



Elisa Sirén
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2018

TUEN MERKITYS VAPAAEHTOISTYÖSSÄ TOIMIVILLE

– Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia tuen tarpeesta

TIIVISTELMÄ

Elisa Sirén

Tuen merkitys vapaaehtoistyössä toimiville – Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia tuen tarpeesta

40s., 1 liite

Syksy 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) vapaaehtoisten Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjien tarvetta henkiselle tuelle tunnetasolla kuormittavassa vapaaehtoistyössä. Haastattelututkimuksen avulla kartoitettiin, kuinka tärkeänä vapaaehtoiset päivystäjät pitivät työntekijän eli päivystysohjaajan tarjoamaa tukea ja kuinka merkityksellisenä päivystäjät kokivat toisilta vapaaehtoisilta saadun vertaistuen. Lisäksi tarkoitus oli selvittää, minkälaisia yhteydenottoja vapaaehtoiset päivystäjät pitivät haastavimpina ja minkälaista tukea he toivoivat saavansa näiden yhteydenottojen herättämien tunteiden käsittelyyn.

Aineisto kerättiin haastatteleamalla neljää vapaaehtoista päivystäjää, jonka jälkeen aineisto järjestettiin analyysia varten teemoittelua käyttäen. Teemoiksi muodostuivat päivystäjänä olo, päivystyskokemukset, tuen tarve, vertaistuen merkitys sekä haastavat yhteydenotot.

Tuloksien mukaan palkatun työntekijän eli päivystysohjaajan tuki koettiin merkityksellisemmäksi kuin muiden vapaaehtoisten vertaistuki. Tärkeiksi tuen muodoiksi nimettiin keskustelu, kuuntelu, läsnäolo, lisäkoulutukset sekä palautteen saaminen omasta vapaaehtoistyöstä. Päivystysohjaajan tukea päivystäjät tarvitsevat yhteydenotoissa, jotka koskevat kiusaamista, kaltoinkohtelua sekä aggressiivisia testauspuheita.

Opinnäytetyön johtopäätös on se, että nykyinen tuki, jota tarjotaan päivystäjille eri muodoissa, on tällä hetkellä riittävä. Päivystäjät kaipaavat palautetta työstään ja motivoituvat sitä kautta jatkamaan vapaaehtoistyötään. Muiden päivystäjien läsnäolo lisää ryhmähenkeä ja viihtyvyyttä ja tätä ryhmäpäivystysmallia toivotaan käytettävän myös jatkossa.

Asiasanat: vapaaehtoistyö, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, vertaistuki, auttavat puhelinpalvelut

ABSTRACT

Sirén Elisa

The importance of support to Child helpline volunteers of Mannerheim League for Child Welfare.

40p.,1 appendix. Language: Finnish. Autumn 2018. Diaconia University of Applied Sciences.

Degree Programme in Social Services.

Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to find out what kind of emotional support the child helpline volunteers of the Mannerheim League for Child Welfare (MLL) need. Especially, to find out how important is the support of the on-call supervisor, as well as the peer support from other volunteers to the volunteers. In addition, were examined what kind of contacts volunteers consider to be most challenging and what kind of support they wished to receive with the emotions awakened by these contacts.

The material for the study was collected by interviewing four on-caller volunteers. The data was arranged then for analysis by following themes: being a volunteer, on-call experiences, need for support, the importance of peer support of other on-callers and challenging contacts.

According to the results of the analysis, the support of the on-call supervisor was considered more meaningful than the peer support of other on-callers. The most important forms of support were conversation, listening, and the presence of the supervisor, additional training and getting feedback on your own volunteer work. The support of the on-call supervisor was needed with aggressive prank calls and contacts that involved bullying and delinquency.

The conclusion of this thesis is that the current support is adequate at the time being. Volunteers wish to get feedback from their work. The feedback motivates them to continue their volunteering. In addition, volunteers considered that the presence of other volunteers increases the group spirit and comfort. Further, volunteers hope that this form of volunteering is used in the future.

Key words: volunteer work, Mannerheim League for Child Welfare, peer support, child helplines

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KESKEISET KÄSITTEET	7
2.1 Vapaaehtoistyö	7
2.2 Psykososiaalinen tuki auttavissa puhelinpalveluissa.....	9
2.3 Työntekijän tuki ja vertaistuki.....	10
2.4 Auttavat puhelinpalvelut	11
3 MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITON LASTEN JA NUORTEN PUHELINPALVELUT	13
3.1 Lasten ja nuorten puhelin.....	13
3.2 Päivystäjänä Lasten ja nuorten puhelimessa	15
3.3 Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
4.1 Tutkimuskysymykset.....	17
4.2 Aineisto	18
4.3 Analyysi.....	19
5 HAASTATTELUJEN TULOKSET	21
5.1 Päivystämisen onnistumiset	21
5.2 Päivystämisen haasteet	22
5.3 Päivystäjän saama tuki.....	26
5.4 Haastavat yhteydenotot.....	32
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	35
6.1 Johtopäätökset.....	35
6.2 Pohdinta.....	37
LÄHTEET.....	39
LIITE 1. Haastattelurunko	41

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoiminnalla on pitkät ja monimuotoiset perinteet suomalaisessa yhteiskunnassa. Jo vuosisatojen ajan auttaminen ja heikompien tukeminen ovat kuuluneet olennaisena osana ihmisten elämään.

Nykypäivänä auttamisella on monet kasvot suomalaisessa yhteiskunnassa. Auttaminen voi suuntautua niin omaan lähipiiriin kuin erilaisten organisaatioiden kautta apua tarvitseville. Auttaminen voi olla joko rahallista tukea tai sitä voi tehdä vapaaehtoistyönä. Auttamisen koetaan usein tuottavan iloa. Muita motiiveja ovat koettu myötätunto sekä auttamisen velvollisuus. (Pessi & Saari 2008, 219.) Vapaaehtoistyön periaatteiksi on suomalaisessa yhteiskunnassa määritelty muun muassa vastavuoroisuus, tasa-arvoisuus, vapaaehtoisuus, yhteinen ilo, palkattomuus, luottamuksellisuus sekä ei-ammattilaisuus (Yeung 2002, 11).

Euroopan parlamentti on vuoden 2008 mietinnössään todennut vapaaehtoistoiminnan olevan korvaamaton apu yhteiskunnalle. Henkilökohtaisella tasolla vapaaehtoistyö lisää omanarvontunnetta sekä usein kasvattaa myös ihmisen sosiaalista pääomaa. (Euroopan parlamentin mietintö 2008.)

Suomessa toimii tällä hetkellä kymmeniä erilaisia järjestöjä, jotka ovat keskittyneet erityisesti lasten ja nuorten kanssa tehtävään vapaaehtoistyöhön. Näistä tunnetuimpia ovat Pelastakaa Lapset ry., Suomen Punainen Risti (SPR), Aseman Lapset ry, Plan sekä Mannerheimin Lastensuojeluliitto.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on vuonna 1920 perustettu avoin kansalaisjärjestö, jonka tehtävänä on lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin parantaminen. MLL organisoii vuonna 1980 perustettua Lasten ja nuorten puhelinta, joka on kaikille lapsille ja nuorille suunnattu auttava puhelin. Vuonna 2017 Lasten ja nuorten puhelinpalvelussa vastattiin 20 947 yhteydenottoon. Yhteydenotoista 17 640 oli puheluja ja 1 478 chat-keskustelua. Näihin yhteydenottoihin vastasi 244 vapaaehtoista päivystäjää. (Holappa & Pajamäki 2018, 14.)

Lasten ja nuorten puhelin- ja verkkoauttamisen suosio kasvaa koko ajan ja lapset ja nuoret kokevat itse tämän helpoimmaksi kanavaksi hakea apua (Nathigal 2016, 1). Tästä johtuen erilaiset järjestöt kouluttavat jatkuvasti enemmän vapaaehtoisia päivystäjiä vastaamaan lasten ja nuorten kasvavaan tarpeeseen kertoa huolistaan puhelimen tai chatin välityksellä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) vapaaehtoisten Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjien tarvetta henkiseen tuella tunnetasolla kuormittavassa vapaaehtoistyössä. Haastattelututkimuksen avulla oli tarkoitus kartoittaa, kuinka tärkeänä vapaaehtoiset päivystäjä pitävät työntekijän eli päivystysohjaajan tarjoamaa tukea ja kuinka merkityksellisenä päivystäjä kokevat toisilta vapaaehtoisilta saadun vertaistuen. Lisäksi tarkoitus oli selvittää, minkälaisia yhteydenottoja vapaaehtoiset päivystäjä pitävät haastavimpina ja minkälaista tukea he toivoivat saavansa näiden yhteydenottojen herättämien tunteiden käsittelyyn. Tämän kaltaista tietoa tarvitaan, jotta lasten ja nuorten puhelinpalveluiden vapaaehtoisille päivystäjille pystyttäisiin tarjoamaan mahdollisimman monipuolisia tukimuotoja tunnetasolla kuormittavaksi koetussa vapaaehtoistyössä.

Opinnäytetyöni aihe syntyi osaksi omakohtaisista kokemuksista lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisena päivystäjänä. Lisäksi MLL raportoi vuosittain Lasten ja nuorten puhelinpalveluiden toiminnasta erilaisten tutkimusten kautta. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan soveltuvin osin hyödyntää myös tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvityksessä, joka annetaan Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskukselle (STEA) kahden vuoden välein.

Koska olen itse toiminut Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisena päivystäjänä useamman vuoden ajan, mielenkiintoni kohdistui erityisesti tähän vapaaehtoistyön muotoon. Lasten ja nuorten puhelimen tilastoja on tutkittu vuosittain yhteydenottajien näkökulmasta puhelinpalveluiden tilastointiohjelmaa käyttäen. Lisäksi päivystäjiltä kerätään tietoa muutaman vuoden välein internet-kyselyillä. Lähestyn kuitenkin tässä tutkimuksessa aihetta nimenomaan vapaaehtoisten päivystäjien näkökulmasta laadullista tutkimusta käyttäen.

MLL:n puhelinpalvelut on tuottanut vuosina 2009 ja 2014 kyselyn Lasten ja nuorten puhelimen, chatin ja kirjepalvelun vapaaehtoisille päivystäjille. Vuonna 2009 kyselyyn vastasi yhteensä 123 päivystäjä ja vuonna 2014 yhteensä 146 päivystäjä. Päivystäjäkyselyissä kartoitettiin päivystäjien kokemuksia käytännön järjestelyistä, kuten päivystystilasta sekä päivystyskäytännöistä. Kyselyissä selvitettiin myös päivystyksen mielekkyyttä sekä kokemuksia päivystäjänä olemisesta ja omista päivystystaidoista. (Tallgren 2014, 1–2.)

Aiempien päivystäjäkyselyiden tuloksista kävi ilmi, että päivystysohjaajan tukea pidettiin tärkeänä ja pääosin riittävänä. Rakentavan ja kehittävän palautteen saamista pidettiin tärkeänä ja sitä toivottiin myös lisää. Vajaa viidesosa vastaajista toivoi, että hänellä olisi enemmän aikaa purkaa päivystykseen liittyviä vaikeita tilanteita ohjaajan kanssa. Myös muiden päivystäjien tuki ja yleinen keskustelu esimerkiksi purkukeskustelussa koettiin tärkeänä. (Tallgren 2014,4–5.)

Koska päivystäjien kokemuksia päivystyksestä on kartoitettu aiemmin vuosina 2009 ja 2014, on mielenkiintoista selvittää, ovatko päivystäjät edelleen tyytyväisiä saamaansa tukeen vai toivovatko he saavansa sitä lisää ja missä muodossa. Tämä auttaa jatkossa puhelinpalveluiden kehittämisessä sekä tarjoaa päivystäjille mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan vapaaehtoistyöhönsä liittyen.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat vapaaehtoistyö, altruismi, psykososiaalinen tuki, vertaistuki sekä auttavat puhelinpalvelut.

2.1 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan yksittäisen henkilön harjoittamaa toimintaa, jota tehdään ilman rahallista korvausta. Vapaaehtoistoimintaa voi myös organisoida järjestöjen tai yhdistysten palkatut työntekijät. (Koskiaho 2001, 17.) Vuoden 2008 mietinnössään Euroopan parlamentti on määritellyt vapaaehtoistoiminnan seuraavien kriteerien perusteella: vapaaehtoistoiminta on palkatonta, eikä sitä tehdä taloudellista palkkiota vastaan. Lisäksi sitä tehdään omasta vapaasta tahdosta, se hyödyttää kolmatta osapuolta perheen ja ystäväpiirin ulkopuolella ja se on kaikille avointa. (Euroopan parlamentin mietintö 2008.)

Vapaaehtoistyön juuret voidaan nähdä filantropiassa eli hyväntekeväisyydessä. Sen tärkeinä yhteiskunnallisina tehtävinä on paitsi syrjäytymisen ehkäiseminen, myös monipuolisen toimintakentän tarjoaminen kansalaisille. Sen olennaisimpana kriteerinä on toisen ihmisen auttaminen omia taitojaan ja tietojaan käyttäen, ja siinä myös omalla elämäkokemuksella sekä persoonalla on tärkeä merkitys. Sitä tehdään omalla ajalla ilman rahallista korvausta ja avun tarjoaminen ylittää perhe- suku- ja heimorajat niin, että apua tarjotaan sitä tarvitsevalle. (Mykkänen-Hänninen 2007, 11.)

Suomalaisista lähes puolet auttaa jollakin tasolla kuukausittain. Pessin ja Saaren (2008, 218) suomalaisten auttamisesta tekemän tutkimuksen mukaan naiset ovat aktiivisempia auttamaan kuin miehet, eikä iällä tai asuinpaikalla ole merkitystä. Apu suuntautuu useimmin lähipiiriin, mutta noin kolmannes suomalaisista tekee myös vapaaehtoistyötä, neljännes aktiivisesti. Erilaisiin rahallisiin keräyksiin osallistuminen on suomalaisille myös ominaista ja sitä tekee noin 73 % väestöstä. Eniten rahaa lahjoitetaan sotaveteraaneille ja lapsille, mutta myös paljon kansainvälisissä kriiseissä auttamiseen.

Briitta Koskiaho (2001, 17) pohtii vapaaehtoistyön käsitettä artikkelissaan *Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö*. Koskiahon mukaan tarkasteltaessa vapaaehtoistyön käsitettä tulee huomioida myös käsitteet vapaaehtoistoiminta, kolmas sektori sekä kansalaisyhteiskunta. Kolmannella sektorilla viitataan taan, joka koostuu erilaisten järjestöjen ja yhdistysten toiminnasta. Kolmas sektori sisältää myös kansalaisten itsensä harjoittamaa toimintaa, kuten erilaiset kerhot sekä osuuskunnat. (Koskiaho 2001, 16.) Näiden järjestöjen ja yhdistysten jäsenet harjoittavat vapaaehtoistyötä ja -toimintaa. Kansalaisyhteiskunta kokoaa taas alleen vapaaehtoistoiminnan, kolmannen sektorin sekä erilaiset sosiaaliset liikkeet. (Koskiaho 2001, 17.)

Kansalaisyhteiskunnan toimijoiden eli kansalaisten toiminta on epävirallista ja sen toiminta on erotettu julkisesta sektorista, joka käsittää valtion ja kuntien toiminnan. Kolmannen sektorin ulkopuolelle jäävät myös perheet ja lähiyhteisöt, joiden toiminta voi olla samankaltaista kuin vapaaehtoistyöntekijöiden, mutta sen toimintaa eivät organisoi järjestöt. (Koskiaho 2001, 17.)

Anne Birgitta Pessi ja Juho Saari (2008) analysoivat suomalaisten avun tarjoamista toiselle ihmiselle muun muassa altruismin käsitteen avulla. Altruisimilla tarkoitetaan toisen ihmisen auttamista ilman, että saa siitä itse hyötyä tai korvausta. Altruismi voi kohdistua yksittäiseen ihmiseen mutta apua kanavoidaan usein myös altruististen organisaatioiden kautta ihmisille, jotka tarvitsevat apua. (Pessi & Saari 2008, 10.) Näistä hyvinä esimerkkeinä voidaan pitää Suomen Punaisen Ristin (SPR) organisoimaa verenluovutusta sekä erilaisia kansallisia keräyksiä, joiden kohteena ovat esimerkiksi sotainvalidit, lapsiperheet tai vähävaraiset.

Altruismin piirteenä on kuitenkin se, että apua ei jaeta kaikille tasapuolisesti, vaan ihmiset luokitellaan avun tarpeessa oleviin ja niihin, joiden tulisi pärjätä itse. Ihmiset ovat valmiita auttamaan esimerkiksi lapsia ja vanhuksia, mutta eivät hyvätuloisia tai työssäkäyviä ihmisiä. Tähän vaikuttaa ihmisen käsitys reiludesta ja oikeudenmukaisuudesta, lapset ja vanhukset tarvitsevat enemmän apua kuin työssäkäyvät aikuiset. (Pessi & Saari 2008, 10.)

Suomalaiset luottavat erityisesti lähipiiriinsä apua tarvitessaan. Luottamus erilaisiin kansalaisjärjestöihin on suurta erityisesti kaupungeissa, maaseudulla luotetaan enemmän lähipiirin apuun. (Pessi & Saari 2008, 219.)

2.2 Psykososiaalinen tuki auttavissa puhelinpalveluissa

Psykososiaalisella tuella tarkoitetaan kaikkea sellaista sosiaalista työtä, jota tehdään perheiden, yksilöiden ja ryhmien kanssa. Työn kohteena voivat olla sosiaaliset ja psyykkiset kysymykset ja sen tarkoituksena on sekä ennaltaehkäistä että korjata haasteet. Psykososiaalisen työn tärkeinä välineinä ovat luottamus ja vuorovaikutus sekä asiakkaan voimavarojen vahvistaminen. (Helminen 2005, 25.)

Psykososiaalisia palveluita lasten ja nuorten elämässä ovat muun muassa lastensuojelutyö, koulun oppilashuoltotyö, nuorisotyö, terveystoimen perus- ja erityishuolto sekä erilaiset syrjäytymistä ehkäisevät hankkeet. Palvelut jakautuvat pääasiallisesti sosiaali-, koulu- ja terveystoimiin. Palveluita tuottavat muun muassa valtio, kunnat, yrittäjät sekä kolmannen sektorin toimijat. Tärkeinä palveluiden tuottajina ovat erilaiset vapaaehtoistoimijat. (Helminen 2005, 26–27.)

MLL:n Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjien vapaaehtoistyötä lasten ja nuorten kanssa voidaan pitää psykososiaalisena tukena. Päivystäjien tehtävänä on kuunnella lasta ja nuorta sekä tarjota tälle tukea ja neuvoja oman osaamisensa ja kokemustensa puitteissa. Tarkoitus on vahvistaa lapsen ja nuoren kokemusta siitä, että hän on avun arvoinen ja usein tilanteen vaatiessa päivystäjä kannustaa lasta tai nuorta kertomaan huolestaan lähipiirissä olevalle turvalliselle aikuiselle tai koulun henkilökunnalle, kuten koulukuraattorille tai terveydenhoitajalle. Vuonna 2017 yhteydenottoista 10 prosentissa päivystäjä rohkaisi yhteydenottajaa hakeutumaan ammattiavun piiriin, kuten kouluterveydenhoitajan tai koulukuraattorin luo. (Holappa & Pajamäki 2018,11.)

2.3 Työntekijän tuki ja vertaistuki

Vapaaehtoistyötä tehtäessä ammattilainen eli järjestön palkattu työntekijä toimii vapaaehtoistyöntekijälle tukihenkilönä. Työntekijän konkreettinen läsnäolo sekä mahdollisuus pyytää välitöntä apua tuo turvaa vapaaehtoiselle. Yhteistyö työntekijän kanssa auttaa kehittymään vapaaehtoistyöntekijänä sekä oppimaan uusia asioita. Vapaaehtoistyöntekijälle on myös tärkeää saada välitöntä tukea mahdollisissa ongelmatilanteissa. Lisäksi vapaaehtoistyössä, joka on tunnetasolla kuormittavaa ja jonka toimintaa sitoo vaitiolovelvollisuus, asioiden ja tuntemusten jakaminen työntekijän kanssa auttaa vapaaehtoistyöntekijää jaksamaan työssään. (Mykkänen-Hänninen 2007, 64.)

Tässä opinnäytetyössä tuella tarkoitetaan henkistä tukea, joka voi olla esimerkiksi kuuntelua, keskustelua, läsnäoloa sekä neuvojen ja avun tarjoamista. Järjestön työntekijä eli päivystysohjaaja ohjaa ja tukee vapaaehtoisia päivystäjiä sekä auttaa tarvittaessa päivystäjiä esimerkiksi haastavien yhteydenottojen kanssa.

MLL:n puhelin- ja nettipalveluissa päivystysohjaajan tehtävä on ohjata päivystäjiä kohtaamaan lapset ja nuoret arvostavasti ja ennakkoluulottomasti. Lisäksi päivystysohjaaja ohjaa päivystäjiä kohtaamaan lapset ja nuoret ikätasoisesti mahdollisimman hyvin. (Heidi Holappa, henkilökohtainen tiedonanto 12.6.2018)

Vapaaehtoistyössä korostuu yhteisöllisyyden ja ryhmään kuulumisen merkitys. Yhteisöllisyys syntyy mahdollisuudesta olla vuorovaikutuksessa muiden vapaaehtoisten kanssa ja näin saada ja antaa vertaistukea. Toisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa vaihdettavat kokemukset ja ajatukset selkeyttävät vapaaehtoistyön toiminnan rajoja. Vaitiolovelvollisuuden takia myös keskustelut muiden vapaaehtoisten sekä ammattilaisen kanssa ovat ainoa mahdollisuus käydä läpi omia tuntemuksiaan sekä kokemuksiaan vapaaehtoistyöstä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 62–63.)

Mielenterveyden keskusliitto määrittelee vertaistuen olevan samankaltaisten elämäkokemusten ja elämänvaiheiden läpi eläneiden ihmisten keskinäistä

tasa-arvoisuutta, solidaarisuutta, ymmärretyksi ja kuulluksi tulemista sekä kohtaamista ja keskinäistä tukea. (Toivio & Nordling 2013, 328). Vertaistuki on myös vastavuoroista avun ja tuen tarjoamista sekä tunteiden ja elämäkokemusten jakamista toisen kanssa. Vertaistukea voidaan määritellä myös muutosprosessina tai voimaantumisenä, jonka kautta ihminen löytää ja tunnistaa omat voimavaransa. (Vammaispalveluiden käsikirja 2015.) Vertaistuki voi toteutua niin kahden yksilön välillä kuin isommassa ryhmässäkin. Vertaistuki tarjoaa parhaimmillaan empatiaa sekä antaa uutta näkökulmaa käsillä olevaan tilanteeseen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 27.)

Vertaistuki on tärkeimmillään sitä, että ihminen kokee, ettei ole tilanteessa yksin. Vertaistukisuhteessa ihminen pystyy samanaikaisesti myös olemaan sekä tuen antaja että saaja. Parhaimmillaan vertaistuki voi johtaa yksilön tai koko ryhmän voimaantumiseen. (Vammaispalveluiden käsikirja 2015.)

Lasten ja nuorten puhelimen päivystysvuorot toimivat ryhmäpäivystysmallina, jossa samassa tilassa työskentelee samanaikaisesti useampi päivystäjä. Tämä malli tarjoaa päivystäjille niin seuraa toisistaan kuin vertaistukea haastavien yhteydenottojen sekä niiden herättämien tunteiden käsittelyyn.

2.4 Auttavat puhelinpalvelut

Lapsille ja nuorille suunnatut auttavat puhelinpalvelut ovat tärkeä resurssi lasten mielenterveyden ja hyvinvoinnin tukemisessa ympäri maailmaa. Auttavien puhelinpalveluiden ominaisuutena on anonyymius sekä luottamuksellisuus ja ne tarjoavat tukea, neuvoja sekä apua sinne soittaville. (Funnik, Bruns & Ligtoet 2016, 510.)

Child Helpline Internationalin (CHI) mukaan vuonna 2014 yli 5 miljoonaa lasta ja nuorta otti yhteyttä auttaviin puhelinpalveluihin ympäri Eurooppaa. Auttavien puhelinpalveluiden tarkoituksena on tarjota apua ja tukea sinne soittaville lapsille ja nuorille. Usein soitto auttavaan puhelimeen on ensimmäinen kontakti lapselle tai nuorelle hakea apua ja tämän kanavan lapset ja nuoret kokivat

myös luotettavimmaksi palveluksi, jonka piiriin on helppo hakeutua. (Nathigal 2016, 1.)

Suomessa puhelinauttamista voidaan pitää ennaltaehkäisevänä työnä ja sen tehtävä on täydentävää julkisia palveluita. Puhelinauttamiseen liittyy tarkat kriteerit, jotka määrittelevät organisaatioiden tapaa tarjota palveluaan sekä kouluttaa päivystäjiään ja tarjota näille työnohjausta. Kriteerien tarkoituksena on turvata anonyymius ja sen on tarkoitus suojata sekä yhteydenottajaa että päivystäjiä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 53–54.)

3 MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITON LASTEN JA NUORTEN PuhelinPALVELUT

Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on vuonna 1920 perustettu lasten ja lapsiperheiden oikeuksia ja etuja ajava järjestö. Järjestön perusti Sophie Mannerheim yhdessä veljensä marsalkka Carl Gustav Mannerheimin sekä lastenlääkäri Arvo Ylpön sekä kouluneuvos Erik Mandelinin kanssa. Järjestön lähtökohdaksi muotoutui ajatus, jonka mukaan kaikilla lapsilla tulisi olla yhtäläinen oikeus asiantuntevaan huoltoon. MLL:n tarkoituksiksi ilmoitettiin kaikki sellainen lastensuojelutyö, joka ei kuulunut valtiolle tai kunnille. Tärkeimmiksi tehtäviksi muodostuivat asuinolojen parantaminen, hygieniatason kohottaminen sekä imetyksen tärkeyden korostaminen ja tiedon lisääminen. (MLL historia 2017.)

Nykypäivänä MLL koostuu keskusjärjestöstä, 10 piirijärjestöstä sekä 556 paikallisyhdistyksestä. Henkilöjäsenten määrä vuoden 2017 lopussa oli 86 183 jäsentä ja MLL:n toiminnan perustana on paikallinen vapaaehtoistoiminta. (Hollappa & Pajamäki 2018, 2.) MLL:n organisoima vapaaehtoistoiminta sisältää muun muassa perhekahvilatoimintaa, erilaisia harrastuskerhoja sekä vertaisryhmätoimintaa (MLL vapaaehtoiseksi, 2018). Lisäksi keskusjärjestön tehtävänä on muun muassa vaikuttaa lapsi- ja perhepoliittiseen päätöksentekoon, arvioida ja kehittää vapaaehtoistoimintaa, auttaa koulukiusaamisen vähentämisessä sekä ylläpitää Lasten ja nuorten puhelinta sekä chat- ja kirjepalveluita. (MLL organisaatio 2018.)

3.1 Lasten ja nuorten puhelin

MLL:n Lasten ja nuorten puhelin on vuodesta 1980 toiminut valtakunnallinen auttava puhelin lapsille ja nuorille. Puhelin on maksuton ja anonyymi palvelu, joka on auki joka päivä maanantaista perjantaihin klo 14-20 sekä viikonloppuisin klo 17.20. Chat-palvelu toimii maanantaista keskiviikkoon klo 17-20. Jokainen yhteydenotto käsitellään luottamuksellisesti eikä puhelussa käy ilmi yhteydenottajan nimeä tai paikkakuntaa, josta soittaa. Puheluihin vastaavat MLL:n

kouluttamat vapaaehtoiset päivystäjät, joiden tukena myös jokaisessa päivystysvuorossa toimii MLL:n oma työntekijä eli päivystysohjaaja, jolla on sosiaalialan koulutus. (Holappa, Okker & Pajamäki 2017, 4.)

Lasten ja nuorten puhelimen vuoden 2017 vuosiraportista käy ilmi, että vuonna 2017 Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjät vastasivat yhteensä 20 947 yhteydenottoon, joista puheluita oli yhteensä 17 640. Loput yhteydenotot olivat joko nettikirjeitä tai chat-keskusteluita, joista kirjeitä oli 1 829 sekä chat-keskusteluita 1 478. Puheluiden kestot vaihtelevat muutamasta minuutista useampaan tuntiin. Näistä alle 5 minuuttia kestäviä puheluita oli 50 prosenttia sekä 5–30 minuuttia kestäviä puheluita 41 prosenttia. (Holappa & Pajamäki 2018, 6.)

Yhteydenotoista noin puolet eli 54 prosenttia oli keskustelupuheluita, joissa päivystäjän ja yhteydenottajan välille syntyi keskusteluyhteys. Testauspuheluita eli niin sanottuja pilapuheluita, joissa yhteydenottajat testaavat päivystäjien reaktioita, oli 20 prosenttia yhteydenotoista. Näissä yhteydenotoissa usein yhteydenottajan ja päivystäjän välille ei synny keskusteluyhteyttä, vaan yhteydenottaja tai ryhmä yhteydenottajia testaa tai kokeilee jollakin tavoin päivystäjää. (Holappa & Pajamäki 2018, 6.)

Lasten ja nuorten puhelimeen soitetään myös hiljaisia puheluita eli puheluita, joissa yhteydenottaja ei sano mitään eikä päivystäjä saa tähän kontaktia puhelun aikana. Näiden yhteydenottojen määrä kaikista yhteydenotoista on 18 prosenttia. Lisäksi palveluun soittaa myös kohderyhmään kuulumattomia, joiksi luokitellaan kaikki yli 21-vuotiaat. (Holappa & Pajamäki 2018, 6.)

Jokainen yhteydenotto tilastoidaan tilastointiohjelmaan niin, ettei soittajaa itseään voi tunnistaa. Tilastointiohjelmaan merkitään yhteydenottajan sukupuoli, arvioitu ikä sekä aiheet, joista yhteydenoton aikana keskusteltiin. Puheluiden aiheet jakautuvat 11 teemaluokkaan ja lisäksi tilastointiohjelmaan merkitään, miten yhteydenottaja halusi lähestyä aihetta; vitsailiko hän asiasta vai halusiko purkaa mieltään tai kysyä päivystäjältä neuvoa. (Holappa, Okker & Pajamäki 2017, 10.)

Yhteydenottojen teemoista yleisimmin esiintyvä oli arjen yksinäisyys sekä aikuisen juttuseuran kaipuu. Suurimmaksi osaksi tämän kaltaiset puhelut koskivat lapsen tai nuoren päivän kuulumisia ja keskiössä oli hetken aikaa jutustelu ja seurapito lapselle tai nuorelle. Tämän kaltaisia yhteydenottoja oli 48 prosenttia. Seuraavaksi suosituin teema ja lasten ja nuorten itsensä eniten puheeksi ottama aihe oli seksi ja seksuaalisuus. Näitä yhteydenottoja vuonna 2017 oli yhteensä 19 prosenttia. Muita teemoja olivat vertaissuhteet, koulu ja vapaa-aika, psyykkinen terveys, ulkonäkö, kiusaaminen, fyysinen terveys, koti ja perhe sekä kaltoinkohtelu. (Holappa & Pajamäki 2018, 7.)

3.2 Päivystäjänä Lasten ja nuorten puhelimesta

Lasten ja nuorten puhelimen päivystys toimii ryhmäpäivystysmallina ja sen toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Oulussa ja Jyväskylässä. Vuonna 2017 vapaaehtoisia päivystäjiä oli toiminnassa mukana yhteensä 244. Jokainen päivystäjä käy noin 40 tunnin mittaisen peruskoulutuksen, joka sisältää muun muassa erilaisten yhteydenottojen sekä lasten ja nuorten kohtaamisen harjoittelua sekä tietoa yhteydenottojen aiheista. Lisäksi päivystäjille on tarjolla vapaaehtoisia jatkokoulutusmahdollisuuksia, joiden aiheina on ollut muun muassa ero perheessä, median käyttö, viiltely sekä myötätuntouupumus. (Holappa & Pajamäki 2018, 14.)

Päivystäminen tapahtuu MLL:n tiloissa, jotka on suunniteltu juuri ryhmäpäivystykseen. Tila on jaettu kahtia niin, että päivystäjien taukotilat sekä itse päivystystila on jaettu lasiseinillä. Tällä taataan sekä rauha päivystysvuorossa oleville että muille mahdollisuus keskustella tauon aikana kuulematta muiden puhetta vuoron aikana. Jokaisella päivystäjällä on oma pöytä, jotka ovat erotettu toisistaan sermein. Päivystäjällä on käytössä vuoron aikana omat headset-kuulokkeet sekä tietokone tilastointia ja tiedonhakua varten. Päivystyksen aikana päivystäjä saa halutessaan pitää taukoja, kunhan ne eivät tapahdu kesken yhteydenoton.

Päivystäjien lisäksi päivystysvuorossa on aina MLL:n työntekijä mukana. Työntekijän eli päivystysohjaajan tehtävänä on toimia vapaaehtoisten tukena

ja tarjota apua ja neuvoja lasten ja nuorten kohtaamisessa. (Holappa & Pajamäki 2018, 14). Päivystysvuoroon kuuluu päivystysohjaajan pitämä aloitus eli starttikeskustelu, jossa käydään läpi niitä teemoja, jotka esiintyvät sillä hetkellä yhteydenotoissa. Päivystysvuoron loppuksi ryhmä käy päivystysohjaajan ohjaamana loppu- eli purkukeskustelun, jossa jokainen voi kertoa omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan päivystysvuorostaan. Näiden lisäksi päivystäjillä on mahdollisuus henkilökohtaiseen kehityskeskusteluun eli tuumausvarttiin päivystysohjaajan kanssa. (Holappa, Okker & Pajamäki 2017, 16.)

3.3 Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet

MLL:n auttavat puhelin- ja nettipalvelut kuuluvat Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukuntaan (PuhEet). Neuvottelukuntaan kuuluvien yhteisöjen sopimissa periaatteissa on määritelty yhteisöjen tarjoamien palveluiden luonne sekä yhteydenottajien, päivystäjien sekä toimintaa tarjoavan taustaorganisaation oikeudet ja velvollisuudet. (Holappa, Okker & Pajamäki 2017, 18.)

Ensimmäisen periaatteen mukaan palvelun laadusta ja sen ylläpidosta vastaa ylläpitäjyhteisö, kuten esimerkiksi yhdistys tai järjestö. Toiminnan tulee olla yleishyödyllistä eikä siitä ole tarkoitus saada taloudellista hyötyä. Toisen periaatteen mukaan jokaiselle yhteydenottajalle tulee tarjota mahdollisuus tulla kuulluksi yhteisön tuottamaan palveluun liittyvissä asioissa ja yhteydenotoissa tulee aina toteutua luottamuksellisuus, nimettömyys sekä yhteydenottajan kunnioittaminen. Kolmannen periaatteen mukaan päivystäjä voi olla joko palkattu työntekijä tai yhteisön kouluttama vapaaehtoinen. Päivystäjälle tulisi aina tarjota tukea ja ohjausta tehtävässään ja hänellä on oikeus pysyä nimettömänä sekä olla suostumatta epäasialliseen kohteluun. (Holappa, Okker & Pajamäki 2017, 18.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuskysymykset

Jokainen Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotto tilastoidaan myöhempää raportointia ja tutkimusta varten. Vuosittain tilastoista koostetut raportit koostuvat yhteydenotoista ja niiden teemoista. Raporttien lisäksi vapaaehtoisilta päivystäjiltä kerätään palautetta Lasten ja nuorten puhelimen toiminnasta ja toiminnan organisoinnin sujuvuudesta. Nämä päivystäjäkyselyt toteutetaan usein internetissä ja kyselyt suoritetaan mielipidekyselyinä, joissa päivystäjät vastaavat kysymyksiin täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä -moniportaista asteikkoa käyttäen.

Koska päivystäjäkyselyt on toteutettu määrällisinä tutkimuksina, tarkoitukseni oli tarjota päivystäjille mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemuksistaan sekä ajatuksistaan siitä, minkälaista tukea he toivovat saavansa vapaaehtoistyötä tehdessään ja minkälaista tukea he jo saavat. Haastatteluiden tavoitteina oli selvittää saavatko päivystäjät omasta mielestään riittävästi tukea päivystysohjaajalta sekä muilta päivystäjiltä päivystysvuoron aikana. Haastatteluiden avulla pyrin myös selvittämään, minkälaisia yhteydenottoja päivystäjät pitävät haasteellisena ja minkälaista tukea he toivovat saavansa näiden yhteydenottojen herättämien tunteiden käsittelyyn.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia onnistumisia ja haasteita päivystäjät kokevat?
2. Minkälaista tukea päivystäjät saavat ja toivovat työntekijältä ja muilta vapaaehtoisilta?
3. Minkälaisia yhteydenottoja päivystäjät pitävät haastavina ja minkälaista tukea he toivovat saavansa näiden yhteydenottojen käsittelyyn?

4.2 Aineisto

Ennen haastatteluiden aloittamista hain MLL:lta tutkimusluvan haastatteluista varten. Tutkimuslupaa tarvittiin myös, jotta pääsisin tutustumaan aiempaan tutkimukseen (Tallgren 2014). Tämän tutkimuksen haastateltavat saatiin lähettämällä MLL:n puhelinpalveluiden päivystäjille kuukausikirjeessä lyhyt kuvaus tutkimuksesta sekä yhteystiedot, mikäli päivystäjä kiinnostuisi osallistumaan haastatteluun. Lisäksi päivystystiloihin tulostettiin esittelyteksti samoin tiedoin kuin päivystyskirjeessä. Kriteereinä esittelytekstissä mainittiin yli vuoden päivystäjäkokemus, säännöllinen päivystystahti eli päivystäminen noin kaksi kertaa kuukaudessa sekä kokemus lasten ja nuorten puhelimen päivystämisestä sekä chat-päivystämisestä. Kriteerit määriteltiin yhdessä Lasten ja Nuorten puhelimen työntekijän kanssa ja niiden tarkoitus oli saada mukaan haastateltavia, joilla on riittävästi kokemusta päivystämisestä. Sain lopulta neljä yhteydenottoa kiinnostuneilta päivystäjiltä ja sovin heidän kanssaan haastatteluajat.

Yksilöhaastattelut toteutin neljälle vapaaehtoiselle päivystäjälle, joista yksi haastattelu toteutettiin puhelimitse ja kolme muuta kasvotusten MLL:n keskus-toimiston tiloissa. Haastattelut kestivät 33 minuutista 55 minuuttiin saakka. Litteroitua tekstiä, eli puheen tallentamista äänitteeltä tekstiksi, tuli yli neljäkymmentä sivua.

Haastattelut tallensin äänitallenteina, jotta haastattelu kulkisi luontevasti eikä muistiinpanojen kirjoittaminen häiritsisi ja katkaisisi haastattelun kulkua. Jokaiselta haastateltavalta varmistin ennen haastattelua, että tämä käytäntö sopii heille. Haastatteluiden jälkeen litteroin materiaalin. Litteroinnin toteutin sanansa sanaan. Litteroinnin aikana ja haastatteluista kuunnellessani materiaali tuli hyvin tutuksi ja pyrin aloittamaan analyysin melko nopeasti litteroinnin valmistuttua, jotta materiaali pysyisi tuoreena muistissa. Vaikka litterointi oli prosessin työläin vaihe, tarjosi se myös vahvistuksen aiheen valinnan tärkeydestä. Myös oma kehitys haastattelijana oli huomattavissa tallenteita kuunnellessani.

Litteroinnin valmistuttua tuhosin äänitallenteet, jonka jälkeen haastatteluaineisto löytyy pelkästään kirjallisena versiona. Litteroidut aineistot säilytän vuoden ajan opinnäytetyön raportin julkaisemisesta, jonka jälkeen ne tuhotaan.

Haastattelut noudattavat teemahaastattelulle ominaista haastattelurunkoa. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu perustuu tiettyjen teemojen ympärille rakennetusta haastattelurungosta. Teemahaastattelu keskittyy haastateltavien kokemuksiin ja tulkintoihin asioista eikä niinkään rakennu tarkkojen kysymysten tai lomakkeiden varaan (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Teemahaastattelulle ominaista ovat myös avoimet ja puoliavoimet kysymykset (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 77). Haastateltavien vastaukset ovat heidän itsensä muodostamia eikä haastateltaville anneta valmiita vastausvaihtoehtoja (Eskola & Vastamäki 2010, 28).

4.3 Analyysi

Aineiston analyysissä olen käyttänyt teemoittelua, joka tukee hyvin juuri teemahaastattelujen aineiston jäsentämistä. Teemoittelussa aineisto jaetaan sellaisiin osiin, jossa kunkin teeman alle kootaan haastattelujen se aineisto, jossa käsitellään kyseistä teemaa. Tämän lisäksi aineistosta valitaan teemoja tukevia sitaatteja, jotka esitellään aineiston käsittelyvaiheessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Aineiston litteroinnin jälkeen järjestelin aineiston eri teemojen alle, jotka osittain noudattivat tutkimuskysymyksiäni sekä haastattelun teemarunkoa. Näiksi teemoiksi muodostui päivystäjänä olo, päivystyskokemukset, tuen tarve, veritaistuen merkitys sekä haastavat yhteydenotot. Haastateltavat koodasin symboleilla H1, H2, H3 sekä H4. Nämä symbolit esiintyvät myös haastattelujen tuloksista kertovassa luvussa 5, johon olen liittänyt myös sitaatteja haastateluista.

Tutkimusta suunniteltaessa sekä tutkimusta toteutettaessa tulee ottaa huomioon luottamuksellisuus. Aineiston käsittelyssä ja kuvauksessa tulee ottaa huomioon haastateltavien tunnistamattomuus. Myös tutkimustulosten julkaisun

suhteen tulee ottaa huomioon ne seuraukset, jotka aiheutuvat haastateltavien edustamalle ryhmälle sekä heitä edustavalle järjestölle. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 20.)

Jotta haastateltavat säilyisivät anonyymeina ja haastattelut luottamuksellisina, olen jättänyt sitaateista pois kaikki sellaiset kohdat, josta voisi mitenkään tunnistaa haastateltavaa. Lisäksi sitaateissa ei esiinny viittauksia yksittäisiin yhteydenottoihin, vaan nämä esiintyvät sitaateissa pelkästään aiheiden ja teemojen tasolla.

Ennen haastatteluita pohdin myös, onko minun aiheellista jättää kertomatta haastateltaville omasta päivystystaustastani. Tulin siihen tulokseen, että kertomalla päivystäjätoustaustastani tämä saattaisi muuttaa haastateltavien vastauksia ja he saattaisivat nähdä minut enemmän vertaisena kuin haastattelijana. Koin myös, että vastaukset saattaisivat muuttua, jos haastateltavat esimerkiksi olettaisivat näkevänsä minut seuraavalla kerralla päivystysvuorossa. Siksi päätin olla erikseen mainitsematta asiasta mutta kertoa siitä avoimesti, jos minulta siitä kysytään. Jokaisen haastattelun lopuksi minulta kuitenkin kysyttiin olinko itse tehnyt päivystystyötä. Tämä kuulemma ilmeni tarkasta ja yksityiskohtaisesta kysymyksenasettelusta, joka haastateltavien mukaan vaati tietoa ja kokemusta itse päivystystyöstä. Tämä ei kuitenkaan tuntunut haittaavan haastateltavia eikä se myöskään oman kokemukseni perusteella vaikuttanut haastateltavien vastauksiin.

5 HAASTATTELUJEN TULOKSET

5.1 Päivystämisen onnistumiset

Haastatellut kertoivat hakeutuneensa vapaaehtoisiksi Lasten ja nuorten puhe-
limeen ilman suurempia ennakko-odotuksia. Osalla haastatelluista oli mieli-
kuva siitä, että yhteydenottojen aiheet voisivat olla raskaita ja että nämä yh-
teydenotot saattaisivat jäädä vaivaamaan. Osa haastatelluista taas kertoi yl-
lättyneensä siitä, kuinka suuri osa yhteydenotoista oli testauspuheluita eli niin
sanottuja pilapuheluita ja kuinka paljon yhteydenottojen aiheet liittyivät seksua-
alisuuteen.

Haastatellut kertoivat nauttivansa päivystäjänä toimimisesta sekä sen tarjoa-
van vastapainoa omalle työlle ja muulle arjelle. Päivystämisen kerrottiin tarjoa-
van yllätyksellisyyttä ja tärkeänä pidettiin ryhmään kuulumista ja yhteenkuulu-
vaisuuden tunnetta. Päivystämisen kerrottiin myös olevan haastavaa ja aika
ajoin raskastakin.

Se on tosi antosaa, se on hirveen monipuolista, se on älyt-
tömän opettavaista, se on tosi kasvattavaa monellakin ta-
paa, se on helvetin vaikeeta välillä, tosi haastavaa, tosi
raastavaa välillä, hyvin niinku koettelee siis niinku emotio-
naalisesti, vaatii monipuolisia taitoja, haastaa sillä tavalla,
elämää rikastuttavaa. (H2)

Parasta päivystämisessä kerrottiin olevan auttaminen sekä tunne siitä, että te-
kee jotain hyödyllistä ja konkreettista. Lasten ja nuorten luottamusta päivystä-
jiä kohtaan pidettiin myös merkityksellisenä. Tärkeää päivystäjien mukaan oli-
vat kokemukset siitä, että he ovat saaneet tarjota apuaan haastavissa tilan-
teissa.

Et sit ku tulee kuitenkin niitä juttuja, missä selvästi kokee et nyt on päästy johonki ja pystytty johonki jotaki jollaki jonkun ihmisen olotilaa ja elämää jollakin tavalla hetkeks helpottamaan niin se tietysti antaa semmosen hyvän olon. (H3)

5.2 Päivystämisen haasteet

Päivystämisen haasteina pidettiin omaa vireystilaa ja väsymystä esimerkiksi päivystystilanteessa työpäivän jälkeen. Näissä tilanteissa erilaisia testauspuheluita pidettiin haasteellisina ja ne tuntuivat lisäävän päivystäjien turhautumista. Erityisesti toistuvat testauspuhelut ja useamman yhteydenottajan soittamat testauspuhelut eli ryhmäpuhelut miellettiin haasteellisiksi.

Mutta haasteellisinta on, esimerkiks puhelimessa ne semmoset testajat ja ne semmoset porukkapuhelut, missä ei oikein oo päätä eikä häntää, mun on vaikee saada siihen semmosta moodia vaik joskus kyllähän sen ymmärtää et monesti ne halua pitää hauskaa mut välillä ei ite pääse siihen junaan mukaan. Se on haasteellista. (H4)

Toisaalta Lasten ja nuorten puhelimen yhteydenotoissa kuuluvat raskaat aiheet kuormittivat myös päivystäjiä. Erityisesti yhteydenotot, jotka käsittelivät lasten kaltoinkohtelua sekä koulukiusaamista, tuntuivat päivystäjistä raskailta.

Niinku semmonen pahuuden kohtaaminen täs työssä niin se on sellainen mikä herättää semmost toivottomuutta ja kun me ollaan niitä joiden pitäis jaksaa sitä toivoa kannatella niin se aina koettelee sitten. (H2)

Haasteellisten yhteydenottojen jälkeen päivystäjät kertoivat jäävänsä joskus hetkellisesti miettimään, pystyivätkö he auttamaan ja tukemaan yhteydenottajaa ja miten tämän tilanne kehittyisi puhelun jälkeen. Erityisesti sellaiset yhteydenotot jäivät mietityttämään päivystäjiä, joissa kerrottiin, kuinka lapsi tai nuori oli jo kertonut tilanteestaan lähipiirin aikuiselle, kuten koulun terveydenhoitajalle tai kuraattorille, mutta apua ei ollut silti saatu.

Ja joskus tuntuu et se tilanne on niin pysähtynyt ja vaan halua niinku purkautua ja et tuntuu et ne ei kykene tekee mitään. Mut kuinka saada ne ees jaksamaan siinä tilanteessa, niin se on, siit jää vähän semmoinen sekava mieli tai semmonen, se ei niinku jollain tavalla kirkastu et pystyykö auttamaan. (H4)

Haastatelluilta kysyttiin heidän kokemuksistaan päivystystilanteissa ja siitä, jäävätkö erilaiset yhteydenotot mietityttämään heitä jälkikäteen. Näissä tapauksissa päivystäjiltä myös kysyttiin minkälaiset yhteydenotot jäävät vaivaamaan ja miten haastateltavat ovat käsitelleet näitä tunteita.

Aluksi päivystäjät olivat sitä mieltä, että erilaiset yhteydenotot eivät ole jääneet vaivaamaan päivystysvuoron jälkeen. Tämä johtui päivystäjien mukaan sekä hyvästä päivystäjille tarkoitetusta peruskoulutuksesta että päivystysohjaajan tarjoamasta tuesta niin päivystystilanteessa kuin purkukeskustelussakin.

No onhan siellä toki niitä raskaita aiheita ja tällee, mut eihän ne kun toi on niin hyvä toi systeemi ja se koulutus on niin ei niitä jää kelailemaan. Jaa tota sitten se on ja sitä toki silloin odotti, että ittelleen tulis hyvä fiilis siitä auttamisesta ja sitä se on antanukin. (H1)

Joskus harvoin päivystäjät kertoivat jääneensä miettimään yhteydenottoja. Näissä tapauksissa kyseessä on usein yhteydenotto, jossa yhteydenoton aihe on jollakin tavalla koskettanut päivystäjää. Tämän kaltaiset yhteydenotot ovat esimerkiksi sellaisia, joista päivystäjillä on itsellään omakohtaisia kokemuksia omasta lapsuudestaan ja nuoruudestaan.

Niin oli semmonen puhelu, joka tuli hyvin lähelle sellasii asioita mitä itse on, niinku omassa elämässä tavallaan semmonen vaikea juttu tai haastava, ehkä vähän traumaattinen asia. Ja sit tulee se lapsi, joka soittaa ja sil on just sellanen vähän samanlainen tilanne. Ja mun kokemus oli se et mä klaarasin sen tilanteen hirveen hyvin, koska mä tavallaan pystyin asettumaan sen lapsen asemaan ja aikuisena myös sen aikuisten asemaan. (H3)

Joissakin tapauksissa päivystäjä kertoi yhteydenoton jääneen vaivaamaan positiivisella tavalla. Tällä päivystäjä tarkoitti onnistunutta yhteydenottoa, jossa päivystäjän ja yhteydenottajan välille on syntynyt keskusteluyhteys ja päivystäjä on pystynyt tarjoamaan apuaan ja neuvojaan lapselle tai nuorelle.

No se luottamus, niinku lasten avautumien ja sitten puhelimessa se tulee ehkä parhaiten esille ja sitten ehkä, puhelimessa ja chatissa jos ne lapset avautuu ja nuoret avautuu. Ne on kyl hirveen kiitollisia iso osa ainakin ja chatissa todellaki niinku ne vaikeet tapaukset niin aina tulee sellasii niinku vilpittömii kiitoksii ja sit oon ihan hämmästyny siitä. (H4)

Haastatelluilta kysyttiin myös ovatko he kokeneet epäonnistumisen tunteita päivystäessään ja minkälaisia nämä tilanteet ovat olleet. Moni haastateltu kertoi oman jaksamisensa ja vireystilansa vaikuttavan erityisesti testauspuhelin vastanottamiseen. Jos päivystäjä koki olevansa väsynyt tai muuten ajatuksissaan, tämä sai erilaiset testauspuhelimet tuntumaan raskaammilta.

Puhelun jälkeen oon kokenu et mä oisin voinu paremmin yrittää saada kontaktin esimerkiks jos se on ollu tämmönen joku aggressiivinen huutopuhelu tai testipuhelu tai jotain ja oon ollu vaan oikeesti niin väsyny tai valmiiks pinna kireellä, että mä en oo vaan jaksanu ja ne on semmosii mitkä tuntuu vähän ikävältä mutta siin on pakko suhtautua myös silleen itselleen armollisesti, että aina ei voi niinku, mekin ollaan ihmisiä, seuraavalla kerralla paremmin. (H2)

Päivystäjien mukaan epäonnistumisen tunne voi syntyä myös siitä, jos yhteyttä ei synny yhteydenottajan kanssa ja esimerkiksi puhelu tai chat-keskustelu katkeaa jostain syystä. Syyt voivat johtua huonosta kuuluvuudesta tai siitä, että lapsi tai nuori itse sulkee keskustelun tai poistuu paikalta. Tämä saattaa herättää päivystäjässä epäonnistumisen tunteen ja hän jää pohtimaan sanoiko tai ymmärsikö hän jotain väärin ja mitä kaikkea jäi vielä yhteydenottajalle sanomatta.

Keskusteluyhteys voi haastateltujen mukaan jäädä myös syntymättä, jos päivystäjä ei ymmärrä lasten ja nuorten käyttämiä termejä tai käyttää itse liian vaikeita termejä keskustelun aikana. Epäonnistumisen tunne voi syntyä myös

siitä, että päivystäjä kokee, ettei pääse yhteydenottajien kanssa samalle aaltopituudelle johtuen esimerkiksi päivystäjän iästä.

Et just tällaset testailu- ja vitsailu- ja porukkapuhelut niin niissä helpoiten tulee se epäonnistumisen tunne, että mä en oo hauska tai sitten ne saattaa sanoo et kuinka vanha sä oikeet oot niin siit pääsee helposti sit vitsailemaan että ootsä joku vanha mummo ja kerrankin mä sanoin et itseasias joo mä kyllä oon. (H4)

Haastatteluissa kysyttiin haastatelluilta, miten he kokivat asetetut rajat suhteessa omaan anonymiteettiin. Lasten ja nuorten puhelimen peruskoulutuksessa päivystäjiä ohjeistetaan olemaan kertomatta omaa nimeään, päivystyspaikkaansa tai muuta henkilökohtaista asiaa itsestään.

Haastatellut pitivät anonymiutta tärkeänä osana päivystäjän roolia sekä työvälineenä lasten ja nuorten kanssa kohtaamisessa. Anonymiuden koettiin sekä suojelevan päivystäjiä itseään että tuovan turvaa yhteydenottajille.

Mun mielestä se on hyvä, koska se on kuitenkin anonymia ja sit siinä saa niinku itteensä suojella, pitää itensä jotenki vielä erossa siitä, ettei siitä tule liian henkilökohtaista kuitenkaan. Ja sitten myös se, että kyllähän joskus ne soittajat haluais niinku kiintyä niihin päivystäjiin mutta sekään ei oo sitten välttämättä soittajan edun mukaista että se liikaa kiintyy sitten niihin. Mun mielestä se semmoinen, se anonymiys suojelee molempia. Mun mielestä se on hyvä juttu et sitä rajotetaan. (H1)

Toisaalta haastatellut kokivat, että pienten asioiden paljastaminen itsestään auttaa luomaan yhteyttä yhteydenottajan kanssa. Haastatellut kertoivat paljastavansa pieniä yksityiskohtia itsestään, jos kokivat sen jotenkin edesauttavan yhteyden luomista yhteydenottajaan. Tällaisia yksityiskohtia olivat esimerkiksi erilaiset mieltymykset, harrastukset tai kokemukset, jotka yhdistivät samalla päivystäjää ja yhteydenottajaa.

Mut joo se on aika arkista mitä mä itestäni jaan mut se mitä mä jaan, niin kyl mä käytän sitä luomaan sitä yhteistä koska jos mä en ite mitään anna niin miks se toinenkaan antais mulle mitään. Et tietenkin tottakai sitä yhteyttä pitää luoda jollain et se on se mikä liittyy hänen haasteisiinsa tai suruihinsa tai iloihinsa tai muihin niin se on niinku hänen tilanteensa ja hetkensä. Mä pidän sitä tosi tärkeänä. (H2)

Haastatteluissa kävi ilmi, että useampaa haastateltua mietitytti puhelinpalvelun luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus. Päivystäjät ovat vaitiolovelvollisia eikä puheluita esimerkiksi nauhoiteta (Nuortennetti 2018). Useampi haastateltu kuitenkin pohti sitä, kuinka päivystysvuoron jälkeisessä purkukeskustelussa päivystäjät kertovat muille yhteydenotoista ja näin omasta mielestään rikkovat antamansa lupauksen.

Tuntuu niinku pahalta, ku soittaja sanoo vaikka, että ethän sitte kerro näitä asioita kellekään. Ja sit mä oon et joo en kerro kellekään mut sit kuitenkin kohta on purku ja puhutaan kaikki siellä. Niin se on itseasias semmonen vähän et siihen mun pitäs kun mä koen että mä oon valehdellu siinä. (H1)

Moni pohtikin sitä, kuinka tärkeää olisi purkukeskusteluissa keskittyä enemmän päivystäjien omiin tuntemuksiin päivystysvuorostaan sekä yleisesti yhteydenottojen teemoihin pureutumatta liikaa yksittäisiin yhteydenottoihin. Tällä tavoin varmistettaisiin sekä riittävä aika kaikille päivystysvuorossa olleiden omaan vuoroon sekä vaitiolovelvollisuuden pitämiseen.

5.3 Päivystäjän saama tuki

Haastatellut kertoivat saavansa riittävää tukea sekä päivystysohjaajalta että muilta päivystäjiltä. Erilaisiksi tuen muodoiksi haastatellut luettelivat päivystysohjaajan välittömän tuen haastavan yhteydenoton aikana ja sen jälkeen, purkukeskustelut ohjaajan ja muiden päivystäjien kanssa, erilaiset lisäkoulutukset, päivystysmuodon eli ryhmäpäivystyksen, tuumausvartit eli

kehityskeskustelut päivystysohjaajan kanssa sekä keskustelut niin päivystysohjaajan kuin muiden päivystäjien kanssa.

Päivystysohjaajan tarjoamaa tukea päivystysvuoron aikana pidettiin tärkeänä ja olennaisena päivystäjän oman jaksamisen kannalta. Päivystysohjaaja koettiin kannustavana ja toisaalta turvallisena auktoriteettina, joka ohjaa päivystäjien toimintaa ja asettaa päivystämiselle selkeät suuntaviivat ja toimintamallit.

No kyllähän siinä on, laskee aika paljon vastuuta päivystysohjaajalle. Se on oikeestaan sellasta mitä on saanukin eli että ne on siinä niinku läsnä siellä ja käy sitten kyselemässä. Ja niille saa sitten niinku puhelun jälkeen niinku purkaa sitä mikä on kiva.

Mut sitten mä tykkään et mul on se mun pomo elikkä tää päivystysohjaaja, joka sitten antaa mulle luvan ja ohjeet ja suuntalinjat ja mä luotan siihen niin se on mulle tärkeä. Tärkeä on se ohjaajan tuki ja se minkälaista se onki tällä hetkellä, miten nyt toimii. (H1)

Päivystysohjaaja tarjoaa apuaan esimerkiksi haastavan yhteydenoton aikana ja puhelun voi myös siirtää ohjaajalle, jos päivystäjä kokee yhteydenoton olevan liian raskas tai haasteellinen. Näissä tapauksissa haastatellut kertoivat keskustelleensa asiasta joko heti yhteydenoton jälkeen päivystysohjaajan kanssa tai käsitelleet asiaa yhteisesti purkukeskustelussa.

Joissakin tapauksissa päivystäjä on ottanut myös yhteyttä seuraavana päivänä päivystysohjaajaan ja asiaa on käyty läpi yhdessä esimerkiksi puhelimitse.

Ja must se meni puheluna tosi hyvin, mut se jäi niinku päälle et silloin sitten seuraavana päivänä laitoiks mä sähköpostia ohjaajalle ja ohjaaja sit niinku soitti mulle ja me keskusteltiin siit viel yhdessä. Et sellanen tilanne, joka tulee niinku jotenkin niinku itselle iholle niin se ehkä sit semmoinen ns. riski. (H3)

Pitkän aikaa päivystäneet haastatellut toivat esiin sen, että joissakin tilanteissa päivystysohjaajan tarjoama tuki voi yhteydenottojen aikana tuntua turhalta. Tämä esiintyi erityisesti uusien päivystysohjaajien kanssa, jotka haastatelluiden mukaan hakivat vielä omaa tyyliään tuen tarjoamisessa. Useampi haastateltu koki, että olisi pärjännyt ilman ohjaajan tukea ja neuvoja yhteydenoton aikana ja haastateltavat toivoivat, että saisivat itse tuoda avun tarpeensa esiin, jos kokivat sen tarpeelliseksi yhteydenoton aikana.

No on saattanu olla sellanen tilanne ehkä, jossa ei aina tarvitse sitä neuvoa, mut se on tietenkä hyvä et on siinä lähellä, et ohjaaja voi tietysti, et se on hyvä, varmaan jos joku uudempi ohjaaja ollu, niin he hakee viel sitä omaa tyyliään, niin ei aina välttämättä tarvii niin paljon tukea et ei joka kerta, et ite tietää millon se on todellinen se tuen tarve. Joo, kyl mä muistan et oon ollu vähän silleen niinku joskus kokenu et nyt mä en tarviis ihan näin paljon et sit se ärsyttää, kun tuntee et mä hallitsen tän. (H4)

Startti- eli alkukeskusteluita pidettiin miellyttävinä hetkinä, joissa orientoitutaan alkavaan päivystysvuoroon. Starttikeskustelussa päivystysohjaaja kertoo päivystysvuorossa oleville päivystäjille puhelinpalveluiden kuulumisia, yhteydenotoissa näkyviä teemoja sekä kertoo, mikäli päivystäjien olisi hyvä tietää jotain ennen vuoron aloittamista. Starttikeskustelun kesto eli 15 minuuttia ennen varsinaisen vuoron alkamista koettiin riittäväksi. Starttikeskustelua ei kuitenkaan mainittu olennaisena tukimuotona ja se koettiin joskus jopa turhana, ellei päivystysohjaajalla ollut mitään olennaista kerrottavaa päivystäjille.

Et niissä must joskus on ollu semmosii tilanteit et on niinku kokenu niinku sillai et se ohjaaja on siinä ja se on ottanu meitä vastaan ja toivottaa tervetulleeks ja ollaan esittäyditty ja niinku nää kuviot mut sit et ei ookaan ollu semmost niinku oikee asiaa. (H3)

Starttikeskustelu oli kuitenkin useimpien haastateltujen mielestä tärkeä hetki, jossa päivystäjä pystyy rauhassa asennoitumaan tulevaan päivystysvuoroon sekä tervehtimään muita samassa vuorossa olevia päivystäjiä. Starttikeskustelun tärkeys ei siis haastatelluille ollut niinkään keskustelun sisällössä vaan

hetkessä, joka tarjoaa päivystäjille aikaa rauhoittua ja orientoitua tulevaa päivystysvuoroa varten.

Haastatellut nimesivät purkukeskustelujen olevan yksi tärkeimmistä tuen muodoista, joissa päivystäjät saavat jakaa omia tuntemuksiaan sekä ohjaajalle että muille päivystäjille. Purkukeskustelun tehtävänä on toimia päivystysvuoron jälkeisenä hetkenä, jossa päivystäjryhmä päivystysohjaajan kanssa keskustelee vuoron aikana tulleista yhteydenotoista sekä niistä heränneistä ajatuksista. Keskustelu on vapaamuotoista ja puolen tunnin aikana on tarkoitus, että kukin saa itse kertoa ajatuksistaan muille.

Että kyl ne on hyviä, koska siinä sitten saa niinku lisää tapauksia kun mä itse päivystän niin mullahan on rajallinen määrä niit tapauksii, mut sit kun kuulee niistä toisista tapauksista niin sitten vähän avartuu. Ja sitten ohjaajan mielipiteet on hyviä tietysti siinä. (H4)

Kaikki haastatellut ottivat kantaa purkukeskustelun keston, joka on 30 minuuttia varsinaisen päivystysvuoron jälkeen. Haastatellut olivat sitä mieltä, että puolen tunnin aika oli riittävä asioiden läpi käymiseksi. Erityisesti iltapäivystysten jälkeen haastatellut sanoivat olevansa usein väsyneitä ja odottavansa jo kotiinlähtöä, jonka takia pidempi purkukeskustelu tuntuisi liian uuvuttavalta.

Toisaalta haastatellut olivat sitä mieltä, että puolen tunnin aikaraameista johtuen vapaa keskustelu yhteydenottojen aiheista ja niiden herättämistä ajatuksista jää hyvin vähäiseksi päivystäjien kesken.

Niistä aikaraameista johtuen niin se, et jos se kovasti lähtis vapaana vellomaan niin siel vois syntyä kyl tosi kiinnostavii keskusteluita mut sit siihen tarvittais tunti jo, et onks ihmiset sitten valmiita illan päätteeks. Sä oot myös aika väsyny, et se voi olla, ei aina mut joskus ja varsinkin jos on iltapäivystys niin sit halua jo niinku kotiin et se puol tuntii on must se on ihan tota hyvä aika. (H2)

Eräänä purkukeskustelun tärkeänä osuutena haastatelluilla oli saada kannustavaa palautetta päivystysohjaajalta. Palautteen saaminen oli haastateltujen mielestä tärkeää sekä oman päivystysmotivaation kannalta että päivystäjänä kehittymisen kannalta. Myös yhteydenottajien palaute oli haastateltujen mielestä kannustavaa.

Muilla päivystäjille palautteen antamisella ei ollut haastatelluille niin suurta merkitystä kun palautteen saaminen päivystysohjaajalta. Joskus purkukeskustelussa haastatellut kertoivat esimerkiksi kehuneensa toisen päivystäjän taitoja hoitaa jokin haastava yhteydenotto. Myös erilaisten samankaltaisten kokemusten jakaminen toisen päivystäjän tueksi oli haastateltujen mukaan satunnaista purkukeskusteluissa.

Ku siel (purussa) jaetaan myös niit kurjempia hetkiä, nii siitä tulee sit semmonen, että mä en oo yksin, että jollekin muullekin voi käydä epäonnistumisen hetki joskus tai että joku voi, jaetaan niinku myös ne rankat jutut siinä yhdessä niin silleen se on musta hirveen tärkeetä. (H2)

Varsinaisen palautteen antaminen ei kuitenkaan haastateltujen mukaan tuntunut luonteelta vaan sen ajateltiin olevan enemmän päivystysohjaajan tehtävä. Päivystäjien tärkeimpänä tehtävänä pidettiin purkukeskustelun aikana nimenomaan vertaistuen antamista toisilleen esimerkiksi haastavien yhteydenottojen ja raskaiden aiheiden käsittelyssä.

Kun haastatelluilta kysyttiin haastattelun alussa mikä päivystämisessä oli parasta, mainitsivat haastateltavat ryhmäpäivystysmallin, porukkaan kuulumisen sekä päivystäjäkollegat. Ryhmäpäivystysmalli sekä alku- ja purkukeskustelut vahvistivat päivystäjien yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tarjosivat vertaistukea omien tunteiden ja haastavien yhteydenottojen kanssa.

Mut et tavallaan on se tiimi, ohjaajat ja sit nää kollega-päivystäjät, että niinku tavallaan kuuluu johonki joukkoon niin se on must kans semmonen ihan kiva juttu. (H3)

Tärkeää haastatelluille oli jakaa sekä onnistumisen kokemukset että epäonnistumisen tunteet muille päivystäjille. Nämä kokemusten vaihtamiset tapahtuivat yleensä vuoron aikana useamman päivystäjän ollessa tauolla samaan aikaan. Haastatellut pitivät myös tärkeänä saada positiivista palautetta omasta päivystämisestään.

Et kyl ne niinku aina semmosii kivoja hetkiä, että jossain purussa tai vaik päivystyksen aikana joku toinen päivystäjä myös sanoo et sä hoidit tosi hienosti sen tilanteen tai että oli kiva kuunnella miten sä kohtasit siinä tilanteessa jonkun lapsen tai nuoren ja sitä palautetta mielellään myös ite antaa. (H2)

Muilta päivystäjiltä saatu vertaistuki ilmeni päivystäjien välisissä keskusteluissa, joissa vaihdettiin kuulumisia omasta päivystysvuorosta sekä siinä olleista yhteydenotoista. Erityisesti samankaltaiset haasteelliset yhteydenotot ja niistä keskustelu koettiin merkitykselliseksi.

Mut sit huomaa et voi tulla joku juttu puheeks ja se voi olla joskus tosi hyvä et samanlaisii kokemuksii tai sitten et niitä eri näkökulmii, et kyl se on ihan hyvä tota aina, ku ihan sillee ajatus ku toisella tulee mieleen et tää on sama tarina tai tässä on samoja piirteitä tai jotain niin, et ihan sillai kiva juttu. Et on se kiva et tääl on näitä muitaki päivystäji, että ehdottomasti. (H4)

Haastatellut olivat sitä mieltä, että muilta päivystäjiltä saatu vertaistuki ei ollut kuitenkaan yhtä olennaista oman jaksamisen kannalta kuin ammattilaisen eli päivystysohjaajan tarjoama tuki. Muiden päivystäjien läsnäolo lisäsi viihtyvyyttä sekä nostatti päivystäjien välistä ryhmähenkeä.

Jos ei iso niin aika iso kuitenkin, jotenkin et on se kiva et on se, ollaan sitä yhtä porukkaa ja koetaan siinä sitten asioita. Et must se on iso tärkeä asia. Et olis aika tylsää ja joskus on kai ollukin, et on yksinään jonkun päivystäjän kans täällä niin tai siis ohjaajan kanssa, niin et tota niin, väheksymättä ohjaajia mitenkään todellakaan mut että se ei oo sama tavallaan vaan se on just semmonen et on kiva et siel on muitakin, jotka on tavallaan tässä samassa liemessä. (H3)

Tärkeimpänä vertaistuen muotona voidaankin pitää juuri ryhmähenkeä sekä muiden päivystäjien läsnäoloa päivystyksen aikana. Nämä tarjosivat tarvittaessa keskusteluapua sekä uusia näkökulmia yhteydenottojen aiheisiin, mutta ennen kaikkea tunteen siitä, ettei ole raskaiden asioiden äärellä yksin ja että haastavien yhteydenottojen herättämät tunteet ja ajatukset olivat myös muilla samankaltaisia.

5.4 Haastavat yhteydenotot

Haastatteluissa päivystäjiä pyydettiin kertomaan minkä tyyppiset puhelut tai aiheet ovat haastateltujen mielestä raskaimpia. Haastaviksi mielletyt aiheet jakoutuivat kahtia niin, että nuoremmat päivystäjät pitivät raskaimpina aiheina lapsiin ja nuoriin kohdistuvaa kaltoinkohtelua sekä tilanteen toivottomuutta. Myös esimerkiksi yhteydenotot, jonka aiheena on itsetuhoinen nuori, koettiin haastavaksi tilanteen vakavuuden ja toisaalta päivystäjän vastuun takia. Haastatellut kertoivat selviytyvänsä näistä yhteydenotoista pysymällä itse rauhallisena sekä olemalla läsnä hetkessä.

Mut mä yritän vaan jotenki ottaa rauhallisesti siinä, et en yritä alkaa suunnittelemaan etukäteen, et miten tää nyt ratkastaan ja mikä on tän puhelun lopputulos. Et mä yritän niinku mennä siinä olla siinä tilanteessa vaan läsnä. (H1)

Osa haastatelluista koki haastavimmaksi keskusteluaiheeksi seksin ja seksuaalisuuden. Myös näiden yhteydenottojen määrä oli yllättänyt haastatellut.

Se tuli sit heti siinä haastattelussa esille, että mulle ei ollu tullu ollenkaan mieleen siis se, et ku lapset ja nuoret ja varsinkin nuoret ku soittelee, et miten paljon niin on niinku puhelinasioissa erityisesti on niinku tätä seksiasiaa. Et mä en ollu ollenkaan, jos se olis tullu jotenkin esille siellä sivulla niin mä oisin ehkä miettiny sitä pitempään. (H4)

Semmonen et vaikka tääl on monta vuotta ollu niin ja sitä seksiä tulee etu- ja takaperin, niin tota se on kuitenkin se semmonen missä on hiukan heikoilla jäillä, jos näin voi sanoa. (H3)

Keskustelun haastavuuteen vaikutti myös yhteydenottajan ikä ja se, kuinka tarkasti aiheesta piti keskustella. Tähän haastateltujen mukaan auttoi erilaiset päivystystiloissa olevat materiaalit sekä sivustot, joista päivystäjät saivat tietoa ja apua, kuinka keskustella aiheesta.

Useampi haastateltu otti myös puheeksi erilaiset väkivaltaan liittyvät pilapuhelut, joihin päivystäjien mukaan oli vaikea suhtautua. Tämän kaltaisia puheluita olivat muun muassa puhelut, joissa lapset ja nuoret kertoivat leikillään raiskanneensa ja murhanneensa opettajansa tai uhkailivat raiskaamisella ja muulla väkivallalla päivystäjää puhelimitse.

Tavallaan niinku mä pystyn lähtee mukaan hyvin monenlaiseen huumoriin ja lähdenkin mielelläni niinku näin, mut sit tota toi tommonen raiskaamiseen ja tappamiseen ja tämmöseen liittyvä läppä niin se on se mikä vetää mut vähän niinku lukkoon, että mä en haluu lähtee siihen huumoriin mukaan. (H2)

Lasten ja nuorten aggressiivisuus tietyissä yhteydenotoissa oli jäänyt vaivamaan useampaa haastateltua. Vaikka tämän kaltaiset puhelut ovat tarkoitettu testaamaan päivystäjien reaktiota, koki useampi haastateltava, että aggressiivisuutta ja puhetta väkivallasta oli vaikea ottaa vastaan. Myös yhteydenottajien nuori ikä tämän kaltaisissa puheluissa lisäsi omalta osaltaan aiheeseen suhtautumisen vaikeutta.

Se että kun hirveen pieni ihminen, sä kuulet jo äänestä et hirveen pieni ihminen ja puhuu ihan järkyttävää juttua et sul tulee mieleen et mitä ton on täytyny nähdä jotain hirveetä väkivaltapornoa että se noin luontevasti suoltaa suustaan tollasta niin se on sellanen kans toinen mikä pistää vähän niinkun lukkoon. (H2)

Haastavien yhteydenottojen vastaanottamisessa sekä omien tunteiden käsittelyssä päivystäjiä tuetaan pitämällä purkukeskustelu päivystysvuoron päätteeksi sekä tarjoamalla keskustelumahdollisuutta sekä välittömästi yhteydenoton jälkeen että vaikka seuraavana päivänä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Haastatellut olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa tukeen päivystäjänä ollessaan. Erityisen merkitykselliseksi koettiin ammattilaisen eli päivystysohjaajan tuki. Päivystysohjaajaa pidettiin toisaalta myös auktoriteettina sekä järjestön edustajana, joka asettaa päivystämiselle tietyt raamit ja rajat.

Muiden päivystäjien tarjoama vertaistuki ei näyttäytynyt päivystäjille yhtä merkityksellisenä kuin päivystysohjaajan tuki. Vertaistuki miellettiin mahdollisuudeksi keskustella toisen päivystäjän kanssa esimerkiksi tauon aikana. Muiden päivystäjien läsnäoloa pidettiin lisäksi tärkeänä päivystysvuoron aikana. Muiden päivystäjien läsnäolo tuntui tarjoavan tukea ja turvaa vuorossa oleville. Kuitenkaan esimerkiksi palautteen antaminen toiselle päivystäjälle ei tuntunut mielekkäältä ja sen koettiin enemmän olevan työntekijän eli päivystysohjaajan tehtävä. Palautteen saaminen oli kuitenkin haastateltujen mielestä hyvin tärkeää oman kehittymisen kannalta ja positiivisen palautteen saaminen toiselta päivystäjältä miellettiin myös voimaannuttavana ja motivoivana asiana.

Haastatellut korostivat haastatteluissa toivovansa nykyisen ryhmäpäivystysmallin alku- ja purkukeskusteluineen pysyvän samanlaisena kuin mitä se on tälläkin hetkellä. Vuonna 2017 kokeiltu liukuva päivystysvuoro tuntui haastateltujen mielestä turhalta ja sen luomat haasteet esimerkiksi purkukeskusteluiden pitämiseen sekä päivystysohjaajien jaksamiseen huolettivat haastateltuja. Lisäksi haastatteluissa ilmi tullut purkukeskustelun luottamuksellisuus oli jäänyt mietityttämään useampaa päivystäjää. Päivystäjien ajatus olikin se, että keskustelua voitaisiin ylläpitää teemojen ja aiheiden tasolla menemättä tarkemmin yksittäisiin yhteydenottoihin ja niiden sisältöihin. Tällä tavalla vaitiolo-velvollisuus toteutuisi päivystäjien osalta paremmin.

Tärkeänä tuen muotona pidettiin erilaisia teemakoulutuksia ja haastatellut myös pitivät sitä tärkeänä, että päivystäjille tarjottaisiin myös tulevaisuudessa mahdollisuutta käsitellä haastavien yhteydenottojen herättämiä tunteita

kahdestaan päivystysohjaajan kanssa. Tätä mahdollisuutta voisi myös enemmän korostaa esimerkiksi päivystysvuoron aluksi ja erityisesti uusille päivystäjille, jotka haastateltavien mukaan saattoivat olla vielä epävarmoja siitä, kuinka purkukeskusteluissa tulisi toimia.

Haastavimpina yhteydenottoina pidettiin kiusaamiseen ja fyysiseen kaltoin-kohteluun liittyviä yhteydenottoja. Tämän kaltaiset yhteydenotot olivat myös niitä, joissa yhteydenottajaa tuetaan ja rohkaistaan hakeutumaan avun piiriin esimerkiksi kertomalla tilanteestaan koulun henkilökunnalle tai muulle läheiselle aikuiselle. Tilanteen vakavuus ja samalla lapsen ja nuoren vastuuttaminen hakemaan apua omasta lähipiiristään sekä epätietoisuus siitä, saako lapsi tai nuori apua tilanteeseensa, pohditutti päivystäjiä.

Myös erilaiset väkivaltapuheet yhteydenotoissa, jotka kohdistuivat joko päivystäjään itseensä tai yhteydenottajan nimeämään muuhun henkilöön, kuten opettajaan, koettiin haastaviksi. Tämän kaltaiset yhteydenotot olivat useimmiten ryhmäpuheluita, joissa yhteydenottajia oli useita ja keskustelukumppani saattoi vaihtua useaan otteeseen puhelun aikana. Päivystäjät myös kokivat tämän kaltaisten yhteydenottojen olevan haastavia siksi, että niihin oli vaikea löytää sellaista lähestymistapaa, joka edesauttaisi yhteydenottajan ja päivystäjän välisen keskusteluyhteyden syntymistä. Nämä yhteydenotot tilastoitiin yhteydenotoiksi, joissa yhteydenottaja sai purkaa tunteitaan eikä yhteydenottajan ja päivystäjän välille syntynyt keskusteluyhteyttä.

Kaikkia haastateltuja yhdisti arvostus organisaatiota kohtaan. MLL:n arvot sekä toimintamallit saivat paljon kiitosta haastatelluilta ja kaikki tunsivat tekevänsä tärkeää työtä lasten ja nuorten hyväksi. Tämä herätti kuitenkin myös ajatuksia tutkimuksen luotettavuudesta: oliko haastatelluilla vilpitön tunne siitä, että heillä olisi ollut myös mahdollisuus tuoda epäkohtia esiin halutessaan.

Haastateltujen tärkein motivaatio vapaaehtoistyön aloittamisessa ja jatkamisessa oli kokemus siitä, että sai tehdä jotain merkityksellistä, joka samalla auttaa lapsia ja nuoria ja tuo myös itselleen hyvän mielen. Sekä aiempien tutkimusten sekä haastatteluiden kautta kävi ilmi, että vapaaehtoistyö lasten ja nuorten puhelimen päivystäjänä päättyy päivystäjän oman elämäntilanteen

muuttumisen, kuten muuton, työpaikan vaihdoksen tai perheen perustamisen eli toisin sanoen ajan puutteen takia. Päivystystyötä ei siis lopetettu lasten ja nuorten puhelinpalveluissa työn sisällön tai kuormittavuuden takia vaan ulkopuolisista seikoista johtuen.

6.2 Pohdinta

Nykypäivänä verkkoauttaminen on olennainen ja koko ajan kasvava avun tarjoamisen muoto, joka koetaan helppokäyttöisenä ja turvallisena avun hakemisen muotona. Verkkoauttamista ei sido välimatkat tai virastojen aukioloajat ja se tarjoaa usein myös anonyymiuutta ja sopivaa etäisyyttä yhteydenottajan ja auttajan välille. Kuitenkin visuaalisen vihjeiden, kuten ilmeiden, äänenpainojen ja kehonkielen kokonaan puuttuessa, vaatii se auttajalta erityistä herkkyyttä ja taitoa sekä reagointikykyä ja tilannetajua.

Henkisesti kuormittavassa vapaaehtoistyössä, jossa ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan koulutusta, tuki on ensiarvoisen tärkeää niin vapaaehtoisen oman jaksamisen kuin motivaationkin kannalta. Vapaaehtoistyössä, joissa lasten ja nuorten yhteydenotot herättävät vapaaehtoisissa niin tunteita kuin omia muistojakin, keskusteluiden ja niiden herättämien tunteiden purkaminen on ensiarvoisen tärkeää. Vaitiolo- ja velvollisuus yhteydenotoista sekä vapaaehtoistyön muista elementeistä asettaa omat haasteensa ja rajansa asioiden käsittelylle ja niistä puhumiselle. Tästä syystä mahdollisuus keskustella ja purkaa tuntojaan heti haastavan ja kuormittavan tilanteen tullessa vastaan on oleellinen osa päivystäjän omassa jaksamisessa.

Päivystäjän tehtävänä on toimia turvallisena aikuisena lapselle ja nuorelle tilanteessa, jossa tämä usein kertoo huolestaan ensimmäistä kertaa. Näissä tilanteissa on erittäin tärkeää, että päivystäjä pystyy vastaanottamaan lapsen ja nuoren tunteita ja huolia ilman, että yhteydenottaja tuntee kuormittavansa huolellaan päivystäjää. Moni lapsi ja nuori kokeekin, että omista murheistaan on vaikea puhua esimerkiksi omille vanhemmilleen tai muille läheisille aikuisille siinä pelossa, että kuormittaisi läheisiään omilla huolillaan. Moni

yhteydenottaja saattaa myös ajatella, ettei hänen huolensa ole tarpeeksi suuri, jotta sitä kannattaisi ottaa puheeksi lähipiirin aikuisten kanssa.

Lasten ja nuorten puhelimen päivystäjät toimivat jokaiselle apua tarvitsevalle hetken rinnalla kulkevana luotettavana aikuisena, joka on aina lapsen ja nuoren puolella. Päivystäjä toimii ystävänä, kuuntelijana, neuvonantajana ja välillä vain turvallisena äänenä langan tai ruudun toisessa päässä.

Lapsilla ja nuorilla on oikeus saada turvallisen aikuisen apua ja läsnäoloa niin mieltä askarruttavissa asioissa kuin vaikeiden asioiden sanottamisessa ja haastavien tilanteiden ja ongelmien ratkaisussa. Silti myös näillä aikuisilla on tarve ja oikeus saada purkaa mieltään ja ajatuksiaan lapsen ja nuoren taakan jakamisesta. Paras kuuntelija tähän on toinen aikuinen, joka jakaa samat ajatukset ja kokemukset lapsen ja nuoren kohtaamisesta ja tällä tavoin on myös hetken aikaa se rinnalla kulkeva ystävä.

LÄHTEET

- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2010). Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. (s. 27–44). Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Euroopan parlamentin mietintö 2008. Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi (2007/2149(INI)). Saatavilla 17.6.2018. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI>
- Funnink, R.G. & Bruns, S. & Ligtvoet, R. (2016). Voices of Children from Around the Globe; An International Analysis of Children's Issues at Child Helpline. Teoksessa *Children & society volume 30*. (s. 510–519). John Wiley & Sons Ltd and National Children's Bureau.
- Helminen, J. (2005). Nuoruuden huuma ja psykososiaalinen työ nuorten kanssa. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Kiintopisteitä nuoruusajkaan. Psykososiaalinen tuki ja työ nuorten kanssa toimittaessa*. (s. 13–34). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). Tutkimushaastattelu. *Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Holappa, H. & Okker, A-M. & Pajamäki, T. (2017). *Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2016*. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto.
- Holappa, H. & Pajamäki T. (2018). *Lasten ja nuorten puhelimen vuosiraportti 2017*. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto.
- Holappa, H. (2018). Suunnittelija, Auttavat puhelin- ja nettipalvelut. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Henkilökohtainen tiedonanto 12.6.2018.
- Koskiahho, B. (2001). Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa A. Eskola, & L. Kurki (toim.), *Vapaaehtoistyö oppimisena ja auttamisena*. Tampere: Vastapaino.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto (2018). Tietoa MLL:stä. Organisaatio. Saatavilla 6.8.2018. <https://www.mll.fi/tietoa-mllsta/organisaatio/>

- Mannerheimin Lastensuojeluliitto (2017). Tietoa MLL:stä. Historia. Saatavilla 9.1.2018. <https://www.mll.fi/tietoa-mllsta/historia/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto (2018). Tule vapaaehtoiseksi. Saatavilla 17.6.2018. <https://www.mll.fi/tue-tyotamme/tule-vapaaehtoiseksi/>
- Mykkänen-Hänninen, R. (2007). *Vapaaehtoistyön rajapinnoilla*. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.
- Nathigal, N. (2016). *The importance of child helplines for child protection in Europe*. Child helpline international. Saatavilla 10.6.2018. http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/eu_study_-1.pdf
- Nuortennetti 2017. Apua ja tukea. Lasten ja nuorten puhelin. Kysyttä lasten ja nuorten puhelimesta. Saatavilla 2.6.2018. <https://www.nuortennetti.fi/apua-ja-tukea/lasten-ja-nuorten-puhelin/kysyttya-lasten-ja-nuorten-puhelimesta/>
- Pessi, A. B. & Saari, J. (2008). *Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). Teemoittelu. Luku 7.3.4. kokonaisuudesta A. Saaranen-Kauppinen & A. Puusniekka. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 23.5.2018. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Tallgren, S. (2014). Päivystäjäkyselyn tulokset. Lasten ja nuorten puhelin ja netti. Mannerheimin Lastensuojeluliitto.
- Toivio, T. & Nordling, E. (2013). *Mielenterveyden psykologia 3. uudistettu painos*. Helsinki: Edita.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vammaispalvelujen käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 30.3.2018. <http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujenkasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/vertaistuki>
- Yeung, A. B. (2002). *Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjenyhteistyöyhdistys YTY ry.

LIITE 1. Haastattelurunko

Taustatiedot:

sukupuoli, ikä, päivystysaika, päivystysaktiivisuus, päivystysmuoto

Teema 1: päivystäjänä olo

- Miksi aloitit päivystyksen?
- Millaista ajattelit ennakkoon päivystyksen olevan?
- Minkälaista on olla päivystäjä?
- Mikä siinä on parasta?
- Mikä siinä on haasteellisinta?
- Mitä muuttaisit?

Teema 2: kokemukset

- Jääkö yhteydenotot vaivaamaan ja miten käsittelet niitä?
- Onko sinulla tullut epäonnistumisen kokemuksia ja miten käsittelet niitä?
- Koetko joistain aiheista puhumisen hankalammaksi kuin toisista ja mitä nämä aiheet ovat?
- Miten menettelet hankalissa tilanteissa?

Teema 3: tuen tarve

- Minkälaista tukea toivot päivystäjänä ja keneltä?
- Mikä merkitys sinulle on muiden päivystäjien vertaistuella?
- Mikä merkitys sinulle on ohjaajan tuella?
- Mitä mieltä olet startti- ja purkukeskusteluista ja mikä niiden merkitys on sinulle?
- Miten kehittäisit päivystäjien tukea?