauksista. Osa Lasten ja nuorten puhelimeen ja nettiin yhteyttä ottaneista lapsista ja nuorista on nähnyt internetissä tai televisiossa heitä suuresti hämmentäviä asioita. Lapsi on myös saattanut tahallisesti tai tahtomattaan joutua pornografista materiaalia esittelevälle nettisivustolle ja on näkemästään ja itsessään heräävistä tunteistaan hämmentynyt. Lapsi ei ole myöskään kehdannut tai uskaltanut jakaa asiaa kenenkään aikuisen kanssa.

2.3 Johtopäätökset: Lapsella on oikeus kasvurauhaan!

YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus korostaa lapsen oikeutta suojeluun. Lapsella on oikeus saada aikuisten suojelua, tukea ja ohjausta. Lapsella on oikeus aikuisiin, jotka turvaavat lapsen hyvän ja terveen kasvun ja kehityksen sekä turvallisen ympäristön.

Media on vahvasti läsnä lasten arjessa. Tämä näkyy myös Lasten ja nuorten puhelimen viimeisten kymmenen vuoden yhteydenotoissa. Internet tiedonhankkimisen välineenä ei kuitenkaan ole vähentänyt lasten ja nuorten tarvetta kysyä ja saada asioihin selityksiä. Päinvastoin, Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoissa erilaiset tietokysymykset ovat olleet suosittuja koko 2000-luvun. Tämän päivän lapsi tarvitsee aikuisen suojelevaa vuorovaikutusta, joka tarkoittaa sekä aikuisen läsnäoloa että velvollisuutta säädellä niitä virikkeitä, joita lapsi kohtaa. Tämä tarkoittaa virikkeiden sekä ajallista että sisällöllistä säätelyä lapsen ikä- ja kehitysvaiheen mukaan.

Seksuaalisuuteen, seksiin ja omaan kehitykseen liittyvien kysymysten esiintyminen yhä pienempien lasten yhteydenotoissa viimeisen kymmenen vuoden aikana on vakavasti otettava asia. 2000-luvun lapsilla

on yhdellä tietokoneen napin painalluksella saatavilla huimaava määrä tietoa, mutta aikuisen apu tiedon suodattamisessa ja tulkinnassa puuttuu. Oman aikamme nuorille seksuaalisuutta määrittää yhä enemmän internetissä nähty porno.

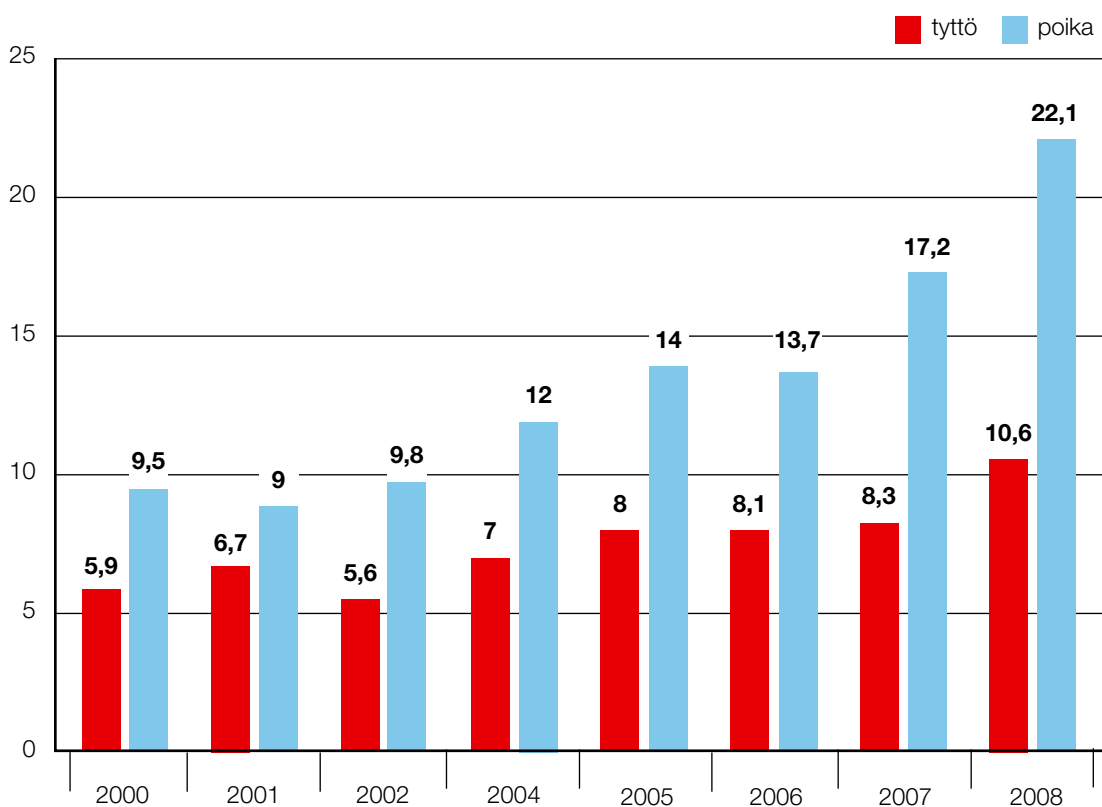
Nuori on kehityksessään vielä keskeneräinen. Kyky ottaa huomioon toista ihmistä ja toisen tunteita kehittyy nuoruusiässä hitaasti. Seksuaalisessa kanssakäymisessä tämä kyky on tarpeellinen. Pornografisesta aineistosta puuttuu hellyys, lämpö ja toisen huomioonottaminen. Tästä johtuen pornografiseen materiaaliin tutustuminen nuorena voi olla hämmentävää ja pelottavaa. Nuori voi kokea ahdistavana myös seksuaalisvirteistä kieltä ja kuvaa hyödyntävän mainonnan.

Lapsen ikään ja kehitystasoon sopimattomilla seksuaalisilla aineistoilla voi olla haitallisia, jopa traumaattisia vaikutuksia. Visuaaliset mielikuvat ovat erityisen voimakkaita ja voivat säilyä muistissa aikuisikään asti. Lasten ja nuorten puhelimesta on huomattu esimerkiksi kesäaikaan uusintana esitettävien, paljon seksuaalisävytteistä kuvastoa sisältävien ohjelmien aiheuttavan hämmentyneitä seksiin liittyviä kysymyksiä nuorilla lapsilla. Myös ennen kello 20:tä näytettävät asiaoh-

jelmat, joissa kuvataan esimerkiksi synnytystä, ovat saaneet lapset hämmentymään ja esittämään synnytysaiheisia kysymyksiä päivystäjille. Lasten ja nuorten puhelimeen on tullut myös yhteydenottoja, joissa lapsi kertoo nähneensä vanhempiensa seksivideoita, seksileluja tai vanhempiensa harrastavan seksiä.

Nuorten kysymyksissä ja keskustelunaiheissa Lasten ja nuorten puhelimesta on huomattu, että omaan kehitykseen ja seksiin liittyvissä tiedoissa on edelleen suuria puutteita. Kuitenkin murrosikä on varhaistunut, nykyisin kuukautiset alkavat kolme vuotta aikaisemmin kuin sata vuotta sitten. Tästä seuraa, että sukukypsyyden ja psykososiaalisen kypsyyden välinen kuilu kasvaa. Pojan miehekäs tai tytön naisellinen olemus kätkee alleen lapsen, joka yrittää hallita ja ymmärtää kehossaan tapahtuvia muutoksia. Vanhemman saattaa olla vaikea muistaa, että aikuismaisen ulkokuoren alla on lapsi, joka edelleen tarvitsee vanhemman tukea ja neuvoja. Monet Lasten ja nuorten puhelimeen soittavat nuoret kertovat, etteivät he tiedä, miten vanhemmat odottavat heidän käyttäytyvän, tai mitä mieltä vanhemmat ovat nuorten seurustelusuhteista tai seksin aloittamisesta.

Taulukko 6. Seksiin liittyvien kysymysten osuus 8–10 -vuotiaiden soittajien puheluista vuosina 2000–2008



Nuoret tytöt ovat hämillään ja tietämättömiä kuukautisiin liittyvistä käytännön asioista. Poikien on ehkä vielä tyttöjä vaikeampi kysyä seksuaaliseen kehitykseen kuuluvista asioista ja heidän kokemansa hämmennys jääkin varmasti osin huomaamatta. Nuoret pojat saattavat esimerkiksi piloillaan esittää kysymyksen: ”Tuleeko pojillekin kuukautiset”? Eniten Lasten ja nuorten

puhelimessa kuitenkin näkyy nuorten tarve keskustella aikuisen kanssa seksiin liittyvistä asioista. Soittajat haluavatkin usein keskustella päivystäjän kanssa siitä, mikä on oikea seksin aloittamiskä ja onko seksi aloitettava, jos on seurustellut poika- tai tyttöystävänsä kanssa jo puoli vuotta.

Suosituksia lasten ja nuorten kasvurauhan turvaamiseksi

Pienet lapset:

- Pieniä lapsia on suojeltava aineistoilta, joita he eivät vielä kehityksellisesti ole valmiita kohtaamaan. Vanhempien ja muita lapsia ja nuoria lähellä olevien aikuisten on estettävä lapsia pääsemästä käsiksi aineistoihin, jotka voivat haitata lapsen kehitystä. Aikuisten on valvottava lasten netinkäyttöä.
- Mediapalvelujen tarjoajien tulee tarjota vanhemmille helppokäyttöiset ja tehokkaat tekniset välineet, joiden avulla voi estää pieniä lapsia kohtaamasta heidän kehitykselleen haitallista sisältöä. Lisäksi vanhemmille tulee tarjota tietoa tarjolla olevista estojärjestelmistä.
- Lastenohjelmat ovat Suomessa laadukkaita, mutta monet lapset katsovat arkisin alkuillasta myös tv-ohjelmia, jotka eivät ole heille suunnattuja. Jos lapsen annetaan katsoa näitä ohjelmia, hän tarvitsee rinnalleen aikuisen, joka selittää ohjelmien sisältöjä.
- Paljon seksuaalisväritteistä materiaalia sisältävät tv-ohjelmat olisi ajoitettava niin, ettei lapsen kehitykselle haitallista sisältöä esitettäisi ainakaan ennen klo 21:tä.
- Vanhempien on pidettävä seksielämänsä henkilökohtaisena ja suojattava lasta näkemästä aikuisten välistä seksiä sekä aikuisviihdettä sisältäviä elokuvia ja seksivälineitä.

Esimurrosikäiset ja nuoret:

- Kasvurauhan turvaamista on asiallisen ja riittävän tiedon antaminen. Nuorten omaan kehitykseen ja vartaloon liittyvät huolet voivat kasvaa kohtuuttoman suuriksi ja kasautua, ellei nuori saa tietoa kehitykseen liittyvistä normaaleista ilmiöistä, kuten esimerkiksi tytöt kuukautisten epäsäännöllisyydestä ja rintojen eriparisuudesta.
- Vanhempien täytyy valmistaa lapsia vartaloa koskeviin muutoksiin jo ennen murrosikää. Murrosikä alkaa silloin, kun hormonitoiminta käynnistyy, mihin lapsi ei voi vaikuttaa eikä osaa siihen yksin varautua.
- Lapsen kanssa on tärkeä käydä myös seksuaalisuuteen ja seksiin liittyvä keskustelu. Vanhemmat eivät voi odottaa, että lapset ja nuoret käyttäytyvät aina heidän tahtonsa mukaisesti, mutta on tärkeää, että lapsi tietää, mitä hänen vanhempansa ajattelevat esimerkiksi seurustelun ja seksin aloittamisista.
- Lapsia ja nuoria lähellä olevien aikuisten tehtävänä on kyseenalaistaa median tarjoamia osin pornon väärinä ihmissuhdemalleja. Aikuisen vastuulla on kertoa, että porno ei ole todellista elämää, vaan näytelmää, jossa naiset ja miehet esittävät eri rooleja. Aikuisen tulisi puhua tunteiden merkityksestä seksuaalisessa käyttäytymisessä ja korostaa, ettei seksi ole suorittamista.
- Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa tulisi ottaa huomioon nykyistä enemmän nuorten tarve keskustella seksuaaliterveyteen liittyvistä kysymyksistä. Riittävän seksuaaliterveysneuvonnan turvaaminen nuorille on välttämätöntä, jotta he voisivat tehdä omaa terveyttään edistäviä ratkaisuja.
- Koulukohtaiset verkkoneuvontapalvelut, joihin voisi ottaa nimettömästi yhteyttä, voisivat madallata nuorten kynnystä hakea ammattilaisen apua.

Lisätietoa vanhemmille:
www.mll.fi/vanhempainnetti

3. Lasten ja nuorten puhelin jo 30 vuotta kuulolla

Yhteydenottajan kohtaaminen Lasten ja nuorten puhelimessa

Lasten ja nuorten puhelin- ja nettipalvelut on tarkoitettu ainutkertaisiin ja ainutlaatuisiin kohtaamisiin. Yhteydenottajien kanssa kohdataan hetken verran, yhden puhelun tai netti viestin ajan. Onnistunut kohtaaminen saattaa kantaa pitkään. Vapaaehtoisen päivystäjän ei tarvitse olla lapsuuden tai nuoruuden ekspertti. On myös mahdollista, että kaikkiin asioihin löytyisi heti vastaus tai ratkaisu. Lasten ja nuorten puhelimen ja -netin palvelun ydin on kuunteleminen. Eläytyvä kuunteleminen onkin päivystäjän tärkein taito. Soittajalle ja kirjoittajalle jo pelkällä omista tuntemuksista kertomisella on vaikutusta. Asioita voi paremmin käsitellä, kun niihin saa välimatkaa. Se pieni tarvittava välimatka syntyy silloin, kun yhteydenottaja sanoittaa ääneen oman tarinansa. Päivystäjä voi parhaimmillaan sieittää ja vastaanottaa toisen surua, ärtymystä tai turhautumista. Ja joskus tarjota välineitä etsimään voimavaroja juuri tälle päivälle. Mikä tänään auttaisi?

(MLL:n puhelin ja -nettipäivystäjän käsikirjasta)

3.1 Kokeilusta valtakunnalliseksi palveluksi

Lasten ja nuorten puhelin sai alkunsa MLL:n Uudenmaan piirin kokeilutoimintana vuonna 1980. Palvelulle, jossa lapsi tai nuori sai nimettömästi ja luottamuksellisesti kertoa asioistaan, oli selvästi tilaus, ja jo kahden vuoden jälkeen kokeilu vakinaistettiin ja puhelumäärät kasvoivat nopeasti. Vuoteen 2005 mennessä oli vastaanotettu jo miltei miljoona puhelua eri-ikäisiltä lapsilta ja nuorilta. Lasten ja nuorten puhelimen toimintaverkko laajenikin pian kokonaan kattavaksi.

Vuonna 2002 palvelun sisältöä laajennettiin perustamalla lapsille ja nuorille oma kirjepalvelu. Nettipalvelu käynnistyi rahalahjoituksen tukemana ja se löysi oman kohderyhmänsä varsin pian. 2000 - luvun loppua kohden kirjepalvelu on näyttänyt etenkin tyttöjen kanavana, jonne kirjoittavat eniten 14–16 -vuotiaat tytöt.

Eri ikäryhmien osuus Lasten ja nuorten puhelimeen tulleista puheluista on vaihdellut vuosikymmenten aikana jonkin verran. 1990-luvun alussa nuoremmat lapset soittivat Lasten ja nuorten puhelimeen enemmän kuin esimerkiksi 2000-luvun alussa. Vuonna 1990 soittajista 6 % oli alle kouluikäisiä, ja 8–10 -vuotiaita soittajia oli peräti 24 %. Vuoteen 2002 mennessä alle kouluikäisten osuus oli tippunut 2 %:iin ja 8–10 -vuotiaiden noin 10 %:iin. Viime vuosina suurimmat soittajaryhmät Lasten ja nuorten puhelimessa ovat yleensä olleet 11–13-vuotiaat ja 14–16-vuotiaat eli vanhimmat alakoululaiset sekä murrosikäiset.

Tammikuusta 2010 alkaen Lasten ja nuorten puhelin siirtyi käyttämään yleiseurooppalaista lasten tukipuhelimen numeroa 116 111. Palvelunumero otettiin käyttöön vuoden 2008 lopussa ja se toimi vanhan numeron rinnalla vuoden 2009. ”Sama numero, sama palvelu” -periaatteella Euroopan komissio haluaa varmistaa, että jäsenvaltioiden kansalainen saa tiettyjä palveluita samasta numerosta riippumatta siitä, missä maassa on.

3.2 Yksin vastaamisesta ryhmäpäivystysmalliin

MLL aloitti marraskuussa 2005 Helsingin päivystyspisteessä ryhmäpäivystyskokeilun, jossa vapaaehtoisten päivystystyö tapahtuu ryhmässä MLL:n työntekijän ohjauksessa. Mallia haettiin ruotsalaiselta auttavalta puhelimelta

BRIS:iltä (Barnens rätt i samhället). Siihen saakka Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjät päivystivät yksin usealla eri paikkakunnalla. Ruotsin malli tuntui vastaavan MLL:n työntekijöissä vuosien aikana heränneisiin kysymyksiin: toteutuuko laatu lasten ja nuorten auttavissa puhelimissa riittävästi, miten valvoa laatua ja miten voimistaa ja tukea vapaaehtoisten jaksamista työssään. Vuoden 2007 aikana hyväksi koettuun ryhmäpäivystysmalliin siirtyivät Helsingin lisäksi Oulun ja Jyväskylän päivystyspisteet. Ryhmäpäivystysmalli keskitti Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toiminnan näihin kolmeen päivystyspisteeseen, jotka toimivat MLL:n keskusjärjestön alaisuudessa.

Ryhmäpäivystysmallin mukainen päivystys Lasten ja nuorten puhelimesta ja netissä alkaa 15 minuutin keskustelulla, niin sanotulla startilla, jossa valmistaudutaan yhdessä päivystysvuoroon. Starteissa on usein esillä jokin sisällöllinen teema, joka nousee ajankohtaisista päivystyskuulumisista. Päivystys päättyy purkuun, jossa käsitellään yhdessä päivystyksen aikana heränneitä ajatuksia ja tunteita. Päivystysvuoron aikana vapaaehtoiset vastaavat sekä kirjeisiin että puheluihin ohjaajan tuella.

Ryhmäpäivystysmalli on osoittautunut niin työntekijöiden kuin päivystäjienkin kannalta toimivaksi tavaksi tehdä vapaaehtoista auttamistyötä. Puheluiden ja nettiviestien sisältöjä on voitu entistä paremmin pohtia yhdessä. Malli tarjoaa päivystäjille mahdollisuuden saada välitöntä tukea ja palautetta MLL:n työntekijältä sekä oppia muiden päivystäjien kokemuksista. Päivystäjillä on tilaisuus purkaa tunnelmiaan jo päivystysvuoron aikana, jotta yhteydenotot eivät jäisi painamaan mieltä.

3.3 Pilapuheluista testausilmiön ymmärtämiseen

Ryhmäpäivystysmalliin siirryttäessä ryhmiä ohjaavat työntekijät huomasivat nopeasti, että päivystäjien innostusta ja motivaatiota vähensivät kaikkein eniten niin kutsutut pilarit eli pilapuhelut. Yhteiseen ohjaajaviihkoon kirjattiin usean vuoron jälkeen: ”Seksipuhelut hämmentävät porukkaa, pilapuhelut ärsyttävät.” Korvaan osuivat myös monen päivystäjän turhautuneet sanat soittajille: ”Mun ei tarvi tällaista kuunnella. Soita sitten, kun sulla on jotain oikeaa asiaa.” MLL:n työntekijät pohtivat keskenään, onko tämä oikea tapa kohdata nuoria soittajia ja mitä tapahtuisi jos päivystäjän vastaus ei olisikaan torjuva. Entä jos ”pilareita” ei koettaisikaan pilasoittoina, vaan nuoruusikään kuuluvana aikuisten testaamisena ja omien rajojen kokeiluna.

Murrosiän rajut muutokset vartalossa ja mielessä aiheuttavat usein sen, että nuori taantuu ja käyttäytyy lapsenomaisesti. Oma seksuaalisuus hämmentää nuorta, vaikka hän saattaa käyttäytyä hyvin itsevarman oloisesti ja esimerkiksi kertoa aikuiselle rivoja vitsejä. Palvelun anonyymi luonne tekee kielteisten tunteiden ja voimakkaidenkin mielipiteiden esittämisen helpommaksi kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa.

Testauspuhelut ovat itse asiassa kuin oven koputuksia, joilla lapsi ja nuori testaa ja kokeilee eri keinoilla aikuista. Testauspuheluilla lapsi tai nuori kysyy aikuiselta: kestätkö minua, uskallanko puhua sinulle? Tämän oivalluksen myötä päivystäjien koulutukseen lisättiin tietoa testausilmiöstä, sen ymmärtämisestä ja sietämisestä sekä nuoruusiän fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista muutoksista ja niiden mahdollisista vaikutuksista nuoriin. Koulutukset tuottivat tulosta, ja testauspuheluiksi tilastoitujen soittojen määrä on vähentynyt joka vuosi. Nykyisin yhä useammasta testauksena alkaneesta soitosta tulee keskustelupuhelu.

Lähteet:

- Hakala, L. 2010. Sosiologian pro gradu -työn julkaisematon käsikirjoitus.
- Kankkonen, M., Kinturi, A., Telen, J. 2009. MLL:n puhelin ja -nettipäivystäjän käsikirja.
- Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2004
- Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2007
- Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2008
- www.mll.fi/vanhempainnetti

Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet

Lasten ja nuorten puhelin ja netti kuuluu Vapaaehtoisien puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet).

PuhEetiin kuuluvat yhteisöt sopivat keväällä 2006 uusista eettisistä periaatteista, jotka laajennettiin myös verkkoauttamiseen. Uusissa periaatteissa määriteltiin PuhEetiin kuuluvien yhteisöjen tarjoaman palvelun luonne sekä oikeudet ja velvollisuudet niin yhteydenottajalle, päivystäjälle kuin taustaorganisaatiolle.

Eettiset periaatteet löytyvät kokonaisuudessaan osoitteesta www.mll.fi/puheet. Periaatteet on tiivistetty seuraaviin kolmeen kohtaan:

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

Liite 2

Toimintaa tukeneet kunnat ja koulut

Vuonna 2009 Lasten ja nuorten puhelimen ja netin toimintaa tukivat Raha-automaattiyhdistys, useat yritykset ja yksityishenkilöt sekä seuraavat 51 kuntaa sekä 17 koulua, joissa tehtiin päivätyö-keräys Lasten ja nuorten puhelimen ja netin hyväksi.

Kunnat:

Espoon kaupunki
Hankasalmen kunta
Helsingin kaupunki
Heinolan kaupunki
Honkajoen kunta
Huittisten kaupunki
Joensuun kaupunki
Juvan kunta
Jyväskylän kaupunki
Kankaanpään kaupunki
Kauniaisten kaupunki
Kemin kaupunki
Keminmaan kunta
Kempeleen kunta
Kokemäen kaupunki
Kotkan kaupunki
Kouvolan kaupunki
Keminmaan kunta
Laitilan kaupunki
Laukaan kunta
Lappeenrannan kaupunki
Leppävirran kunta
Lieksan kaupunki
Lempäälän kunta
Loviisan kaupunki
Luodon kunta
Luumäen kunta
Maskun kunta
Merikarvian kunta
Miehikkälän kunta

Naantalin kaupunki
Närpiön kaupunki
Oulaisten kaupunki
Porvoon kaupunki
Raaseporin kaupunki
Rauman kaupunki
Ristiinan kunta
Sievin kunta
Siikaisten kunta
Siilinjärven kunta
Sipoon kunta
Tampereen kaupunki
Tuusulan kunta
Valkeakosken kaupunki
Vantaan kaupunki
Vihdin kunta
Viitasaaren kaupunki
Virtain kaupunki
Yli-lin kunta
Ähtärin kaupunki
Äänekosken kaupunki

Koulut:

Alppilan yläaste
Huhdin koulu
Karihaaran koulu
Koivukylän koulu
Korpilahden lukio
Kotimäen koulu
Kuitinmäen koulu
Källhagens skola

Myllykosken yhteiskoulu
Nielsiän Yhtenäiskoulu/yläkoulu
Pohjankartanon yläaste
Salmen koulu
Saukonpuiston koulu
Siikaisten yhtenäiskoulu
Uotilanrinteen peruskoulu
Vallivaaran koulu
Vanamon koulu



MLL 
MANNERHEIMIN
LASTENSUOJELULIITTO



Onni löytyy arjesta.