

SE KAS IN

Päivystäjän opas

SISÄLLYS

TERVETULOA SEKASIN-CHATIN PÄIVYSTÄJÄKSI	6
CHATIN OMINAISPIIRTEET	8
Empaattinen kohtaaminen chatissa	10
Yhteydenottajan tunteet	13
CHAT-KESKUSTELU	14
Chat-keskustelun kulku	15
Kysymykset keskustelun apuna	18
Kun nuori kaipaa jatko-ohjausta	22
Keskustelun rajaaminen ja lopettamisen vaikeus	24
Chat-keskustelun kompastuskiviä	27
PÄIVYSTÄJÄN HYVINVOINTI	35
Päivystäjän tunteet	36
Purkukeskustelut	37
Työnohjaus	38
Keskustelusta irrottautuminen	38
Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen	40
ERITYISTILANTEET	42
Lastensuojelullinen huoli	43
Yhteydenottaja rikoksen uhrina	44
Yhteydenottaja rikoksen tekijänä	45
Akuutisti itsetuhoisen yhteydenottaja	45

VINKKEJÄ KESKUSTELUJEN TEEMOIHIN 47

Kriisi	48
Suru	51
Masennus	52
Itsetuhoisuus	54
Viiltely	58
Paniikkikohtaus	60
Psykoosi	61
Päihteidenkäyttö	63
Syömisellä oireilu	66
Yksinäisyys	68
Kiusaaminen	72
Lähisuhdeväkivalta	75
Seksuaaliväkivalta	78
Seksi ja seksuaalisuus	80
Sateenkaareva identiteetti	83
Uutistapahtumat	87
Huoli läheisestä	88
Hiljainen yhteydenottaja	90
Aggressiivinen yhteydenottaja	91
Toistuvasti yhteyttä ottava	93

PÄIVYSTÄJÄN MUISTILISTA 96**LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA 98**

2023

Toimittanut:

Anu Alapartanen yhdessä työryhmän kanssa (Saara Huhanantti, Ida Kemi, Tanja Khanal, Ada Kotilainen, Anu Molarius)

Taitto & graafinen suunnittelu:

Saara Helkala

Oppaan pohjana on käytetty puhelin- ja verkkokriisityöhön tehtyä Vastajan opasta (MIELI ry, ensimmäinen painos 2008, uudistetun painoksen on koonnut ja toimittanut Susanna Winter 2015) sekä verkkotyöhön suunnattua Vastajan opasta (MIELI ry, ensimmäinen painos 2018, toim. Tanja Khanal, Saara Mäki-Reinikka, Jenna Immonen, Virpi Palviainen).

Julkaisija:

Sekasin Kollektiivi / Helsinki

© Sekasin Kollektiivi ja kirjoittajat

SEKASIN



Sekasin-päivystäjän opas on Sekasin-chatissa päivystävien koulutus- ja tukimateriaali. Oppaassa käydään läpi chat-keskustelun kulkua ja verkotyön luonnetta, päivystäjän hyvinvointia sekä yhteydenottajien kohtaamista ja erilaisia yhteydenotonsyitä. Päivystäjien työtä ohjaavat Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet ja Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (Nusuvefo) eettiset ohjeet kohtaaville verkkopalveluille. Sekasin-chatin keskeisimpiä periaatteita ovat nimettömyys, kunnioittava ja arvostava kohtaaminen, luottamus, lähtökohtaisesti yhden keskustelun tarjoaminen, yhteydenottajan pitäminen keskiössä ja voittoa tavoittelematon toiminta.

Sekasin Kollektiivi on lukuisten toimijoiden yhteenliittymä, jonka yhteinen missio on, ettei yksikään nuori jää pahan olonsa kanssa yksin. Sekasin Kollektiivi tukee nuoria verkossa eri tavoin, kehittää jatkuvasti olemassa olevia tukimuotoja ja kokeilee uusia. Sekasin Kollektiivin palveluita ovat Sekasin-chatin yksilökeskustelut ja ryhmächat sekä Discordissa toimiva Sekasin Gaming-verkkoyhteisö. Toiminnassa on mukana sosiaali-, terveys- ja nuorisotalon ammattilaisten lisäksi suuri joukko vapaaehtoisia. Verkostoon kuuluu yli 50 toimijaa järjestöistä, seurakunnista ja kunnista. Sekasin Kollektiivin koordinaatiosta vastaa MIELI Suomen Mielenterveys ry, Suomen Punainen Risti, Setlementtiliitto sekä SOS-Lapsikylä.

TERVETULOA SEKASIN- CHATIN PÄIVYSTÄJÄKSI

“Onneksi tällainen palvelu on olemassa. Ennen kun löysin chatin, minusta tuntui siltä, että tuen saaminen on liian monimutkaista ja asioista keskustelemaan pääsemiseen menee viikkoja aikaa. Isot propsit päivystäjille tärkeästä työstä jota he tekevät.”

Sekasin-chat tarjoaa matalan kynnyksen anonyymiä, ajasta ja paikasta riippumatonta keskusteluapua kriisissä tai muuten vaikeassa elämäntilanteessa oleville 12–29-vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille. Lähetettä tai diagnoosia ei tarvita, nuoren oma kokemus avuntarpeesta riittää. Sekasin-chatin tarkoituksena on tukea mielen hyvinvointia ja mielenterveyden ongelmista selviämistä sekä vähentää mielenterveysongelmiin liittyvää stigmaa. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisen keskustelun keskiössä ovat kuunteleminen ja nuoren kohtaaminen.

Sekasin-chatissa päivystää ammattilaisia sosiaali-, terveys- ja nuorisotalta sekä koulutettuja vapaaehtoisia. Vapaaehtoisilta ei edellytetä alan koulutusta tai työkokemusta, tärkeintä on taito kuunnella ja olla aidosti läsnä. Vapaaehtoiset saavat tukea päivystämistyöhön purkukeskusteluista, työnohjauksista, jatkokoulutuksista ja yhteisistä tapaamisista.

Sekasin-chattiin tulee jatkuvasti enemmän yhteydenottoja, kuin mihin pystytään vastaamaan. Vapaaehtoiset päivystäjät ovat tärkeässä roolissa ja kultaakin arvokkaampia yhteisen missiomme saavuttamiseksi:

Jotta yksikään nuori ei jäisi pahan olonsa kanssa yksin

Tervetuloa mukaan toimintaan ja antoisia keskusteluja!

CHATIN OMINAIS- PIIRTEET

"Päivystäjät osaavat aina tarjota uusia näkökulmia ongelmiin, tukea vaikeisiin tunteisiin ja olla seurana yksinäisyyden vaivatessa. Anonyymi keskustelutuki ja mahdollisuus kirjoittaa puhumisen sijaan avaa hienon väylän maltilliselle ja syvälliselle kommunikoinnille."

Sekasin-chatissa tarjottavan keskusteluavun valtteja ovat anonymiteetti, laaja aukioloaika, sijainnista riippumaton saavutettavuus ja ilmainen pääsy palveluun ilman läheteitä. Yhteydenoton taustalla on usein toivo löytää parannus omaan oloon tai tilanteeseen. Keskustelut voivat käsitellä esimerkiksi ahdistuneisuutta, yksinäisyyttä, itsetuhoisia ajatuksia, huolta läheisestä tai ihmissuhdeongelmia.

Chat-keskustelussa moni yhteydenottaja jakaa huolensa ensimmäistä kertaa toisen ihmisen kanssa, mikä on suuri luottamuksen osoitus päivystäjää kohtaan. Päivystäjältä vaaditaankin erityistä taitoa kohdata yhteydenottaja arvostavasti ja kiireettömästi tekstin välityksellä. Usein pelkkä päivystäjän läsnäolo ja kuuntelu riittävät. Keskustelusta voi tehdä nuorelle merkittävän jo se, että hän saa kerrottua mieltä painavan asian ja joku on hänelle tukena juuri siinä hetkessä. Parhaimmillaan chat-keskustelussa yhteydenottaja kokee tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi, oivaltaa uusia tapoja tarkastella ja käsitellä omaa tilannettaan ja löytää rohkeutta siirtyä tarvittaessa myös kasvokkain tapahtuvan avun piiriin.

Chat-keskustelussa vuorovaikutus on kirjoitetun tekstin varassa. Sanatonta viestintää verkossa ovat tauot, keskustelun rytmi, erikoismerkit kuten hymiöt sekä se, mitä jätetään kirjoittamatta. Sanallisen ja sanattoman kommunikation pohjalta keskustelukumppanit tekevät tulkintoja toistensa asenteista, tunteista ja mielentiloista. Chat-auttaminen on vahvasti asiakaslähtöistä: yhteydenottaja voi lopettaa keskustelun milloin tahansa. Kasvokkaiseen auttamiseen verrattuna myös palautteen antaminen voi olla verkossa helpompaa. Chat-keskusteluun luonteeseen kuuluu myös se, ettei päivystäjä aina saa tietoon, miten yhteydenottaja on kokenut kohtaamisen ja miten nuoren tilanne etenee keskustelun jälkeen.

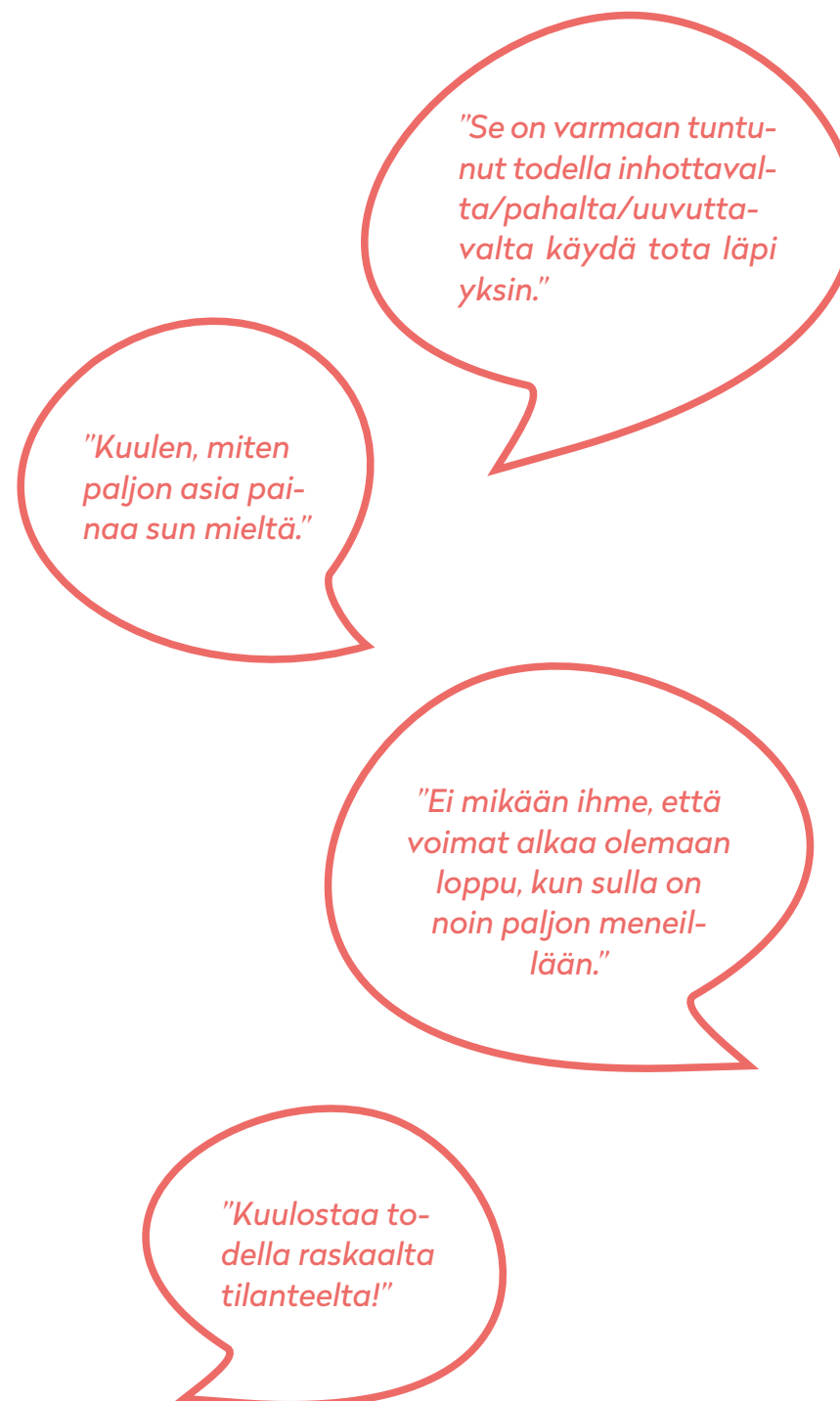
EMPAATTINEN KOHTAAMINEN CHATISSA

Chat-keskusteluissa tavoitellaan myötätuntoista, hyväksyvää, aitoa, turvallista ja luottamuksellista vuorovaikutusta. Tärkeintä on kiinnostuksen ja ymmärryksen osoittaminen yhteydenottajaa ja hänen asiaansa sekä tunteitaan kohtaan. Päivystäjän ei tarvitse olla samaa mieltä yhteydenottajan kanssa, mutta hänen täytyy haluta tutkia tilannetta yhdessä yhteydenottajan kanssa ja suhtautua hyväksyvästi yhteydenottajaan. Aktiivisesti ja empaattisesti kuuntelemalla päivystäjä luo kuvaa yhteydenottajan tilanteesta ja auttaa häntä selkeyttämään ajatuksiaan ja viemään tarinaansa eteenpäin.

Empatialla tarkoitetaan kykyä osallistua toisen maailmaan ajatuksin, tuntein ja teoin. Empatia ilmenee muun muassa kykynä nimetä ja eritellä toisen ihmisen tunteita, kykyä ymmärtää toisen rooli ja näkökulma asiaan sekä myötäläjä ja kuunnella toisen ihmisen viestiä. Empatia ei tarkoita toisen tunnetilaan menemistä ja sen jakamista. Kasvokkaisessa kohtaamisessa empatiaa voi viestiä esimerkiksi erilaisilla ilmeillä, eleillä ja kehon asennoilla. Tekstin välityksellä kaikki nämä jäävät pois, jolloin empatian aktiiviseen sanoittamiseen joutuu kiinnittämään erityistä huomiota.

EMPATIAA VOI VÄLITTÄÄ TEKSTIN KAUTTA:

- Sanoita mitä tunnet! Hyvin usein päivystäjä kokee empatiaa asiakasta kohtaan, mutta unohtaa sanoa sen asiakkaalle ennen kuin jatkaa tilanteen selvittelyä. Pysähdy ilmaisemaan tekstin muodossa empatiaa asiakasta kohtaan ennen kuin siirryt seuraavaan kysymykseen
- Tarkastele omaa tyyliäsi jutella asiakkaiden kanssa. Ovatko puheenvuorosi täynnä kysymyksiä, vai löytyykö niistä myös empaattisia lauseita? Miten niitä voisi lisätä? Miten osoitat empatiaa kasvotusten? Miten nämä keinot voisi kääntää tekstin muotoon?



lisää esimerkkejä seuraavalla sivulla >

"Onhan se täysin ymmärrettävää, että sulla on pettynyt olo."

"... kysyn tästä koska haluan ymmärtää tilannettasi paremmin."

"Kiitos kun luotat muhun tarpeeksi, että uskallat kertoa näitä asioita mulle."

"Et ole yksin noiden sun tuntemusten kanssa, kenelle tahansa tulisi sun tilanteessa vastaavanlaisia fiiliksiä."

"En tiedä mitä sinä ajattelet tästä, mutta tuli mieleen voisiko kyse olla..."

YHTEYDENOTTAJAN TUNTEET

Nuoret tulevat usein chattiin vaikeiksi kokemisissaan tunnetiloissa kuten ahdistuneina tai alakuloina. Nuorta yleensä auttaa, kun hänelle sanoitetaan, ettei hän ole yksin tunteidensa ja ajatustensa kanssa. On normaalia ja hyväksyttävää tuntea erilaisia tunteita, ja usein esimerkiksi masennus tai ahdistus ovat tavanomaisia reaktioita kuormittavaan elämäntilanteeseen. Joskus voi aivan yhtä hyvin tuntea alakuloa ja ahdistusta, vaikka asiat tuntuisivatkin olevan hyvin. "Ei ihmeikään, että sinusta tuntuu tuolta tuollaisten kokemusten jälkeen..." / "Vaikka kaikki tuntuisikin olevan ulkoisesti hyvin, voi silti tuntea alakulon tunteita."

Toisinaan nuoren tunnetilat voivat olla hyvinkin voimakkaita. Nuori saattaa esimerkiksi ilmaista voimakasta mielipahaa tai suuttumusta keskustelun aikana. Silloin on tärkeää pysyä itse provosoitumatta. Nuorelle voi esimerkiksi sanoittaa hänen tunteitaan ja kertoa niiden olevan sallittuja. "Kuulostaa siltä, että olet aika vihainen, olenko oikeassa? Mitä on tapahtunut, kertoisitko lisää?"

Joskus tunteet myös tarttuvat, ja silloin on tärkeä pohtia, onko kyseessä tunne nuoren tunne vai oma tunne. Joskus nuoren paniikki voi tarttua päivystäjään, jolloin päivystäjän hätä välittyy keskusteluun. Silloin nuori voi joutua nurinkurisesti rauhoittamaan päivystäjää. Tunteet tarttuvat myös toiseen suuntaan, ja esimerkiksi päivystäjän rauhallisuus voi auttaa hätäntynnyttäne nuorta rauhoittumaan.

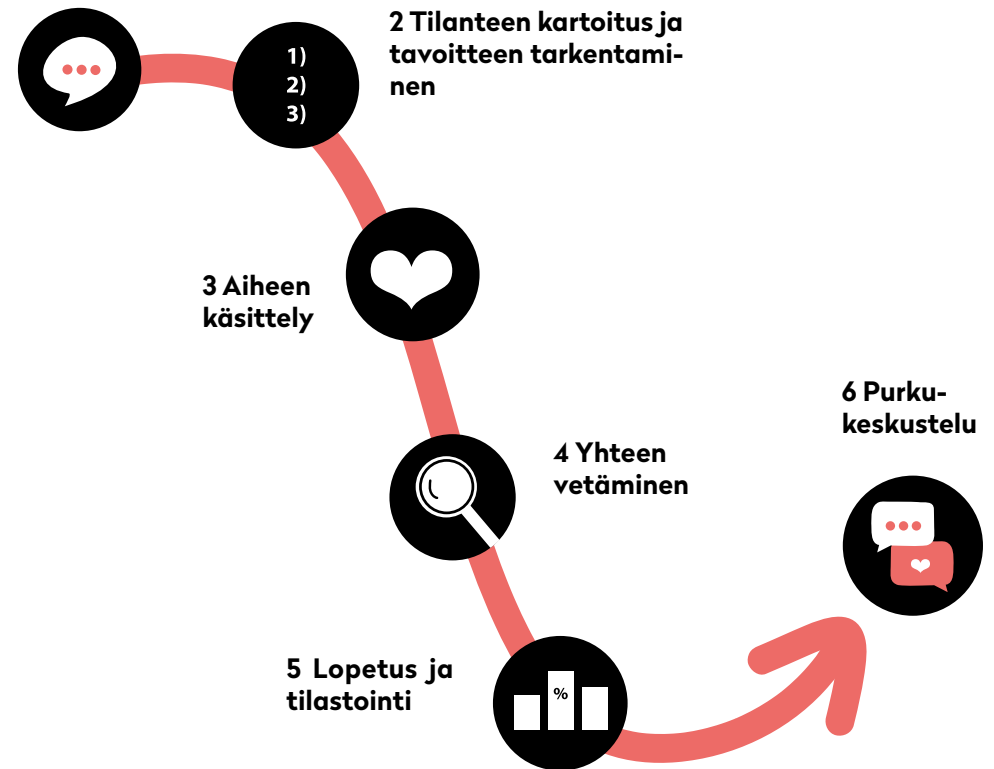
On hyvä huomioida, että aina nuori ei tule voimakkaiden tai hankalien tunteiden vallassa chattiin tai ne eivät välity chat-keskusteluun. Nuori on silti yhtä tervetullut chattiin ja hänelle oikeus kohdata läsnäoleva päivystäjä.

CHAT-KESKUSTELU

Chat-keskustelulle varataan 45 minuuttia, mutta joskus nuorelle riittää lyhyempikin aika. Jokainen chatissa käytävä keskustelu on erilainen ja ainutlaatuinen sekä yhteydenottajalle että päivystäjälle. Tarkoituksena ei siis ole, että jokainen keskustelu noudattaisi säännönmukaisesti chat-keskustelun kaavaa, vaan jokainen keskustelu on yksilöllinen. Tyypillisen keskustelun vaiheiden hahmottaminen voi kuitenkin auttaa keskustelun eteenpäin viemisessä. On myös tärkeää muistaa, ettei keskustelun tavoitteena ole useinkaan ratkaista nuoren ongelmaa. Nuori asettaa keskustelun raamit itse omista lähtökohdistaan käsin, ja monesti pelkkä asian ääneen sanominen chatissa on merkittävä askel nuorelle.

CHAT-KESKUSTELUN KULKU

1 Aloitus



1 Aloitus

Keskustelu alkaa päivystäjän tervehdyksellä esimerkiksi "Hei! Tervetuloa chattiin, mistä haluaisit jutella?" tai "Moi! Mikä sai sinut tulemaan tänään chattiin?". Jos yhteydenottaja ei aloita keskustelua, voi häneltä kysyä esimerkiksi: "Missä asiassa toivot apua, miten voin auttaa sinua?". Yhteydenottajalle kannattaa kertoa heti alussa, että keskusteluaikaa on 45 minuuttia: "Hei, mukavaa kun tulit chattiin. Meillä on noin 45 min aikaa keskustella, mitä sinulle kuuluu?".

2 Yhteydenottajan tilanteen kartoitus ja keskustelun tavoitteen tarkentaminen

Päivystäjän tehtävänä on selvittää, mitä nuorella on päällimmäisenä mielessä ja mistä hän haluaa chatissa keskustella. Tilanteen kartoittamista voi auttaa tarkentavien kysymyksien esittäminen, kuten "Onko kysymys siitä, että...", "Tarkoitatko, että...", "Ymmärsinkö oikein...". Joskus yhteydenottajan tilanne

on monella tavalla vaikea ja hän tuo esille useita ongelmia. Silloin kannattaa kysyä, että mikä asia mietityttää eniten ja mitä yhteydenottaja haluaa tässä keskustelussa erityisesti käsitellä.

On hyvä selvittää, onko yhteydenottajan tilanne uusi vai jo pitkään jatkunut. Chat-keskustelun tarkoituksena ei ole kuitenkaan keskittyä liikaa menneisyyden kokemuksiin, vaan olennaista on keskittyä nykyhetkeen. Nuoren kanssa voi esimerkiksi pohtia, miten menneisyyden kokemukset vaikuttavat tässä hetkessä.

Keskustelun avulla selvennetään yhteydenottajan ajatuksia, tunteita ja tuen tarvetta. On tärkeä ymmärtää, mikä merkitys yhteydenottajan kertomalla asialla on hänelle itselleen. Päivystäjä tekee tarkentavia kysymyksiä ja huomioita. On hyvä toistaa omin sanoin yhteydenottajan kertomat asiat. Tällöin yhteydenottaja voi korjata mahdollisen väärinymmärryksen tai saada vahvistuksen, että päivystäjä on ymmärtänyt oikein.

Keskustelussa on myös hyvä tarkistaa, kaipaako nuori tilaa purkaa tunteitaan vai kaipaako hän konkreettisia vinkkejä. Joskus kuormittavan tilanteen keskellä elävä nuori kaipaa konkreettisten ehdotusten sijaan pelkästään tilanteensa jakamista päivystäjälle. Silloin nuoren kanssa voidaan keskittyä hänen selviytymiskeinjojensa ja vahvuuksien tunnistamiseen ja tukemiseen. Usein myös pelkkä empaattinen kuuntelu riittää. Jos yhteydenottajaa on vaikea saada tavoitteelliseen keskusteluun, kannattaa etsiä asioita, joista voi olla samaa mieltä. Voit sanoa esimerkiksi ”tilanne on varmasti vaikea”.

3 Valitun aiheen laajempi käsittely

Keskusteluaiheen tarkennuttua päivystäjä voi kysyä yhteydenottajalta esimerkiksi, että mitä hän on jo tehnyt tai ajatellut tekevänsä asialle.

- miten yhteydenottaja on toiminut aiemmin vastaavanlaisessa tilanteessa
- minkälaisia vaihtoehtoja hänellä on toivomaansa tilanteeseen pääsemiseksi
- mitä hän on valmis tekemään asian eteenpäin viemiseksi
- mihin hänellä on voimavaroja
- mihin hän voisi ottaa yhteyttä.

Päivystäjä kartoittaa yhteydenottajan sosiaalisia verkostoja: kuka voi olla yhteydenottajan apuna ja tukena? Kenen kanssa tai missä yhteydenottaja on jo puhunut tai voisi puhua asiasta? Jos yhteydenottajalla on hoitokontakti, on hyvä selvittää, onko hän puhunut keskustelun aiheesta siellä. Yhteydenottaja voi kannustaa ja vahvistaa kertomaan asiasta esimerkiksi sanomalla ”tuo suunnitelma kuulostaa hyvältä” tai ”vaikutat päättäväiseltä asian suhteen”.

Päivystäjä auttaa yhteydenottajaa kuvaamaan ja sanottamaan tunteitaan ja tilannettaan sekä näkemään tilanteeseen erilaisia näkökulmia ja mahdollisia ratkaisuja. Tunteiden käsittelyä voi rohkaista toteamalla esimerkiksi ”ymmärrän hyvin, että olet pettynyt”.

4 Keskustelun vetäminen yhteen ja huomio tähän hetkeen

Keskustelun loppupuolella ei enää laajenneta aiheen käsittelyä vaan aletaan tuomaan keskustelua yhteen. Päivystäjä voi esimerkiksi kysyä yhteydenottajalta, miltä asioista keskusteleminen on tuntunut tai miltä oma tilanne näyttää hänen katsoessaan ruudulla käytyä keskustelua. On myös hyvä tuoda huomiota entistä enemmän tähän hetkeen ja pohtia konkreettisella tasolla, mitä yhteydenottaja tekee heti keskustelun jälkeen. Löytyykö lähitulevaisuudesta jotain positiivista, mistä yhteydenottajan kanssa voi puhua lopuksi? Vaikka nuoren kanssa on hyvä katsoa tulevaisuuteen, ei toimintasuunnitelmaa tarvitse tehdä kovinkaan pitkälle ajalle. Joskus riittää jo se, että nuori löytää keinoja selvittää seuraavaan päivään. Myös huumorin käyttäminen keskustelussa on sallittua, jos tilanne sopii siihen.

5 Keskustelun päättäminen ja tilastointi

Keskustelun voi usein päättää luontevasti, kun on ensin yhdessä pohdittu näkökulmia hankalaan tilanteeseen, mietitty mahdollisia toimintasuunnitelmia ja tuotu huomiota tähän hetkeen sekä tulevaan. Tärkeää on antaa yhteydenottajalle positiivista palautetta asiasta puhumisesta ja rohkeasta ongelmaan tarttumisesta. ”Oli rohkeaa tulla tänne chattiin puhumaan asiasta” tai ”Kiitos kun kerroit minulle tästä”. (Lisää vinkkejä keskustelun lopettamiseen löydät myöhemmin tästä luvusta.)

Keskustelun päätyttyä päivystäjä tilastoi yhteydenoton ennen uutta keskustelua. Tilastointi tuo samalla päivystäjälle hyvän tauon yhteydenottojen väliin.

6 Purkukeskustelu

Päivystäjä ottaa uuden keskustelun vasta sitten, kun on siihen valmis. Jokainen yhteydenottaja tarvitsee jaksavan ja aidosti läsnäolevan päivystäjän. Oma tunnetila on hyvä tarkkailla ja arvioida pystynkö kohtaamaan uuden nuoren vai oliko tänään yksi keskustelu sopiva määrä omille voimavaroille. Keskustelun jälkeen on joka tapauksessa tärkeää irrottautua käydystä keskustelusta ja sen herättämistä tunteista, ja tehokkain tapa tässä on asioiden sanoittaminen purkukeskustelussa. Purkukeskusteluista lisää sivulla 37.

KYSYMYKSET KESKUSTELUN APUNA

Kysymykset auttavat yhteydenottajaa miettimään ja käsittelemään tilannettaan. Vaikeaksi koetuista asioista avoimesti kysyminen antaa yhteydenottajalle viestin, että asiasta voi puhua luontevasti ja päivystäjä kestää kuulla vastauksen. Jo kysyminen on huolen ilmaisu ja väliintulo. Hyvät kysymykset johtavat parempaan keskusteluun kuin neuvot. Ne auttavat yhteydenottajaa miettimään ja työstämään asiaa kohti ratkaisuja. Kysymykset yhdistävät yhteydenottajan ja päivystäjän ja osoittavat yhteydenottajalle, että hänestä ollaan kiinnostuneita. Yhteydenottaja on kysymysten kautta pääosassa ja keskustelun keskiössä.

Vaikka kysyminen on tärkeä ja oleellinen osa chat-keskustelun kulkua, kysymysten latelua on hyvä välttää. Liiallinen kysely voi johdattaa keskustelun pois siitä, mistä asiakkaalla on tarve puhua, mutta mitä hän ei saa sanotuksi. Keskustelu voi myös alkaa kulkea päivystäjää kiinnostavaan suuntaan pois asiakkaalle merkityksellisistä asioista. Hiljaisia hetkiä ja tilan antamista ei tule pelätä. Kysymykset eivät saa myöskään olla liian painostavia tai hyökkäviä, eikä niillä ole syytä avata liian isoja asioita. Kysymysten täytyy olla sellaisia, että niitä ehditään käsitellä kyseisen keskustelun aikana ja yhteydenottaja ei jää niiden kanssa yksin keskustelun päättyessä.

Vastaajan on hyvä hallita kysymysten perustyyppit: kysymysten avulla keskustelua voi avata, tarkentaa ja tiivistää.

Suljetut kysymykset

Jos haluaa lyhyen, yksiselitteisemmän vastauksen tai haluaa tiivistää keskustelua, kannattaa käyttää suljettua kysymyksiä, jotka alkavat -ko/-kö -päätteillä kysymyssanoilla ja niihin vastataan yhdellä sanalla, esimerkiksi kyllä tai ei.

“Tarkoitatko, että..”

“Oletko aiemmin ollut samanlaisessa tilanteessa?”

“Onko sinulla usein tällaisia ajatuksia?”

Avoimet kysymykset

Jos päivystäjä haluaa lisää tietoa yhteydenottajan tilanteesta tai ohjata yhteydenottajaa pohtimaan tilannettaan laajemmin, kannattaa tehdä avoimia kysymyksiä. Ne vaativat pidempää vastausta, perusteluja ja kuvailuja, ja alkavat esimerkiksi sanoilla ”millainen”, ”mitä ajattelet” tai ”miten”.

“Miten olet kaikesta huolimatta selvinnyt tähän asti?”

“Mitä se merkitsee sinulle?”

“Haluaisitko kertoa lisää, millainen tilanne sinulla on?”

Johdattelevat kysymykset

Johdattelevilla kysymyksillä voi vaikuttaa vastauksen luonteeseen ja painottaa sitä, että yhteydenottajalla on mahdollisuus itse vaikuttaa tilanteeseensa. Jos kysymys on arkaluontoinen, sitä voi pehmentää esimerkiksi kysymällä ”haluatko kertoa tarkemmin, mikä...?”

ESIMERKKEJÄ KYSYMYKSISTÄ, JOILLA KESKUSTELUA VOI VIEDÄ ETEENPÄIN

TUNTEET:

- Miten koet tilanteen/asian?
- Millaisia tunteita sinulla on?
- Miten läheisesi kokevat tilanteen?
- Miltä tapahtunut tuntui?

ASIA:

- Millainen asia sinulla on?
- Mikä sai sinut ottamaan yhteyttä?
- Millainen elämäntilanne sinulla on?
- Mitä muuta elämäsi kuuluu?

TEOT:

- Miten olet kaikesta huolimatta selvinnyt tähän asti?
- Mitä mielestäsi pitää ensimmäiseksi tapahtua?
- Mistä saat/voit hakea apua tai tukea tilanteeseesi tämän jälkeen?
- Onko tämä sinulle tyypillinen tapa toimia?
- Mitä muuta olisit voinut tehdä? Mitä siitä olisi seurannut?
- Mitkä asiat ovat hyvin?
- Missä olet onnistunut?
- Tapahtuuko tällaisia asioita usein?

TAHTO:

- Miten haluat asioiden olevan/järjestyvän?
- Millaista apua/tukea tarvitset? Keneltä? Entä Sekasin-chatista?
- Mitä olet ajatellut tehdä asialle?
- Millaisia vaihtoehtoja olet harkinnut?
- Minkä pitäisi muuttua, että olisit tyytyväisempi?

AJATUKSET:

- Mitkä asiat ovat hyvin?
- Mitä ajattelet tästä asiasta?
- Mitä se merkitsee sinulle?
- Oletko kokenut aiemmin jotain vastaavaa? Miten selvisit tilanteesta?
- Mihin haluat kiinnittää huomiota?

KUN NUORI KAIPAA JATKO-OHJAUSTA

Tärkeintä Sekasin-chatissa on kohdata nuori juuri siinä hetkessä läsnäolevasti ja empaattisesti kuuntelemalla. Joskus tulee kuitenkin tilanteita, jolloin nuori voi kaivata jatko-ohjausta johonkin palveluun tai kannustusta asiasta kertomiseen läheiselleen.

Ensisijaisesti kannattaa ohjata nuori lähinnä olevaan, helpoimpaan mahdolliseen palveluun. Tällaisia voivat olla koulun terveydenhoitaja, kuraattori, koulupsykologi, oma terveystakeskus tai opiskelijoille opiskelijaterveydenhuolto ja työssäkäyville työterveyshuolto. Monet järjestöt tarjoavat maksuttomia palveluita niin kasvotusten kuin verkossa. Mikäli nuorella on jo hoitosuhde olemassa, häntä voi kannustaa puhumaan asiastaan siellä. Selvitä myös ennen päivystämistä, minkälaisia suoria jatko-ohjausvaihtoehtoja ja yhteistyösopimuksia eri toimijoiden kanssa Sekasin-chatilla on.

Muista, että voit aina päivystämisen ohessa etsiä tietoa netistä. Siispä googlaa tai kysy Sekasin-tiimiltä neuvoa, jos jatko-ohjaus tuntuu vaikealta.

Päivystäjänä on tärkeä muistaa, ettei nuorelle voida luvata jonkin palvelun saamista tai prosessin etenemistä, koska se ei ole päivystäjän käsissä. Chat-päivystäjät eivät myöskään saa tietää, miten nuoren tilanne ja palvelujen saaminen etenee chat-keskustelun jälkeen. Avun lupaamisen sijaan tärkeää onkin korostaa nuoren oikeutta hakea sekä saada itselleen apua.

PERUSTELE NUORELLE AVUN HAKEMISEN HYÖDYT

- Kaikilla on oikeus voida hyvin, nuori on avun arvoinen
- Puhuminen asiasta keventää omaa taakkaa, rauhoittaa
- Puhuminen/hoito auttaa tutkitusti monia
- Saa tukea, neuvoja, uusia ideoita
- Kaikenkokoisista asioista voi päästä yli – yksin niiden kanssa jäädessä se on vaikeampaa. Lisää nuoren rohkeutta hakea apua
- Selvitä nuorelta, onko avun hakemisen esteenä pelko ja/tai epätietoisuutta. Pohdi nuoren kanssa, miten esteitä voisi poistaa. Kerro nuorelle, mistä apua voi hakea. Riittääkö, että nuori kertoo asiasta jollekin lähipiirinsä henkilölle vai tarvitseeko nuori ulkopuolista tukea tai hoitoa?
- Pohdi nuoren kanssa, mikä on hänelle luontevin tapa kertoa tilanteestaan? Olisiko se suullisesti vai kirjallisesti esimerkiksi kirjeitse tai netistä löytyvällä Huoli puheeksi -lomakkeella?
- Pohdi nuoren kanssa, millä sanoilla hän voisi kertoa asiasta. Voit tarjota nuorelle konkreettisia esimerkkejä.
- Käy läpi nuoren kanssa, että mitä avun hakemisesta mahdollisesti seuraa.

KESKUSTELUN RAJAAMINEN JA LOPETTAMISEN VAIKEUS

Yleensä keskustelu päättyy luontevasti. Joskus voi kuitenkin tuntua, ettei keskustelu enää etene, mutta yhteydenottaja ei myöskään tunnu halukkaalta lopettamaan. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi samaa asiaa kertaavien tai vuolaasti puhuvien yhteydenottajien kanssa. Silloin päivystäjä voi johdattaa keskustelua päätökseen esimerkiksi kertaamalla lyhyesti asiat, joista on yhdessä keskusteltu, ja nostamalla esiin toimenpiteet, joita yhteydenottaja on keskustelun aikana suunnitellut. Hän voi sanoa yhteydenottajalle, että on aika ryhtyä lopettamaan keskustelua ja kysyä onko hänellä vielä jokin tärkeä asia mielessään. Päivystäjä toivottaa voimia jatkoon ja lopettaa keskustelun. Jos yhteydenottaja yrittää venyttää keskustelua yliajalle päivystäjän lopetusyrityksestä huolimatta, on ok olla jämäkkä keskustelun päättämisessä sanoen esimerkiksi: "Hyvää vointia sinulle, suljen nyt tämän keskustelun". Myös keskustelun keskeyttäminen täytyy tehdä yhteydenottajaa kunnioittaen ja arvostaen.

Joskus keskustelu täytyy lopettaa yhteydenottajan käytöksen takia. Jos yhteydenottaja käyttäytyy asiattomasti päivystäjää kohtaan, keskustelun voi rauhallisen ja asiallisen perustelun jälkeen lopettaa. Tunteet ovat aina oikeutettuja, mutta käyttäytymisen täytyy olla kunnioittavaa molemmin puolin. Päivystäjän ei tarvitse eikä pidä hyväksyä hyökkäävää käytöstä. Keskustelun voi päättää esimerkiksi seuraavalla tavalla: "Joudun valitettavasti lopettamaan keskustelun nyt. Voit halutessasi ottaa yhteyttä uudelleen jonain toisena päivänä, jos haluat keskustella elämäntilanteeseesi liittyvästä vaikeasta asiasta."

ESIMERKKEJÄ KESKUSTELUN LOPETTAMISEKSI

"Pian on aika lopettaa keskustelu. Onko mielessäsi vielä jokin asia sitä ennen?"
Tätä kysymystä ei kannata jättää viimehetkelle, koska se mahdollistaa keskustelun venyttämisen.

"On hienoa, että otit yhteyttä ja kerroit tämän. Mitä ajatuksia keskustelusta on herännyt sinulle? / Onko sinulle tullut ajatuksia siitä, mitä aiot tehdä asialle?"

"Ennen kuin lopetamme, haluaisin kuulla vielä yhdestä asiasta. Kerroit kuinka selvisit aikaisemmin vaikean tilanteen yli. Se kuulosti hyvältä. Miten voisit toimia nyt samalla tavalla?"

*"Nyt meidän on aika
lopetella tältä erää,
miten sun ilta jatkuu
tästä?"*

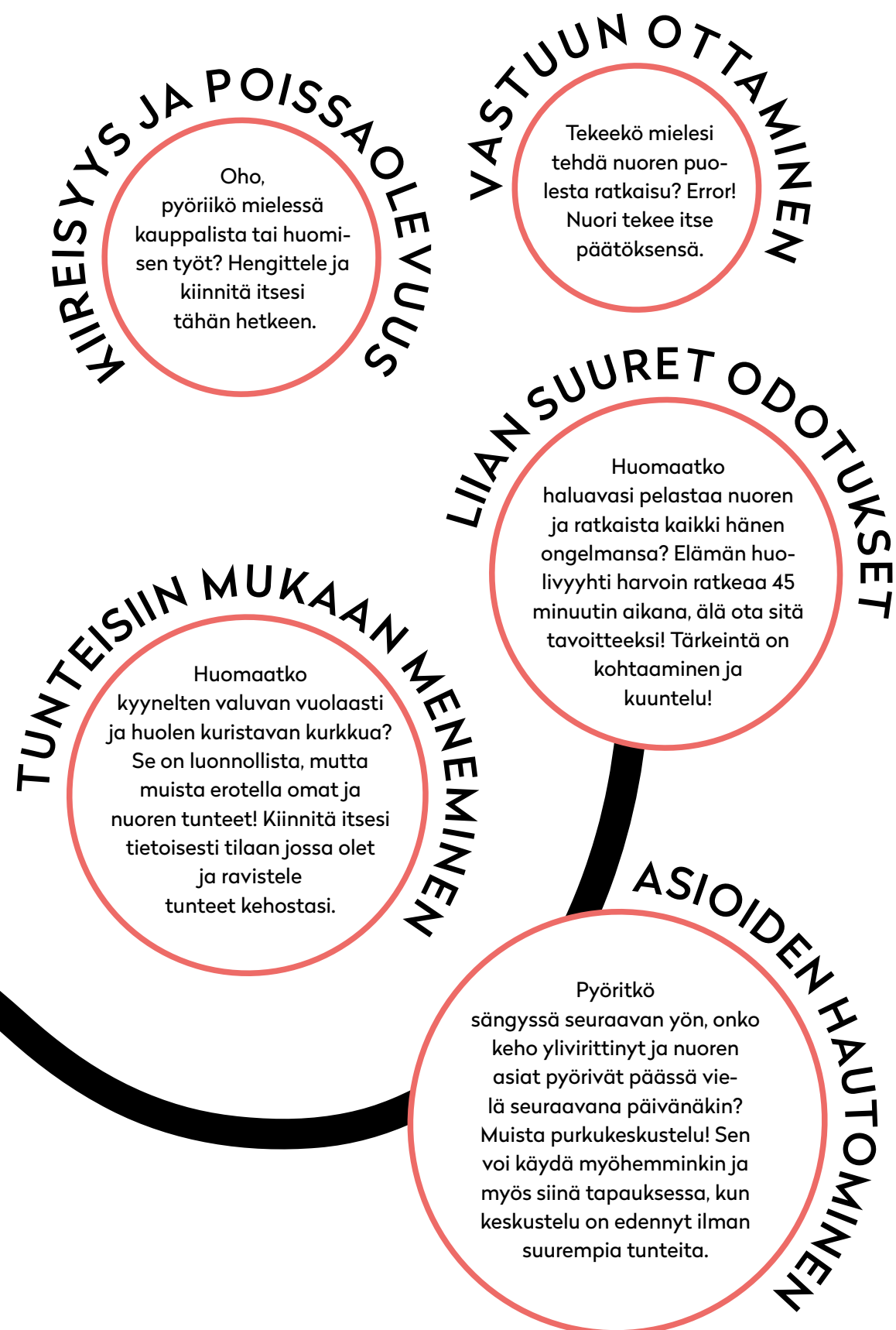
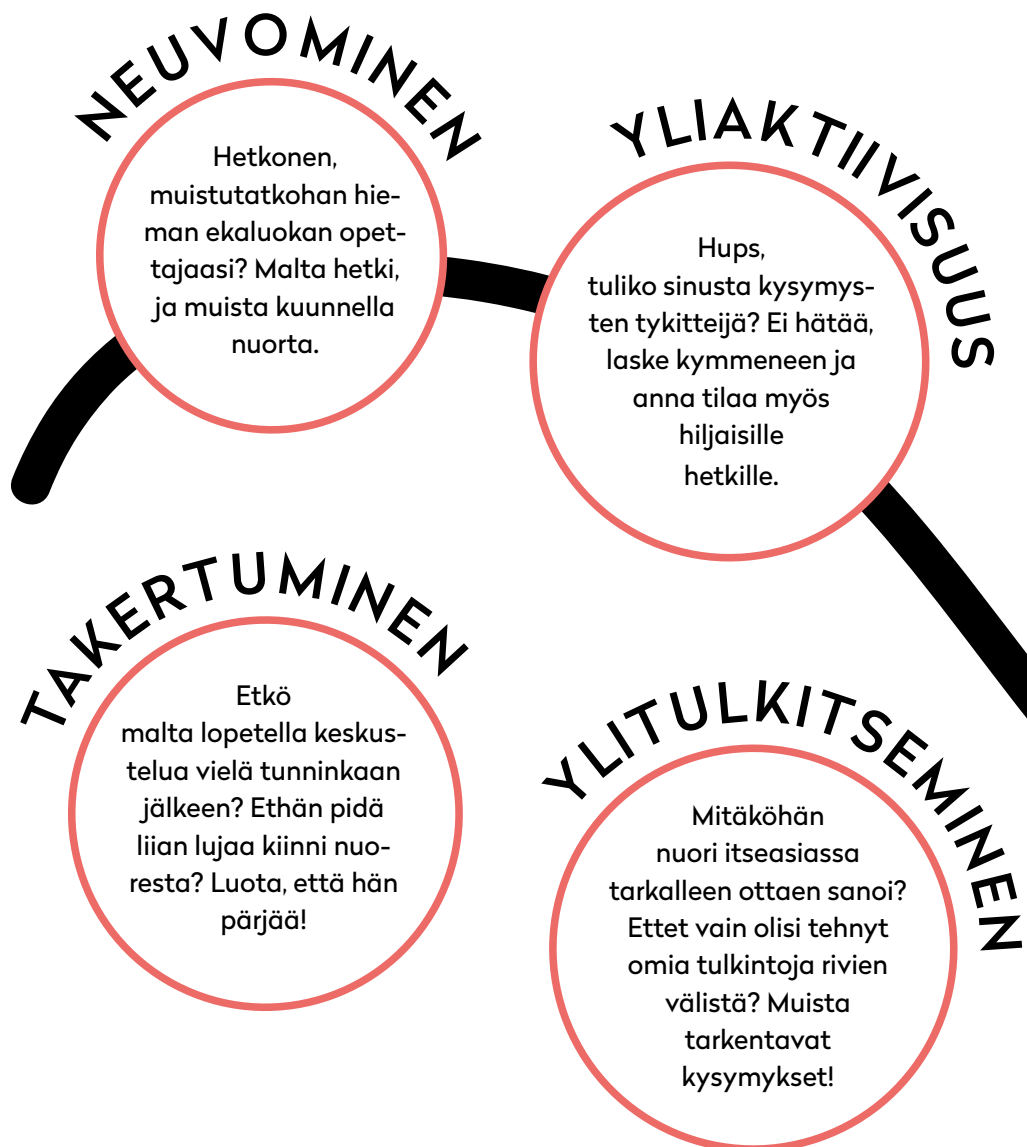
*"Meillä on vielä hetki
yhteistä aikaa, mitä
meidän olisi hyvä tässä
vielä yhdessä miettiä?"*

*"Meillä on vielä noin kymme-
nen minuuttia keskusteluaikaa
jäljellä, meneepä aika nopeas-
ti... Olisiko sulla vielä jotain
mistä haluaisit jutella?"*

*"Me ollaan nyt puhuttu
aiheesta x, toit esille tosi hy-
viä näkökulmia. Mikä voisi
olla seuraava askel tämän
asian kanssa? Mitä tästä
olisi tärkeä viedä eteen-
päin?"*

CHAT- KESKUSTELUN KOMPASTUS- KIVIÄ

Jokainen meistä voi huomaamattaan törmätä chat-keskustelussa erilaisiin kompastuskiviin, jolloin keskustelu voi edetä epäsuotuisaan suuntaan. Välttyäkseen kompastuskiviltä on hyvä aika ajoin tarkastella omaa keskustelutyyliään ja sanavalintojaan. Tunnistatko omat kompastuskivesi, ja miten voisit välttyä niiltä?



NEUVOMINEN

Kuuntelun ja tasavertaisen vuorovaikutuksen sijaan päivystäjä päätyy antamaan suoria neuvoja ja valmiita ratkaisuja. Tällöin keskustelutilanne ei ole tasavertainen eikä päivystäjä luota yhteydenottajan kykyyn tehdä omat ratkaisunsa. Päivystäjän tehtävänä ei ole muuttaa yhteydenottajan asenteita tai uskomuksia, eikä yhteydenottajan tarvitse tietää päivystäjän uskonnollisia, poliittisia tai muita mielipiteitä.

VINKIT

- Muista, että jokainen on itsensä paras asiantuntija! Luota siis nuoreen ja hänen omaan toimijuutensa. Tue nuorta löytämään omat keinonsa ja ratkaisunsa.
- Neuvomisen sijaan tue nuoren itsetuntoa ja toimijuutta kannustamalla nuorta kirjoittamaan omista ajatuksistaan ja tunteuksistaan sinulle: "Osaat kyllä ihan tosi hienosti kirjoittaa, kerro vain lisää, olen täällä sinua varten".
- Keskity siihen, mitä nuori kertoo – nuorella on kaikki voimavarat, ne pitää vain löytää.
- Tehosta kuuntelua tarkentavilla kysymyksillä sekä sanoittamalla äänen hänen tunteitaan ja kokemuksiaan.
- Neuvomisen sijaan välitä nuorelle toivoa. Mieti millaisia näkökulmia ja vaihtoehtoisia tarkastelutapoja voisit päivystäjänä tuoda keskustelun tueksi toivon näkökulmasta? "Miten olet selvinyt tähän asti kaikesta huolimatta? Mitkä asiat ovat hyvin, pienetkin? Minkä pitäisi muuttua, että olisit onnellisempi?"

YLIAKTIIVISUUS

Yliaktiivinen päivystäjä on liian aktiivinen ja ponteva, jolloin yhteydenottajalla ei jää tilaa puhua ja pohtia itse omia ratkaisujaan. Päivystäjä saattaa sortua kysymystulvaan, jolloin yhteydenottajasta tulee vastaaja, joka kommentoi lyhyesti ja passivoituu. Tällöin yhteydenottaja ei koe tulevansa kuulluksi. Päivystäjä saattaa myös sortua kertomaan omista kokemuksistaan ja viedä keskustelua yhteydenottajan kannalta väärään suuntaan. Myös liiallinen uteliaisuus voi johdattaa keskustelun liiaksi pois yhteydenottajan kaipaamasta suunnasta.

VINKIT

- Muista, että tärkeintä on kysymysten "tykittämisen" sijaan yhteydenottajien kohtaaminen chatissa. Yhteydenottajan tilanteesta ei tarvitse tietä kaikkea, eikä chatin päätarkoituksena ole ratkaista nuoren ongelmia. Tärkeää on osoittaa empatiaa ja antaa nuoren tulla kuulluksi.
- Anna tilaa ja aikaa yhteydenottajalle, taukoja tai hiljaisia hetkiä ei tarvitse säikähtää. Päivystäjän ei myöskään tarvitse välittömästi tietää mitä tehdä. Jos menet sanattomaksi, niin voit kirjoittaa nuorelle esimerkiksi "Kertomasi herätti minussa huolta, sopiiko, että mietin hetken mitä vastaisin sinulle?", "Sopiiko, että tarkistan asian, siihen menee hetki?" tai voit pyytää kertomaan tarkemmin lisää, jolloin saat aikaa miettiä, miten vastaat.

TAKERTUMINEN

Takertuva päivystäjä jumiutuu kertomuksessa itseään kiinnostavaan, mutta yhteydenottajan kannalta sivuseikkaan. Tällöin yhteydenottaja kokee, että varsinainen asia jää käsittelemättä ja apu saamatta. Takertuva päivystäjä ei myöskään halua rajata yhteydenottajaa, koska pitää keskustelusta hänen kanssaan tai ei osaa tai henno olla tiukka.

VINKIT

- Pidä keskustelu aina itse asiassa, eli yhteydenottajan tilanteessa sekä hänen ajatuksissaan ja tunteissaan. Muista, että keskustelu on aina yhteydenottajaa varten!
- Kuuntele nuorta! Kuuntelemista voi tehostaa tarkentavilla kysymyksillä, peilaamalla yhteydenottajan käyttämää kieltä sekä sanoittamalla ääneen hänen tunteitaan ja kokemuksiaan.
- Rajojen asettaminen on vastuullisuutta.
- Muista, että olet chatissa muitakin nuoria varten. Pidä kiinni keskusteluajoista ja tarjoa keskusteluaikaa jonossa seuraavana olevalle nuorelle.

YLITULKITSEMINEN

Päivystäjä tekee tulkintoja yhteydenottajasta ja hänen tilanteestaan oman näkemyksensä ja oman maailmansa kautta olettaen tietävänsä mistä on kysymys. Hän jättää tarkentavat kysymykset tekemättä eikä tarkista onko ymmärtänyt oikein. Päivystäjällä saattaa olla myös valmis mielikuva tai mielipide yhteydenottajasta ja keskustelusta tai hän vähättelee ongelmia. Tällöin luottamus yhteydenottajan ja päivystäjän välille jää syntymättä

VINKIT

- Älä oleta äläkä päättelee rivien välistä. Keskity siihen, mitä nuori tosiasiallisesti sinulle kertoo. Kysy lisää ja tarkista ymmärsitkö oikein.
- Kartoita laajemmin nuoren elämäntilannetta. Mitä hän ajattelee? Miten hän kokee tilanteen? Miltä tuntuu? Mikä sai hänet tulemaan chatiin? Minkälainen elämäntilanne hänellä on?

KIIREISYYS JA POISSAOLEUVUUS

Liian kiireinen, poissaoleva tai samaan aikaan kauppalistaa suunnitteleva päivystäjä ei ole aidosti läsnä ja paneudu yhteydenottajan tilanteeseen.

Kiireisellä päivystäjällä ei ole riittävästi aikaa keskusteluun tai hän ei pysty enää keskittymään uuteen yhteydenottajaan.

VINKIT

- Pysähdy keskustelun äären, ota itsellesi rauhallinen tila. Ole aktiivisesti läsnä nuorelle keskustelussa. Osoita, että kuuntelet häntä ja olet keskustelussa juuri häntä varten.
- Huolehdi, että sinulla on tarpeeksi aikaa kaikille yhteydenottajille - vuoron viimeinenkin yhteydenottaja tarvitsee aidosti läsnäolevan päivystäjän.

YHTEYDENOTTAJAN VASTUUN OTTAMINEN ITSELLE

Päivystäjä ottaa liikaa vastuuta yhteydenottajan tilanteesta ja haluaa tehdä hänen puolestaan päätöksiä tai ratkaisuja.

VINKIT

- Muista roolisi päivystäjänä! Olet nuoren tukena tässä hetkessä - et voi päättää asioita toisen puolesta.
- Muista, että vastuu omista tekemisistä on aina yhteydenottajalla. Voit vain tarjota tukea ja apua päätösten, keinojen tai ratkaisujen etsimisessä.

YHTEYDENOTTAJAN TUNTEISIIN MUKAAN MENEMINEN

Päivystäjän tulee olla empaattinen, mutta hänen on kuitenkin osattava ottaa riittävästi etäisyyttä nuoren tunteisiin ja tilanteeseen. Yhteydenottajaa helpottaa kokemus siitä, että päivystäjä pystyy ottamaan vastaan yhteydenottajan kaikenlaiset tunteet ja reaktiot.

VINKIT

- Suhtaudu nuoren tunteisiin ymmärtäväisesti mutta tarpeeksi neutraalisti. Yhteydenottajan tunteita ei tarvitse imarrella, vähätellä tai mitätöidä.
- Havainnoi itsessäsi heräävät tunteet, ja pohdi mihin ne liittyvät. Hyödynnä purkukeskusteluja ja työnohjausta tunteiden käsittelyssä.

LIIAN SUURET ODOTUKSET

Päivystäjä voi odottaa itseltään ja yhteydenottajalta liikaa ja kokea pettymystä, jos keskustelu ei vastaa odotuksia.

VINKIT

- Ole armollinen itsellesi ja nuorelle! Muista, että chat-keskustelu on lyhyt kohtaaminen nuoren elämässä, ja isot muutokset vaativat aikaa. Et myöskään tiedä kuin pienen murto-osan nuoren elämän kokonaistilanteesta.
- Kaikista keskusteluista ei saa hyvää palautetta. Muista, että keskustelu on silti voinut olla merkityksellinen yhteydenottajalle. Usein oivallukset tarvitsevat aikaa ympärilleen.
- Yritä löytää pieniäkin onnistumisen kokemuksia käydyistä keskusteluista. Jo se on tärkeää, että annat aikaasi ja läsnäoloasi tukea kaipaavalle nuorelle.

ASIOIDEN HAUTOMINEN

Chatissa päivystäjä kohtaa monenlaisia nuoren kohtaloita ja tilanteita, jotka herättävä tunteita. Joskus ne menevät ihon alle, ja päivystäjä saattaa jäädä hautomaan asioita. Päivystäjän hyvinvoinnin ja jaksamisen takia on tärkeää irrottautua käydyistä keskusteluista.

VINKIT

- Hyödynnä purkukeskusteluja matalallakin kynnyksellä. Sekasin-tiimiläiset ovat sinua varten tukemassa ja kuuntelemassa!
- Hyödynnä työnohjauksia.
- Muista että tilanteet ovat monimutkaisia ja tunteet ristiriitaisia. Hyväksy ihmisten epätäydellisyys, keskeneräisyys ja haavoittuvuus – myös omasi!
- Irtaudu päivystämisestä itsellesi sopivalla tavalla. Mene ulkoilemaan, soita kaverille, vietä hetki lemmikkisi kanssa tai hyödynnä erilaisia harjoituksia.

PÄIVYSTÄJÄN HYVINVOINTI

“Kiitos empatiasta, se on kaikkein tärkein mitä näistä keskusteluista voi saada.”

PÄIVYSTÄJÄN TUNTEET

Sekasin-chatissa käydyt keskustelut herättävät tunteita. Yhteydenottaja voi tuntua sympaattiselta, herättää huolta tai tuoda mieleen itselle tärkeän ihmisen. Joskus nuori saattaa ärsyttää tai turhauttaa, ja päivystäjällä voi nousta suuttumuksen tunteita provosoivia tai aggressiivisia yhteydenottajia kohtaan. Yhteydenottajan toivottomuudesta taas voi nousta avuttomuuden tunne ja tarve ratkaista yhteydenottajan tilanne.

Omia tunteita saa antaa tulla. Tunteet eivät ole hyviä tai huonoja, vaan ne ovat mielen tuotteita eikä niitä tarvitse arvostella tai tuomita. Tunteet kannattaa havainnoida, nimetä ja tutkia. Päivystäjä voi miettiä, mihin tunteet liittyvät. Voiko esimerkiksi suuttumus liittyä vaatimukseen siitä, että keskustelun olisi pitänyt sujua paremmin tai yhteydenottajan reagoida keskusteluun tietyllä tavalla?

Hankalien tunteiden noustessa pyri olemaan myötätuntoinen itseäsi kohtaan. Rauhoita tarvittaessa itseäsi tai pura tunteet itsellesi toimivalla tavalla. Chat-päivystämisen hyvänä puolena on se, ettei asiakas kuule tai näe sinua. Voit siis huoletta purkaa tunteesi vaikka ääneen huudahtamalla. Tärkeintä on se, ettet pura tunteitasi koskaan yhteydenottajaan. Päivystämisessä heränneitä tunteita käsitellään purkukeskusteluissa ja työnohjauksessa.

Tunteiden käsittely on tärkeää päivystäjän hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta. Se ehkäisee myös kyynistymistä ja myötätuntuupumista. Myötätuntuupumus voi ilmetä stressioireina, jännittyneisyytenä, ylivireytenä, vaikeutena säädellä tunteita tai fyysisinä oireina. Myötätuntuupumusta voi ehkäistä välttämällä liiallista eläytymistä yhteydenottajan tunteisiin ja tapahtumien yksityiskohtiin, estämällä tarinoiden visualisoimista omassa mielessä sekä käymällä purkukeskusteluja ja osallistumalla työnohjaukseen. Jos huomaat itsessäsi merkkejä myötätuntuupumuksesta tai muusta väsymisestä, ota itsellesi aikaa ja pidä tarvittaessa taukoa päivystämisestä.

PURKUKESKUSTELUT

Purkukeskustelut ovat tärkeä osa päivystäjien henkisen hyvinvoinnin suojelua ja ylläpitämistä. Niiden avulla päivystäjä pystyy säilyttämään oman herkkyytensä ja vähentämään kuormittumista. Purkukeskustelu kannattaa käydä heti chat-keskustelun jälkeen, mutta chatin työntekijöihin voi olla tarvittaessa yhteydessä myöhemminkin. Purkukeskustelun saa ilmaisemalla chatin Tiimikanavalla toiveensa purkuun. Sekasin-tiimiläisten tehtävänä on olla tukenasi ja he tarjoavat enemmän kuin mielellään purkukeskusteluja. Purkukeskusteluja kannattaa siis hyödyntää matalalla kynnyksellä.

Purkukeskustelut ovat lyhyitä keskusteluja viestitse, puhelimitse tai videoyhteydellä. Niissä käydään läpi se, mitä kohtaamisissa yhteydenottajien kanssa on tapahtunut. Keskustelussa päivystäjä voi jakaa kohtaamisissa heränneitä tunteita ja ajatuksia. Yhdessä purkaa tekevän työntekijän kanssa näistä tunteista ja ajatuksista pyritään päästämään purun aikana irti. Purkutilanteessa päivystäjä sekä purun vastaanottava työntekijä ovat tasavertaisia. Keskustelussa ei ole tarkoitus arvioida päivystäjän suoriutumista, ei kontrolloida hänen osaamistaan eikä opettaa tai kouluttaa häntä vaan purkukeskustelua pitävä työntekijä auttaa päivystäjää päivystysvuoron jäsentämisessä ja lopulta auttajana toimimisen roolin katkaisemisessa.

On olemassa tilanteita, joissa asiakaskohtaamisen herättämien tunteiden tarkastelu ja purku on erityisen tärkeää.

- Haastavan (vihaisen, pettyneen, turhautuneen, aggressiivisen tai voimakasta häpeän tunnetta kokevan) asiakkaan kohtaaminen.
- Tilanne, jossa kohtaaminen asiakkaan kanssa edellyttää jonkinlaisia jatkotoimenpiteitä kuten yhteydenottoa viranomaisiin (esim. lastensuojelullinen huoli, tehty tai suunnitteilla oleva vakava rikos, itsemurha-aikomus)
- Tilanne, jossa asiakkaan kohtaaminen jää pyörimään päivystäjän mieleen eikä asiasta tai sen herättämistä tunteista tunnu pääsevän yli

- Tilanne, jossa kohtaaminen jättää päivystäjälle huolen asiakkaasta tai epävarman olon
- Kohtaaminen, joka jättää päivystäjän vireystilan korkeaksi vielä pitkään asiakaskohtaamisen päätyttyä

TYÖNOHJAUS

Sekasin-päivystäjille tarjotaan säännöllistä ryhmätyönohjausta, jonka vetäjänä toimii koulutettu työnohjaaja. Työnohjauksen tarkoituksena on tarjota päivystäjille mahdollisuus jäsentää ja tutkia rooliaan sekä tehtävänsä yhdessä muiden kanssa keskustellen. Työnohjaus on luottamuksellista, tavoitteellista ja suunnitelmista toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea päivystäjää löytämään oman yksilöllisen tapansa tukea nuoria chatissa, vahvistaa omaa itseluottamusta sekä haastaa kehittämään itseään. Työnohjauksessa vapaaehtoinen pääsee työstämään päivystämisessä heränneitä tunteita ja mielikuvia sekä tarkastelemaan omia näkemyksiään, asenteitaan ja arvojaan.

KESKUSTELUSTA IRROTTAUTUMINEN

Päivystysvuoroa lopetellessa on hyvä pysähtyä miettimään, mikä on itselle toimiva tapa tehdä siirtymä takaisin omaan arkeen. Itselle sopiva tapa saa näyttää juuri omalta - on olemassa yhtä monta tapaa irrottautua chatista kuin on päivystäjiä. Hyvän siirtymäriitin tunnistaa siitä, että se auttaa nollaamaan mieltä, rentouttaa tai tuo mielihyvää. Keskustelusta irtaantumiseen keinoja voivat olla esimerkiksi huoneen tuulettaminen, fyysisen etäisyyden ottaminen koneesta, lyhyt kävely ulkona (miehellään luonnossa), suihkussa käyminen tai lyhyt meditaatio päivystämisen jälkeen. Huomioi, että päivystysvuorot ovat keskenään erilaisia, ja keskustelun sisältö ja sävy voivat määrittää sen, minkälaista irtaantumistapaa kaipaavat. Ota hetki sen tarkastelulle, mitä juuri tänään tarvitset.

Alta löydät harjoituksen, jota voit kokeilla siirtymäriittinä. Harjoituksen tarkoitus on auttaa sinua palauttamaan huomiosi nykyhetkeen.



PUDOTA ANKKURI -HARJOITUS

- Aseta jalkasi ensin vankasti lattiaan – ikään kuin pudottaisit ankkurin.
- Paina jalkojasi kohti lattiaa. Huomaa allasi lattia, joka tukee sinua. Huomaa lihasjännitys jaloissasi, kun painat niitä kohti lattiaa. Huomaa painovoiman tunne, joka kulkee päästäsi selkärankaa pitkin jalkoihisi ja jalkateriisi.
- Pane merkille koko kehosi. Hengitä kymmenen kertaa hitaasti syvään sisään ja ulos. Hengitä ulos hyvin hitaasti, siten että keuhkosi tyhjenevät kokonaan. Anna niiden täyttyä itsestään sisäänhengityksellä.
- Huomaa, mitä tuntemuksia sinulla on, kun keuhkosi tyhjenevät. Huomaa, miltä tuntuu, kun ne taas täyttyvät. Huomaa, miten rintakehäsi nousee ja laskee. Katso, voitko antaa ajatustesi tulla ja mennä, aivan kuin ne olisivat ohi ajavia autoja, rantaa huuhtovia aaltoja tai virrassa lipuvia lehtiä.
- Katso nyt ympärillesi ja pane merkille, mitä näet ja kuulet ympärilläsi. Huomaa, missä olet ja mitä teet.

Lähde: https://oivamieli.fi/pudota_ankkuri.php

OMASTA HYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN

Chat-keskustelut ovat toisinaan rankkoja ja vaativat päivystäjältä heittäytymiskykyä sekä resilienssiä. Koskaan ei voi keskustelun ottaessaan tietää, millainen siitä on tulossa. Yhteydenottajien kriisit saattavat nostaa pintaan päivystäjän omia kokemuksia ja niihin liittyviä vaikeita tunteita. Tämän takia on tärkeää, että päivystäjän oma elämäntilanne on kunnossa ja omat kriisit riittävästi käsitelty.

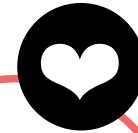
Vapaaehtoisen päivystäjän jaksamista lisää omaan elämään iloa ja merkitystä tuovista asioista kiinni pitäminen sekä riittävä lepo ja palautuminen. Näitä voivat olla esimerkiksi myönteiset ihmissuhteet ja itselle mielekäs tekeminen. Omia voimavaroja tukevia asioita etsitään ja vahvistetaan myös chat-keskusteluissa yhteydenottajien kanssa.

Päivystäjänkin elämässä voi tulla eteen vaikeita tilanteita. Oman elämän kriisissä kannattaa keskittyä voimien palauttamiseen ja pitää taukoa vapaaehtoistoiminnasta. Tauon pitäminen on vastuullista toimintaa. Auttamistyö muuttuu kuormittavaksi, jos on itse vaikeassa elämäntilanteessa. Tauolle jäämisestä on hyvä ilmoittaa vapaaehtoistoiminnan vastuuhenkilölle. Olet tervetullut palaamaan chat-päivystäjäksi.



HYVINVOIVA VAPAAEHTOINEN

Tuntee itsensä ja on pohtinut ihmiskäsitystään ja syitä tehdä vapaaehtoistyötä.



Suhtautuu saamaansa palautteeseen kehittymisen mahdollisuutena.

Tiedostaa ja hyväksyy roolinsa, mahdollisuutensa ja rajansa.



Tutkii omia tunteitaan ja reagoititapojaan.

Huolehtii itsestään ja jaksamisestaan ja on rehellinen itselleen.

Tunnistaa itsensä tarpeen jäädä tauolle tai pois toiminnasta.

ERITYIS- TILANTEET

HUOM

- Keskustele aina ensin Sekasin-tiimin kanssa; tiimillä on ajan-kohtainen tieto siitä, miten prosessit etenevät ja minkälaisia tietoja esimerkiksi rikosilmoituksen tekemiseen tarvitaan.
- Pääpaino keskusteluissa on aina siinä, että nuori saa puhua ja purkaa kokemustaan rauhassa. Jos keskustelu kääntyy liian nopeasti lastensuojelu- tai rikosilmoituksen tekemiseen, nuori usein säikähtää ja joko hiljenee tai poistuu linjoilta. Käytä siis ensin rauhassa aikaa luottamuksen rakentamiseen, ja ala vasta sen jälkeen perustelemaan mahdollisen ilmoituksen tekemistä.
- On tärkeää olla aina avoin, emme tee ilmoitusta kertomatta siitä ensin nuorelle.
- Jos ilmoituksen tekemiseen päädytään, Sekasin-tiimiläinen vie ilmoituksen eteenpäin.
- Jatka keskustelua nuoren kanssa, saat Sekasin-tiimiltä tarvitsemasi tuen keskustelun eteenpäin kuljettamiseen.
- Muista purkukeskustelu!

LASTENSUOJELULLINEN HUOLI

Lastensuojelulaki (25 §) edellyttää, että sosiaaliviranomaisille tehdään lastensuojeluilmoitus, mikäli alaikäinen henkilö on vaarassa. Huoli syntyy aina, jos lapseen kohdistuu suora uhka. Lapsen tilanteesta on syytä huolestua kuitenkin myös silloin, jos he ovat todistamassa vanhempien välistä väkivaltaa, tai jos vanhempi on päihtynyt tai psykoottinen. Jos on syytä epäillä, että alaikäiseen on kohdistunut seksuaalirikos (rikoslain 20 luku), on tehtävä lastensuojelu- ja rikosilmoitus.

Jos sinulla herää lastensuojelullinen huoli alaikäisestä yhteydenottajasta tai yhteydenottajan lapsesta, ota ensimmäisenä yhteys vuorossa olevaan Sekasin-tiimiläiseen. Sinun ei tarvitse mainita tästä yhteydenottajalle, vaan voit pyytää apua chat-keskustelun taustalla. Sekasin-tiimiläinen pääsee tarvittaessa katsomaan käynnissä olevaa keskustelua, ja saat reaaliaikaista apua tilanteessa toimimiseen. Jos Sekasin-tiimiläisen kanssa keskusteltuasi lastensuojeluilmoituksen tekeminen nähdään tarpeellisena, ota asia puheeksi yhteydenottajan kanssa. Voit kertoa, että hänen tai hänen lapsensa tilanne

herättää huolta, joka on tärkeä välittää sosiaalisuojeluviranomaisten tietoon oikeanlaisen avun saamiseksi. Anonyymista yhteydenottajasta ei ole mahdollista tehdä lastensuojeluilmoitusta, vaan ilmoituksen tekemistä varten tarvitaan vähintään yhteydenottajan koko nimi ja paikkakunta.

Jos päädytään tekemään lastensuojeluilmoitus ja yhteydenottaja antaa yhteystietonsa, Sekasin-tiimiläinen vie ilmoituksen eteenpäin. Päivystäjän on tärkeä olla nuoren rinnalla ja purkaa ilmoituksen mahdollisesti herättämiä pelkoja ja epäselvyyksiä. Yhteydenotto lastensuojeluun tilastoidaan tilastointiohjelmaan. Pyydä Sekasin-tiimiltä purkukeskustelua tilanteen ja sen herättämien tunteiden käsittelemiseksi.

YHTEYDENOTTAJA RIKOKSEN UHRINA

Alaikäisiin kohdistunut seksuaalirikos tai vakava väkivallanteko välitetään aina eteenpäin viranomaisille. Jos saat keskustelussa tiedon asiasta, ole yhteydessä Sekasin-tiimiin. Sekasin-tiimiläinen pääsee tarvittaessa myös katsomaan käytyä keskustelua, ja saat reaaliaikaista apua tilanteessa toimimiseen. Jos Sekasin-tiimiläisen kanssa keskusteltuasi rikosilmoituksen tekeminen nähdään tarpeellisenä, ota asia puheeksi nuoren kanssa. Kerro lakiin perustuvasta ilmoitusvelvollisuudesta. Voit kertoa, että hänen kokemansa asia on väärin ja tekijä tulee saada vastuuseen tekemästään rikoksesta.

Täysi-ikäinen päättää itse rikosilmoituksen tekemisestä, vaikka hän olisi ollut tapahtumien aikaan alaikäinen. Alaikäisiin kohdistunut seksuaalirikos tai vakava väkivallanteko välitetään aina eteenpäin viranomaisille. Sekasin-tiimiläinen vie ilmoituksen eteenpäin. Päivystäjän on tärkeä olla nuoren rinnalla ja purkaa ilmoituksen mahdollisesti herättämiä pelkoja ja epäselvyyksiä, ottaa vastaan nuoren reaktiot sekä tunnepurkaukset. Yhteydenotto poliisiin tilastoidaan tilastointiohjelmaan. Pyydä Sekasin-tiimiltä purkukeskustelua tilanteen ja sen herättämien tunteiden käsittelemiseksi.

YHTEYDENOTTAJA RIKOKSEN TEKIJÄNÄ

Rikoslain mukaan viranomaisille tulee ilmoittaa, jos saadaan tietoa suunnitella olevasta törkeästä rikoksesta. Ilmoitusvelvollisuus koskee muun muassa seuraavia rikoksia: raiskaus, törkeä raiskaus, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, murha, tappo, surma, törkeä pahoinpitely, lapsen pahoinpitely, törkeä ryöstö, ihmisryöstö, panttivangin ottaminen, törkeä tuhotyö, törkeä terveyden vaarantaminen ja törkeä huumausainerikos.

Jos kuulet keskustelussa nuoren suunnittelevan törkeää rikosta, konsultoi Sekasin-tiimiä asiasta. Jos rikosilmoituksen tekemiseen päädytään, ota asia puheeksi nuoren kanssa. Perustele asia Rikoslain ilmoitusvelvollisuudella. Nuori voi reagoida tilanteeseen esimerkiksi aggressiivisella kielenkäytöllä, uhkailulla tai poistumalla linjoilta.

Jos nuori suostuu antamaan yhteystietonsa, välitä ne Sekasin-tiimille. Rikosilmoitus voidaan tehdä myös yhteydenottajan IP-osoitteen perusteella.

Jos päädytään tekemään rikosilmoitus yhteydenottajan suunnittelema törkeästä rikoksesta, Sekasin-tiimiläinen vie ilmoituksen eteenpäin. Päivystäjän on tärkeä olla nuoren rinnalla ja purkaa ilmoituksen mahdollisesti herättämiä pelkoja ja epäselvyyksiä, ottaa vastaan nuoren reaktiot sekä tunnepurkaukset. Yhteydenotto poliisiin tilastoidaan tilastointiohjelmaan. Pyydä Sekasin-tiimiltä purkukeskustelua tilanteen ja sen herättämien tunteiden käsittelemiseksi.

AKUUTISTI ITSETUHOINEN YHTEYDENOTTAJA

Jos yhteydenottaja on akuutisti itsetuhoinen, eli kertoo juuri äsken/juuri tällä hetkellä vahingoittavansa itseään henkeä vaarantavalla tavalla, on tarpeen reagoida tilanteeseen. Ota keskustelun taustalla yhteys Tiimikanavalla Sekasin-tiimiin, jolta saat tarvitsemasi tuen keskustelun eteenpäin kuljettamiseen. Kannusta yhteydenottajaa ensisijaisesti itse hakeutumaan päivystykseen tai soittamaan hätäkeskukseen.

Voit kertoa nuorelle, että olet hänen tilanteestaan huolissasi, ja haluat varmistaa, että hän saa apua itselleen juuri nyt. Jos akuutissa tilanteessa oleva

nuori on kuitenkin haluton hakemaan itse apua tai antamaan yhteystietojaan Sekasin-tiimille avun hakemiseksi, voit kertoa nuorelle ottavanne yhteyttä hätäkeskukseen ip-osoitteen perusteella. Tämä on kuitenkin viimesijainen vaihtoehto, koska ip-osoitteen ollessa ainoa tunnistetieto ei avunsaajaa ole aina mahdollista yksilöidä.

On hyvä muistaa, että tarvittaessa ilmoitusta hätäkeskukseen on mahdollista täydentää myöhemmin, jos nuori rohkaistuukin antamaan puhelinnumeron ja/tai nimensä.

Jos päädytään tekemään ilmoitus hätäkeskukseen, Sekasin-tiimiläinen vie ilmoituksen eteenpäin. Päivystäjän on tärkeä olla nuoren rinnalla ja purkaa ilmoituksen mahdollisesti herättämiä pelkoja ja epäselvyyksiä. Yhteydenotto hätäkeskukseen tilastoidaan tilastointiohjelmaan. Pyydä Sekasin-tiimiltä purkukeskustelua tilanteen ja sen herättämien tunteiden käsittelemiseksi.

VINKKEJÄ KESKUSTELUJEN ERI TEEMOIHIN

” Ahdistunut oloni katosi keskustelun aikana ja sain uutta näkökulmaa minua painaviin asioihin, jotka alkoivat vaikuttaa vähemmän uhkaavilta keskustelun ansiosta.”

Yhteydenottajia ja tilanteita on monenlaisia. Jokainen yhteydenottaja, jokainen kokemus ja jokaisen avuntarve on yksilöllinen. Keskustelun keskiössä on yhteydenottajan senhetkinen elämäntilanne ja siihen ulospääsyn etsiminen ja olon helpottaminen.

Tässä luvussa on kuvattu tyypillisimpiä yhteydenottajia ja mitä heidän kohtaamisessaan kannattaa huomioida. Mukana on myös yhteydenottajaryhmiä, jotka päivystäjät ovat kokeneet haasteellisiksi. Muistathan, ettei sinun päivystäjänä tarvitse olla asiantuntija kaikessa, vaan tärkeintä on pysähtyä nuoren asiaan äärelle ja kohdata nuori juuri siinä hetkessä. Aina voit kysyä Sekasin-tiimiläisiltä neuvoa asiassa kuin asiassa.

KRIISI

- **Keskity yhteydenottajaan ja kestä kuulemasi. Pysy rauhallisena.**
- **Kirjoita selkeästi ja yksinkertaisesti fraaseja välttäen.**
- **Suhtaudu yhteydenottajaan kunnioittavasti ja välittävästi.**
- **Ole aktiivinen.**
- **Käy läpi yhteydenottajan reaktiot tapahtuneeseen.**
- **Kartoita yhteydenottajan yleistä elämäntilannetta, aikaisempia kokemuksia ja sosiaalisia verkostoja.**
- **Kartoita kriisin henkilökohtaista merkitystä yhteydenottajalle.**
- **Vahvista jaksamista, turvallisuutta ja selviytymistä.**
- **Normalisoi ja sanota yhteydenottajan kokemuksia.**
- **Älä lupaa liikoja. Elämän vaikeuksia ei voi selittää pois.**

Jokainen kohtaa elämässään kriisejä. Kriisi mullistaa elämää ja tapaa katsoa maailmaa. Se on taitekohta ja myös mahdollisuus muutokseen. Useimmat kriisissä olevat tarvitsevat toisten ihmisten tukea. Kuuntelija voi olla läheinen, ammattilainen tai päivystäjä Sekasin-chatissa.

Kriisissä oleva (yksilö, perhe tai yhteisö) on joutunut tilanteeseen, jossa aiemmat kokemukset ja reaktio- ja käsittelytavat eivät riitä uuden elämäntilanteen ymmärtämiseen ja hallitsemiseen. Kriisi on sisäinen olotila ja reaktio johonkin ulkoiseen tai sisäiseen vaikeuteen. Se on rajallisen ajan kestävä hämmennyksen, sekasorron ja ristiriidan tila. Kriisissä oleva yhteydenottaja on usein haavoittuvaisessa mielentilassa, joten hänen kohtaamisessaan on erityisen tärkeää kunnioittava suhtautuminen. Kriisissä olevalla on tarve puhua tapahtuneesta uudelleen ja uudelleen. Se auttaa toipumista.

Kriisit voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Kehityskriisien taustalla on normaaliin elämään kuuluva tapahtuma, joka käy ylivoimaiseksi. Tällainen taitekohta, jossa luovutaan vanhasta ja kasvetaan uuteen, voi olla esimerkiksi murrosikä, kotoa muutto, opintojen aloittaminen tai valmistuminen. Elämänkriisejä ovat esimerkiksi seurustelusuhteen päättymisen tai vanhempien ero. Traumaattisten kriisien laukaisevana tekijänä on jokin äkillinen ja odottamaton järkyttävä tapahtuma. Se voi olla esimerkiksi läheisen äkillinen kuolema, väkivallan tai onnettomuuden uhriksi joutuminen, äkillinen vakava sairastuminen, vammautuminen tai puolison uskottomuus. Myös se, mitä olisi voinut tapahtua, voi järkyttää mielen tasapainoa. Tapahtunut vaatii muutosta ja sopeutumista.

KRIISIN VAIHEET JA YHTEYDENOTTAJAN AUTTAMINEN

Vaikka reagointi kriisiin on yksilöllistä, kriisireaktioiden kulussa on nähtävissä neljä vaihetta: shokki, reaktio, käsittely ja uudelleen suuntautuminen. Kriisin vaiheiden tunteminen auttaa päivystäjää hahmottamaan kriisiprosessia, tunnistamaan mahdollisesti missä vaiheessa yhteydenottaja on ja ymmärtämään hänen reaktioitaan. Kriisin vaiheilla on omat piirteensä ja tehtävänsä. Vaiheet menevät usein lomittain, eteneminen on heilurimaista ja välillä voi tulla myös juuttumisia, kunnes eteneminen taas jatkuu.

Shokkivaihe tulee heti tapahtuneen jälkeen ja kestää muutamasta sekunnista

muutamaan vuorokauteen. Shokkivaiheessa tapahtunutta on vaikea uskoa todeksi ja kriisin kokenut voi pitää todellisuutta etäällä esimerkiksi kieltämällä ja torjumalla sen, järjelemällä tai eristämällä tunteensa. Yleisiä oireita shokkivaiheessa ovat esimerkiksi järkytys, hätäännys, kaoottisuus, paniikki, voimakkaat tunnereaktiot, itkuisuus, huutaminen ja hokeminen, erilaiset fyysiset oireet, uni-häiriöt, turtumuksen tunne, täysi lamaantuminen tai korostunut toimintakyky ja rationaalisuus, ajan ja paikan tajun häiriintyminen. Shokkivaiheessa olevan yhteydenottajan kohtaamisessa tärkeää on, että päivystäjä pysyy rauhallisena, kuuntelee, antaa yhteydenottajan kirjoittaa sekä kestää yhteydenottajan kertomat asiat ja reaktiot hätäantymättä ja torjumatta. Shokkivaiheessa olevan yhteydenottajan kanssa on erityisen tärkeä kirjoittaa selkeästi ja yksinkertaisesti, olla suora ja rehellinen. Usein lohduttavia sanoja ei ole olemassa. Fraasit koetaan tyhjiksi. Informaatiota kannattaa antaa vähän, rauhallisesti ja yksinkertaisesti. Päivystäjä voi pyrkiä helpottamaan yhteydenottajan oloa kertomalla, että järkyttävän kokemuksen jälkeen on tervettä ja normaalia reagoida voimakkaasti ja tavoilla, jotka saattavat itsestä tuntua suorastaan epäluonnollisilta. Tieto reaktioista voi auttaa yhteydenottajaa ymmärtämään, mitä hän juuri nyt kokee ja olla osaltaan palauttamassa hallinnan tunnetta.

Reaktiovaiheessa aletaan tajuta, mitä todella on tapahtunut. Reaktiovaiheessa tapahtumat pyörivät mielessä, tunkeutuvat mieleen ajatuksina, mielikuvina ja aistimuksina. Mielialat, muistikuvat ja tunnetilat voivat vaihdella. Tapahtumalle etsitään usein syyllistä. Reaktiovaihe on tuskallinen, ja siihen voi liittyä esimerkiksi ahdistuneisuutta, epätoivoa, pelkoa, helpotusta tai syyllisyyden tunteita, häpeää, epäoikeudenmukaisuuden kokemusta, katkeruutta, vihaa ja pettymyksiä. Mahdollisia oireita ovat myös unihäiriöt, muisti- ja keskittymishäiriöt, levottomuus, rauhattomuus, ahdistuneisuus, masennus, apaattisuus ja tunneherkkyys. Reaktiovaiheessa oleva haluaa käydä tapahtunutta ja tunteita läpi. Pukemalla vaikeita tunteita sanoiksi päivystäjä voi auttaa yhteydenottajaa kohtaamaan kipeää todellisuuttaan sekä tunnistamaan ja kestämään tunteitaan. Kokemuksen sanoittaminen edesauttaa tapahtuman ymmärtämistä ja ehkäisee puhumattomuutta, joka on voimia vievää ja stressaavaa. Monien kriisin kokeneiden selviytymistä auttaa puhumisen lisäksi normaalit rutiinit, kohtalotoverien tapaaminen, itkeminen ja konkreettinen toiminta (kirjoittaminen, maalaaminen, musiikki, luonto ja liikkuminen). Yhteydenottajaa on hyvä tukea antamaan itselleen riittävästi aikaa käsitellä kokemustaan, reaktioitaan ja tunteitaan sekä tehdä surutyötä.

Käsittely- ja työstämisvaiheessa tapahtunut ja sen merkitys tiedostetaan ja sitä voidaan käsitellä. Syntyy mahdollisuus käydä kriisikokemusta läpi ja käynnistää suruprosessi. Toimintakyky on aiempaa parempi ja alkaa syntyä mahdollisuus keskittyä arkeen ja kiinnostua tulevaisuudesta. Ihminen pohtii tapahtuneen vaikutuksia omaan ja läheistensä elämään. Vaiheeseen liittyy usein laajempi oman elämän läpikäyminen muistojen ja mielikuvien kautta: oman identiteetin ja elämänarvojen miettiminen. Tapahtumaan mahdollisesti liittyvä vastuu ja syyllisyys tulee helpommaksi kantaa. Käsittelyvaiheessa olevaa yhteydenottajaa voi pyrkiä auttamaan tapahtuneen käsittelemisessä ja sen miettimisessä, mikä merkitys tapahtuneella hänelle on. Lisäksi on hyvä tukea luottamusta itseensä ja omiin voimavaroihin sekä eteenpäin suuntautumiseen.

Toipumisvaiheessa hyväksytään, että kriisi ja siihen liittyvät tapahtumat ovat osa omaa elämänhistoriaa. Koetulle muodostuu uusi merkitys ja sen kautta voi löytyä myös jotain uutta. Muutos aletaan nähdä mahdollisuutena.

SURU

- **Kuuntele erityisen myötätuntoisesti.**
- **Tunnustele, miten voi kysyä yhteydenottajan elämäntilanteeseen liittyvistä asioista.**
- **Rohkaise ja kannusta.**
- **Vältä menetyksen vähättelyä ja mitätöimistä. Anna surulle tilaa ja aikaa.**
- **Kysy, mistä sureva saa lohtua.**
- **Kysy yhteydenottajan arjesta ja kyvystä huolehtia itsestään:**

"Miten olet jaksanut surun keskellä?"

"Miten arkesi sujuu, oletko saanut nukuttua ja syötyä?"

Kun menetyksestä on aikaa, voi keskustelussa etsiä yhdessä myönteisiä asioita surevan elämästä surusta huolimatta.

Läheisen menetystä koskevan surun kohtaamisessa on tärkeä tiedostaa, että auttaja ei voi ratkaista yhteydenottajan tilannetta eikä poistaa surun syytä.

Päivystäjän pitää luottaa, että kuunteleminen ja asioiden vastaanottaminen myötätuntoisesti on yhteydenottajalle suuri apu sillä hetkellä. Yhteydenottajasta on usein lohdullista kuulla, että yhteydenottajan tuntema suru on luonnollinen reaktio.

Surua puretaan usein vuolaasti ja menetyksestä kerrotaan laajasti. Usein menetys nostaa esiin aikaisempia suruja, jolloin yhteydenottaja saattaa kertoa yhdellä ryöpyllä aikaisemmistakin menetyksistä. Kuoleman vuosipäivän tai juhlapyhän läheisyys voi aktivoida surun sekä tarpeen muistella vainajaa ja käydä asioita läpi.

Päivystäjä voi törmätä surevan kanssa puhuessaan myös siihen, että perheenjäsenten suru on erilaista ja -aikaista. Tämä voi aiheuttaa ristiriitoja ja siitä on tärkeä puhua. Jokainen suree omalla tavallaan ja oman aikansa. Oikeaa tapaa ei ole. Sureva voi myös kokea hankalaksi töihin menemisen tai työtovereiden tai ystävien välttelevän suhtautumisen.

Päivystäjän on tärkeä huomioida, että menetyksen ja surun kohde voi olla läheinen ihminen, mutta myös esimerkiksi lemmikkieläin. Yhteydenottajan surua ei tule vähätellä missään tilanteessa eikä surun kestoa normittaa.

MASENNUS

- **Luo turvallinen ilmapiiri ja anna aikaa.**
- **Kuuntele, anna lupa olla masentunut.**
- **Hyväksy yhteydenottajan tilanne niin kuin hän sen kertoo.**
- **Kartoita tilannetta: kysy mikä masentaa, miten kauan masennus on jatkunut, kuinka usein sitä esiintyy ja onko helpompia aikoja.**
- **Selvitä onko yhteydenottajalla hoitokontakti. Ohjaa tarvittaessa hoitoon.**
- **Jos yhteydenottaja on ärtynyt ja aggressiivinen, auta tunnistamaan omia tunteita ja tue kärsivällisyyttä.**
- **Kysy, onko yhteydenottajalla ajatuksia kuolemasta.**
- **Huolehdi omasta jaksamisestasi. Tunteet tarttuvat.**

Monet yhteydenottajat kärsivät masentuneesta mielialasta. Masentuneen yhteydenottajan kohtaamisessa on tärkeää välittäminen ja myötätunto, yhteydenottajan ja hänen tunteidensa hyväksyminen sekä todesta ottaminen. Päivystäjä kohtaa masentuneen turvallisesti ja osoittaa hänelle, että kestää kuunnella ja puhua hänen olostaan. Masentuneen yhteydenottajan kanssa keskustellaan senhetkisestä tilanteesta ja etsitään yhdessä toivottuja suuntia – aivan kuten muidenkin yhteydenottajien kanssa.

Masennus ja masentunut olotila saavat sanoina useita merkityksiä. Olennaisinta on yhteydenottajan oma kokemus ja olotila. Yhteydenottaja voi tuntea masentunutta mielialaa ilman, että kyseessä on mielenterveyden häiriö. Masentunut mieliala, alakuloisuus tai alavireisyys ovat luonnollisia reaktioita esimerkiksi kohdatessa surua, menetystä, pettymystä, tai ei-toivottua muutosta. Ohimenevä madaltunut mieliala on siis normaaliin elämään kuuluvaa ja se voi olla osa kriisistä selviämisen prosessia. Olotilaa usein helpottaa se, että tulee kuulluksi ja hyväksytyksi sen hetkisten tunteiden ja ajatusten kanssa. Kun masennus ja sen oireet jatkuvat pidempään, voidaan puhua masennuksesta mielenterveyden häiriönä. Masennus oireilee yksilöllisesti, ja se ilmenee eriasteisena. Vaikeimmillaan masennus uhkaa elämää. Masennustiloihin liittyy selvästi suurentunut itsemurhariski.

Kuuntele masentuneen yhteydenottajan kertomaa tarinaa sekä kartoita, miten masentunut olotila vaikuttaa hänen arkeensa. Päivystäjä voi esimerkiksi kysyä, onko olotila tasainen vai voimistuu se joissakin tilanteissa. Millaiset asiat arjessa heikentävät ja millaiset puolestaan parantavat mielialaa? Päivystäjä voi myös kysyä, onko yhteydenottajalla hoitokontaktia. Jos hoitokontaktia ei ole, päivystäjä voi nostaa puheeksi avun piiriin hakeutumisen mahdollisuuden ja tarvittaessa ohjata eteenpäin.

PÄIVYSTÄJÄN ROOLI MASENTUNEEN KOHTAAMISESSA

Joskus päivystäjän voi olla vaikea kestää masentuneen yhteydenottajan ahdistuneisuutta, ärtyneisyyttä, aggressiivisuutta tai itsetuhoisuutta. On hyvä muistaa, että masentuneen mielen ongelmanratkaisukyky voi olla heikentynyt ja aloitteellisuuskyky puutteellinen. Päivystäjän oma olo voi tuntua raskaalta tai riittämättömältä. Voi olla vaikea sietää sitä, että auttamisyrietykset eivät

johda mihinkään. Näitä oloja on tärkeää purkaa keskustelun jälkeen. Purku-keskustelut sekä työnohjaus ovat paikkoja käsitellä näitä tuntemuksia.

Toisinaan masentunut yhteydenottaja voi olla haluton lopettamaan keskustelua, jolloin päivystäjän tulee rajata keskustelun pituutta jämäkästi, mutta lempeästi. Keskustelua lopetettaessa masentunut ei välttämättä viestitä helpotuksen tunnetta, vaan voi päinvastoin olla jopa vihamielinen. Puhuminen, lupa olla masentunut ja päivystäjän hyväksyntä kuitenkin auttavat.

ITSETUHOISUUS

- Ota kaikki itsetuhoiset ajatukset / itsemurhaan liittyvät viittaukset vakavasti.
- Älä kiirehdi, ole rauhallinen.
- Keskustele yhteydenottajan kanssa, mitä hän kokee ja ajattelee tilanteesta. On tärkeää saada nuori kertomaan epämääräisistä tunteistaan ja auttaa häntä jäsentämään tilannetta, jotta mieli tasoittuu.
- Ota tunnetila todesta, älä mitätöi.
- Anna yhteydenottajan puhua syistä, miksi hän haluaisi kuolla.
- Muistuta yhteydenottajaa siitä, että itsemurha ei ole ainoa vaihtoehto ja hänen ei tarvitse edetä suunnitelmassaan.
- Kysy syitä elää, ne voivat olla pieniäkin. Kysy, mikä häntä on aiemmin auttanut pääsemään yli itsetuhoisista ajatuksista.
- Älä uhkaile tai syyllistä nuorta.
- Kysy yhteydenottajan päihteidenkäytöstä (voi lisätä itsemurhariskiä).
- Kysy onko yhteydenottaja kertonut ajatuksistaan kenellekään ja onko hänellä hoitosuhdetta.
- Jos yhteydenottaja on akuutisti itsetuhoisen, ole yhteydessä Sekasin-tiimiin (ks. s. 45)

Itsetuhoisista ajatuksista/itsemurhasta kysyminen ei lisää siihen liittyviä ajatuksia tai lisää itsemurhariskiä. Kysy neljä suoraa kysymystä itsemurhasta:

1. Onko sinulla itsemurha-ajatuksia?
2. Onko sinulla valmis suunnitelma (mikä on ajankohta ja tekotapa)?
3. Onko sinulla aikaisempia itsemurhayrityksiä?
4. Onko suvussasi/lähipiirissäsi tehty itsemurhia?

Itsetuhoisuus ei synny tyhjästä, vaan jokin nuoren elämässä laukaisee sen. Itsetuhoisuuden taustalla voi olla monen eri tekijän aiheuttama epämääräinen paha olo. Esimerkiksi pitkään jatkunut masennus ja siihen liittyvä eristäytyminen, yksinäisyys, toivottomuus, elämänhalun kadottaminen sekä avuttomuus, häpeä, arvottomuus, huononmuudentunne ja epäonnistumisen kokemus altistavat itsetuhoisille ajatuksille.

Itsemurhasta puhuminen kertoo aina avun tarpeesta ja muutoksenhalusta omaan tilanteeseen. Itsemurhayritys voi olla viimeinen selviytymiskeino, pyrkimys löytää ratkaisu ja päästä eroon sietämättömästä tilanteesta ja psyykkisestä kivusta. Itsetuhoisen ei välttämättä halua kuolla, kuoleman ajatukset voivat olla pelottavia.

Itsemurhariski vaihtelee suuresti ja sen arvioimisessa kannattaa kuunnella itsemurhavaaran tunnusmerkkejä. Itsemurhasta suoraan tai epäsuorasti puhumisen lisäksi niitä ovat itsemurhan konkreettinen valmistelu, toivottomuus suhteessa tulevaisuuteen ja itseen, kontaktien katkominen, vetäytyminen, eristäytyminen, elämän kapeuttaminen, ajattelun joustamattomuus, ahdistuneisuuden ja äkkipikaisuuden yhdistelmä ja itseen kääntyvät vihamieliset tunteet.

ITSEMURHASTA KYSYMINEN JA ITSETUHOISEN YHTEYDEN- OTTAJAN KOHTAAMINEN

Itsemurhasta kannattaa kysyä matalalla kynnyksellä. Jos yhteydenottaja puhuu edes ohimennen tai vihjailevasti kuolemasta tai itsemurhasta tai jos päivystäjä yhtään epäilee yhteydenottajalla olevan itsetuhoisia ajatuksia, itsemurhariskistä kysytään esittämällä neljä suoraa kysymystä. Niiden kysymysten avulla arvioidaan itsemurhariski. Kysyminen ei sitä lisää. Kartoita yhteydenottajan avuntarvetta. Missä yhteydenottaja on? Onko hän

impulsiivinen? Onko itsemurhasuunnitelman toteuttamisen kynnys matala? Onko hän ottanut alkoholia, huumeita tai lääkkeitä? On tärkeää saada yhteydenottaja kertomaan epämääräisistäkin tuntemuksistaan. Itsemurhaa ajattelevan mielentila on usein kaoottinen, ei harkitseva. Itsetuhoisesti käyttäytyvä voi kokea, ettei pysty hallitsemaan omaa elämäänsä eikä näe elämälään olevan merkitystä hänelle itselleen tai läheisille. Hän voi kokea olevansa taakkana muille.

Itsemurhavaarassa olevan yhteydenottajan kanssa on ensiarvoisen tärkeää aito kuuntelu, turvallisuus, rauhallisuus ja vakuuttavuus. Anna hänelle aikaa, rauhoita tilanne. Puhu rohkeasti ja suoraan. Selvitä onko hänellä aikaisempia itsemurhayrityksiä. Kysy, miksi hän ajattelee itsemurhaa ja anna hänen puhua syistä. Voit kysyä miten yhteydenottaja on tullut tilanteeseen, että miettii kuolemaa. Miten kuolemasta tuli vaihtoehto? Selvitä tärkein tämänhetkinen ongelma ja kiinnitä huomio siihen.

Älä leimaa, tuomitse, mitätöi tai kauhistele yhteydenottajan tilannetta, tunteita, ajatuksia ja syitä. Kartoitte yhteydenottajan elämäntilannetta sekä tukiverkostoa, kuten ystäviä ja perhettä. Selvitä onko hänellä hoitokontakti ja puhuuko hän itsetuhoisista ajatuksistaan siellä.

Kun yhteydenottaja jäsentää ja sanottaa tunteitaan, mielen kuohunta voi ta-soittua. Yhteydenottajalle syntyy tunne, että kaaoksen keskelläkin voi löytyä kiinnekohtia, jotka tuovat turvallisuutta ja auttavat eteenpäin. Akuutit itsemurha-ajatukset saattavat kestää vain pienen hetken. Kun yhteydenottajaa kuunnellaan ja hän kokee tulevaisuuden ymmärretyksi, ajatukset voivat muuttua ja hän pystyy ehkä taas ajattelemaan elämää eteenpäin. Yhteydenottajan on tärkeää saada kokemus, että apua voi saada.

Tuo esille, ettei itsemurha ole ainoa vaihtoehto ja suunnitelmaa ei tarvitse toteuttaa. Hän on ottanut yhteyttä ja valinnut puhumisen. Selvitä mikä on auttanut aikaisemmin ja miettikää yhdessä voisiko nyt käyttää samoja keinoja. Kerro, että haluat auttaa. Selvitä yhteydenottajan syitä elää. Itsetuhoisuudelta suojaavia tekijöitä ovat muun muassa parisuhde ja johonkin yhteisöön kuuluminen. Yhteydenottajalta kannattaa kysyä esimerkiksi näistä asioista. Jos suojaavia tekijöitä löytyy, niiden merkitystä yhteydenottajan elämässä kannattaa korostaa. Ota puheeksi itsemurhan

vaikutukset läheisiin. Älä kuitenkaan syyllistä tai uhkaile yhteydenottajaa.

On tärkeää, ettei yhteydenottaja jää yksin. Kysy, ovatko yhteydenottajan läheiset tietoisia tilanteesta? Voisiko joku tulla hänen luokseen? Keskustelua on tärkeää jatkaa läheisen paikalle tulon asti, jos vain mahdollista. Tai voiko yhteydenottaja ottaa yhteyttä hoitotahoonsa. Vaikka pitkiä keskusteluita ei suositella, itsemurhavaarassa olevien yhteydenottajien kohdalla tehdään tarvittaessa poikkeus.

AKUUTTI ITSEMURHAYRITYS JA ITSEMURHALLA UHKAILU

Jos tilanne on akuutti ja yhteydenottaja tarvitsee ambulanssin, ole ensimmäisenä yhteydessä Sekasin-tiimiin tiimikanavalla. Selvitä yhteydenottajalta, voiko hän soittaa hätänumeroon itse. Jos jää epäily, ettei yhteydenottaja soita hätänumeroon, pyydä yhteydenottajaa kertomaan nimensä ja yhteystietonsa. Välitä tiedot Sekasin-tiimiläiselle, joka soittaa hätänumeroon. Älä sulje keskustelua, kerro yhteydenottajalle mitä seuraavaksi tapahtuu. Jää odottamaan yhteydenottajan kanssa ambulanssin tuloa. Kun ambulanssi on saapunut, voit sulkea keskustelun. Muista tilastoida hätänumeroon soittaminen.

Itsetuhoisen yhteydenottajan auttaminen on erityisen haastavaa, jos hän provosoi vastaajaa tai mitätöi hänen auttamiskykyään. Haasteellinen on myös toistuvaisyhteydenottaja, joka uhkailee itsemurhalla usein. Hänelle yhteydenotosta on voinut tulla tapa, johon hän turvautuu ahdistuksen hetkellä. Kohtaa itsetuhoisen toistuvaisyhteydenottaja kunnioittaen ja rajaa harkiten. Itsemurhalla uhkailevalle tai kiristävälle voi kuitenkin ystävällisesti, mutta jämäkästi sanoa, että jokaisella on vastuu omasta elämästään. Kaikissa tilanteissa voi aina konsultoida Sekasin-tiimiä.

On tärkeää, että päivystäjä käy tilanteen jälkikäteen läpi ja purkaa tapahtunutta yhdessä työntekijän kanssa. Älä aloita uutta asiakaskeskustelua ennen kuin olet ehtinyt kunnolla nollata edellisen. Pyydä purkukeskustelua Sekasin-tiimiläiseltä ja tarvittaessa ota keskustelu käsittelyyn myös työnohjauksessa. Yhteydenottajan tunteiden kestäminen ja erityisesti itsemurhalla manipulointi voivat herättää päivystäjässä epävarmuutta ja avuttomuutta. Omien tunteiden tunnistaminen ja käsittely auttaa.

VIILTELY

- **Rohkaise nuorta puhumaan ja kiitä luottamuksesta.**
"Kiitos että kerroit tästä, olet tosi rohkea, kun uskalsit kertoa."
- **Älä tuomitse tai kauhistele.**
- **Kehota yhteydenottajaa olemaan yhteydessä jatkossakin:**
"Voit tulla tänne juttelemaan, vaikka kerran päivässä. Ota yhteyttä ennen kuin ajattelet viiltää itseäsi."
- **Jos yhteydenottaja on rauhallinen ja etsii apua viiltelyyn, motivoi häntä kasvokkaisen avun piiriin.**
- **Jos yhteydenottajan on aikeissa viillellä, voit auttaa häntä siirtämään ajatukset muualle kokeilemalla vaihtoehtoisia tapaa purkaa oloaan:**
 - Laske kuinka monta punaista esinettä näet huoneessa.
 - Hengitä 5 sekuntia ulos, 5 sekuntia sisään. Laske hengityksiä, aloita aina alusta, kun menet sekaisin laskuissa.
 - Tee itsellesi kylmähoito tai lähde juoksulenkille.
 - Mieti kenet voit pyytää luoksesi ja ota häneen yhteyttä.
- **Jos viiltely muuttuu akuutiksi hätätilanteeksi, ota yhteys Sekasin-tiimiin.**

Joskus yhteydenoton syyt liittyvät itsetuhoiseen käytökseen, esimerkiksi viiltelyyn. Viiltely on yritys säädellä tunteita ja hallita sietämätöntä oloa. Kipukokemus aiheuttaa mielihyvää. Yhteydenottaja voi kuvata, kuinka virtaava veri vie ahdistuksen hetkeksi tai kuinka kipu saa tuntemaan itsensä eläväksi. Viiltely on viiltelijälle selviytymiskeino siinä hetkessä, mutta se ei auta viemään pois asioita, jotka ajavat viiltelemään. Viiltelystä voi seurata hengenvaarallinen verenhukka tai vakava tulehdus. Siitä voi myös jäädä pysyviä arpia.

Viiltely aiheuttaa usein häpeää ja syyllisyyttä. Viiltelystä voi olla vaikea puhua. Omia ajatuksia ja tunteita on vaikea sanottaa sekä päästää ketään lähelle. Yhteydenottaja voi kertoa viiltelystä ensimmäistä kertaa. Päivystäjän on tärkeä ymmärtää keskustelu luottamuksen osoitukseksi ja kiittää yhteydenottajaa asiasta puhumisesta.

Päivystäjän on tärkeä olla tuomitsematta ja kauhistelematta viiltelyä. Viiltelyyn johtavia syitä ja tilanteita kannattaa lähteä tutkimaan yhdessä ja olla yhteydenottajan apuna miettimässä vaihtoehtoisia keinoja pahan olon

käsittelyyn. Yhteydenottajalta voi kysyä missä tilanteessa tai tunnetiloissa viiltelyä tapahtuu. Jos viiltelylle löytyy laukaisevia tekijöitä, päästään miettimään yhdessä, miten sen voisi estää ennalta tai mitä voi tehdä viiltelyn sijaan. Vaihtoehtoisten toimintatapojen on hyvä olla fyysisiä, koska vahvan negatiivisen tunnetilan aikana kyky ajatella heikkenee. Viiltelyn sijaan voi esimerkiksi upottaa kädet kylmään veteen. Kylmälaitistuksen tehoa voi voimistaa pidättämällä samalla hengitystä 30 sekunnin ajan. Muita vaihtoehtoisia tapoja löytyy Vapaaksi viiltelystä -omahoito-ohjelmasta.

VIILTELYN KOUKUTTAVUUS JA AVUN HAKEMINEN

Viiltelystä keskustelevalle voi olla kokeilija, itsensä rankaisija tai koukkuun jäänyt. Kokeilija on voinut törmätä viiltelyyn esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja haluaa kokeilla miltä se tuntuu. Sillä haetaan jännitystä ja halutaan samastua. Viiltely tarttuu. Itsensä rankaisijat ovat kilttejä ihmisiä, joilla on vihamielinen tai vieraantunut suhde kehoonsa. He viiltelevät helpottaakseen syyllisyyttään ja huonommuuden tunnettaan, mutta aiheuttavat samalla itselleen lisää häpeää ja syyllisyyttä. Koukkuun jäänyt viiltelijä tekee yhä syvempiä viiltoja ja turvautuu viiltelyyn yhä useammin. Kiusausta on aina vaikeampi vastustaa. Viiltely on nielaissut koko elämän, mutta siitä luopuminen pelottaa. Koukkuun jääneet usein kieltävät riippuvuuden.

Keskustelussa tulee aina selvittää, onko yhteydenottaja hakenut joskus apua viiltelyn lopettamiseen ja millaiseksi hän koki avun. Oliko hän tyytyväinen saamaansa apuun? Mikä auttoi, mikä ei? Miten häneen suhtauduttiin? Jos yhteydenottaja ei ole hakenut apua tai siitä on jo kauan, hänet kannattaa ohjata ottamaan yhteyttä esimerkiksi kouluterveydenhuoltoon, terveyskeskukseen tai opiskelijaterveydenhuoltoon.

Lisätietoa viiltelystä löydät esimerkiksi Mielenterveystalon sivuilta. Sieltä löytyy myös "Vapaaksi viiltelystä" -omahoito-ohjelma, josta voi olla hyötyä joillekin nuorille.

PANIKKIKOHTAUS

- Ilmaise itseäsi rauhallisesti ja kysele hänen fyysisistä oireistaan.
- Kerro oireiden olevan normaaleja paniikkikohtauksen aikana.
- Kerro oireiden olevan terveydelle vaarattomia.
- Keskitä yhteydenottajan huomio hengitykseen. Voit auttaa yhteydenottajaa hengittämään rauhallisesti kehottamalla häntä vetämään ilmaa keuhkoihin laskiessasi samalla seitsemään ja sitten tyhjentämään keuhkot rauhallisesti laskemalla yhteentoista.
- Keskitä yhteydenottajan huomio ympäristöön esimerkiksi kysymällä missä hän on, miltä ympärillä näyttää ja millaisia tavaroita huoneessa on.
- Kun olet varmistanut, että yhteydenottaja on turvallisessa paikassa, sano hänen olevan turvassa.
- Kohtauksen mennessä ohi, kysy onko kohtauksia ollut ennenkin. Jos kohtaukset ovat toistuvia eikä hoitokontaktia ole, ohjaa asiakas ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon.

Paniikkikohtaus alkaa räjähdysmäisesti, usein odottamatta, ja pahenee nopeasti pakokauhuntunteeseen tilaan. Yhteydenottajan saattaa olla vaikea hengittää, hänellä voi olla kuristumisen tai tukehtumisen tunnetta, liian nopea hengitys, sydämen tykytystä, kämmenten hikoamista, huimausta, pyörtymisen tunnetta, vilunväireitä tai kuumia aaltoja. Hän saattaa kertoa pahoinvoinnista tai mahakivusta, hikoilusta, rintakivusta, epätodellisesta olosta ja sekoamisen- tai kuolemanpelosta. Paniikkikohtauksen saanut keskittyy yleensä pelkäämään, mitä seuraavaksi tapahtuu, koska ruumiin-toiminnot tuntuvat käsittämättömiltä.

Paniikkikohtauksen saaneelle kannattaa puhua rauhallisesti. Hänelle on tärkeä kertoa, että kohtaus ei ole vaarallinen, ja että se tulee menemään ohi itseltään. Yhteydenottajan oloa voi helpottaa se, että päivystäjä on nyt hänen seuranaan. Voi olla myös hyvä kertoa millaisia oireita paniikkikohtauksessa normaalisti on. Yhteydenottajaa voi kehottaa ja konkreettisesti auttaa keskittymään rauhalliseen hengittämiseen. Yhteydenottajaa kannattaa ohjata keskittämään huomio fyysiseen ympäristöön kysymällä missä hän on, miltä ympärillä näyttää ja millaisia tavaroita huoneessa on. On tärkeä varmistaa, että yhteydenottaja on turvallisessa paikassa.

Paniikkikohtaus kestää yleensä muutamasta minuutista puoleen tuntiin. Jälkioireita ovat väsymys, hämmennys ja huolestuneisuus. Yhteydenottajaa voi pelottaa kohtauksen uusiutuminen. Hänelle voi kertoa, ettei tietyn tilanteen tai paikan välttelystä ole hyötyä paniikkikohtauksen ehkäisyssä. Päivystäjän on hyvä kannustaa yhteydenottajaa jatkamaan normaalia arkeaan, ettei kohtauksen pelko turhaan kapeuttaisi elämää.

PSYKOOSI

- Ilmaise itseäsi erityisen rauhallisesti ja pyri saamaan yhteydenotta ja rauhoittumaan.
- Esitä kaaosta lieventäviä konkreettisia, yksinkertaisia kysymyksiä ja ajatuksia.
- Varmista, ettei yhteydenottaja tai kukaan muu ole vaarassa.
- Selvitä, onko yhteydenottajalla hoitokontakti. Ohjaa tarvittaessa terveydenhuollon piiriin.

Psykoottiset yhteydenottajat mietityttävät päivystäjiä usein etukäteen. Psykoottinen ei yleensä pysy asiassa, vaan hänen tarinansa rönkyilevät. Hän ei välttämättä reagoi päivystäjän esittämiin kysymyksiin, koska ei huomaa niitä kaaostilassaan. Psykoottisen yhteydenottajan kanssa kannattaa toimia erityisen rauhallisesti. On hyvä pysyä kiinni konkreettisesti tässä hetkessä. Nopeat, yksinkertaiset kysymykset strukturoivat ja rauhoittavat. Kysy esimerkiksi "Oletko yksin kotona?" tai "Keitä muita siellä on?". Ympäristön havainnointi auttaa viemään yhteydenottajan huomiota pois mielensisäisestä kaaoksesta. Pyrkimyksenä on saada yhteydenottaja rauhoittumaan, että hän pystyisi vastaanottamaan kaaosta lieventäviä havaintoja ja ajatuksia. On tärkeää, että päivystäjä huomioi yhteydenottajan kärsimyksen ja osoittaa, että ottaa todesta yhteydenottajan kokemuksen.

Usein psykoottinenkin yhteydenottaja rauhoittuu, kun päivystäjä kuuntelee hänen paniikkinsa ja rauhallisesti miettii yhdessä yhteydenottajan kanssa konkreettisia keinoja helpottaa oloa tässä hetkessä. Psykoottinen ihminen saattaa sisäisen hätänsä takia olla realiteettien ulkopuolella ja harha-aistimukset ovat tavallisia. Psykoosisissa ihminen on altis itsensä vahingoittamiselle, sillä käsitys tunto- tai kipuaistista on muuttunut. Psykoottisuus saattaa ilmetä esimerkiksi viiltelynä. Päivystäjä voi kysyä esimerkiksi "Onko tilanne niin pelot-

tava, että olet ajatellut tehdä itsellesi jotain?” Päivystäjän on tärkeä selvittää myös se, ettei kukaan muu ole vaarassa.

MITEN TOIMIA PSYKOOTTISEN KANSSA?

Päivystäjä edustaa yhteydenottajalle realiteetteja. Päivystäjän ei pidä mennä mukaan yhteydenottajan realiteetin vastaisiin ajatuksiin tai harhoihin eikä vahvistaa niitä. Hänen ei pidä myöskään ruveta väittelemään niiden paik-kansapitävyydestä, sillä ne ovat yhteydenottajan kokemusmaailmassa totta. Yhteydenottajan kanssa voi käydä tutkivaa keskustelua siitä, mistä toden ja ei-toden voi erottaa toisistaan, mikäli yhteydenottaja niin toivoo.

Psykoottinen hyppää päätelmissään herkästi suoraan johtopäätöksiin. Päivystäjä voi kysellä mistä yhteydenottaja on päätellyt, että asia olisi niin, mikä puhuu sen puolesta? Keskustelussa voi yhdessä tutkia ja ihmetellä mitä yhteydenottajan mielestä on tapahtunut ja mikä voisi selittää tilannetta. Päivystäjän ei yleensä kannata ilmaista olevansa samaa tai eri mieltä. Tarvittaessa voi sanoa esimerkiksi, että yhteydenottajan kertoma vaikuttaa hyvin epäto-dennäköiseltä.

On tärkeä selvittää, onko yhteydenottajalla hoitokontakti ja puhuuko yhteydenottaja tilanteestaan siellä. Jos hoitokontakti on olemassa, yhteydenot-tajaa voi rohkaista olemaan sinne yhteydessä ja puhumaan siellä avoimesti tuntemuksistaan. Jos hoitokontaktia ei ole, voi yhteydenottajaa kannustaa hakeutumaan terveydenhuollon piiriin.

PÄIHTEIDENKÄYTTÖ

- Rohkaise yhteydenottajaa puhumaan ja kiittää luottamuksesta.
- Muistuta ettei yhteydenottaja ole yksin tässä tilanteessa, ongelma on varsin yleinen.
- Kysy rohkeasti lisäkysymyksiä tilanteesta syylistämättä.
- Selvitä tavoitteet ja tuen tarve.
- Jos nuori ottaa puheeksi vanhemman päihteidenkäytön:
 - Ota nuoren kokemus todesta ja tartu aiheeseen.
 - Keskity keskustelussa yhteydenottajan kokemuksiin – miten hän kokee vanhemman juomisen ja miten se vaikuttaa hänen elämäänsä?
- Kartoita nuoren tukiverkkoa – onko hänellä ihmisiä kenelle puhua perheen tilanteesta?
- Pidä keskustelu voimavarapainotteisena – kysele nuorelta, mitkä asiat auttavat häntä jaksamaan.
- Moni nuori arvostaa suoraan kysymistä – esitä suora kysymys, jos epäily vanhemman päihdeongelmasta herää.
- Jos alaikäisen yhteydenottajan vanhempien päihteiden käytöstä herää lastensuojelullinen huoli, ota yhteys Sekasintiimiin (ks. s. 43)

Päihteistä puhuminen on monille arka aihe. Voi olla vaikea myöntää, ettei oma päihteiden käyttö ole hallinnassa. Yhteydenottajaa on hyvä muistuttaa, että ongelma on kuitenkin varsin yleinen ja on hienoa, että yhteydenot-taja on tullut asiasta keskustelemaan.

Päihteistä voi kysyä nuorelta rohkeasti suoraan syylistämättä kuitenkaan häntä. Voit kysyä, mitä päihteitä käytät ja kuinka usein? Onko päihteidenkäyt-tö viime aikoina lisääntynyt ja mikäli on, mitkä ovat taustatekijät siihen? Onko välillä kausia, kun et käytä päihteitä? Mikäli yhteydenottaja käyttää päihteitä esimerkiksi negatiivisten tunteiden käsittelyyn on hyvä muistuttaa, että tämä on hyvin hetkellinen ratkaisu eikä korjaa itse tilannetta. Itseasiassa olotila on monesti pahempi seuraavana päivänä tämän seurauksesta. On myös hyvä miettiä yhdessä vaihtoehtoisia rentoutumiskeinoja, joita voi käyttää pahan olon iskiessä.

Nuorelta kannatta kysyä, että millä tavoin päihteidenkäyttö on vaikuttanut hänen elämänsä ja miten hänen arkensa sujuu. Moni kokee erilaisia oireita liiallisen päihteidenkäytön seurauksesta, vaikka arki sujuisikin kohtalaisen hyvin. Oireita voi olla mm. erilaiset kivut ja säryt, pahoinvointi, väsymys, aivosumu, keskittymisvaikeudet, muistihäiriöt ja ärtyneisyys. Yhteydenottaja saattaa perustella, että tarvitsee esimerkiksi alkoholia nukahtaakseen. Tässä kohtaa on hyvä muistuttaa, että alkoholi heikentää unenlaatua merkittävästi. On hyvä miettiä niitä vaihtoehtoisia rentoutumiskeinoja tai miten saisi vähennettyä kuormitusta arjessa tai pohtia olisiko oireista hyvä käydä myös keskustelemassa terveydenhuollon ammattilaisen kanssa.

On hyvä kartoittaa nuoren lähipiirin päihteidenkäyttöä. Voit kysyä, että käyttävätkö kaverisi tai läheisesi päihteitä ja koetko, että se on heillä hallinnassa? Mikäli kaikki sosiaaliset kanssakäymiset ovat kytköksissä päihteisiin, yhteydenottajan kanssa voi lähteä miettimään miten omaa sosiaalista verkostoa voisi kasvattaa myös sellaisiin henkilöihin, joiden päihteiden käyttö on maltillista. Yhteydenottajalta voi kysellä millaiset vapaa-ajan tekemiset olisivat hänelle mieluisia sen sijaan, että itse lähtee niitä suoralta käsin ehdottamaan.

TAVOITTEET JA TUEN TARPEET

Päihteitä käyttävän nuoren kanssa on hyvä selvittää hänen omat tavoitteensa ja tuen tarpeensa. Onko yhteydenottajalla pyrkimyksenä vähentää päihteiden käyttöä vai lopettaa niiden käyttö kokonaan? Mitkä ovat ne suurimmat riskitekijät tavoitteen toteutumisen suhteen? Mitkä ovat yhteydenottajan voimavarat, jotka tukevat prosessissa? Millaista tukea yhteydenottaja kokee tarvitsevänsä päihteiden käyttöön liittyen?

Usein yhteydenottaja tietää, että millaisissa tilanteissa tai kenen kanssa ilta venyy suunniteltua pidemmäksi. Yhteydenottajan kanssa voi esimerkiksi miettiä, miten kieltäytyä kaverien tarjotessa päihteitä tai miten ottaa asia etukäteen kavereiden kanssa puheeksi. Yhteydenottajan kanssa voi myös pohtia olisiko tilanteeseen tarpeen saada myös ulkopuolista tukea. Erityisesti, jos yhteydenottajalla on itsetuhoisia ajatuksia, ulkopuolisen tuen saanti tilanteeseen on tärkeää. Välillä yhteydenottaja on saattanut hakeakin apua muualta, mutta ei välttämättä ole kokenut, että siitä on ollut hyötyä tai hänen

tilannettaan ei otettu tosissaan. Tässä on hyvä validoida yhteydenottajan tunnetta ja samalla rohkaista kuitenkin hakemaan uudelleen apua.

Kaikilla ei ole tavoitteena lopettaa kokonaan päihteiden käyttöä. Vaikka se päivystäjän näkökulmasta tuntuisi tarpeelliselta, erityisesti jos kyseessä on laiton huume, täytyy kuitenkin muistaa, että päätös lopettamiseen on yhteydenottajan käsissä. Me emme voi päätöstä tehdä kenenkään puolesta, voimme ainoastaan keskustella riskitekijöistä siihen liittyen ja tukea yhteydenottajaa tässä prosessissa.

On hyvä muistaa, että eteneminen päihteettömyyteen on harvoin suoraviivaista, eivätkö kaikki pysty lopettamaan tai edes vähentämään kertaheitolla. Mikäli yhteydenottaja haluaa ammattiapua päihteettömyyteen, voitte pohtia yhdessä, mistä lähteä hakemaan apua. Vaihtoehtoina voivat olla esimerkiksi oppilashuolto tai opiskelijaterveydenhuolto, terveyskeskus, työterveys tai nuorille suunnattu matkan kynnyksen palvelu. Kynnys ottaa ulkopuolista tukea vastaan voi olla suuri, ja onkin tärkeä pohtia yhteydenottajan kanssa, että mikä on hänelle luontevin paikka hakea apua. Moni pelkää jutella päihteidenkäytöstä työterveydessä pelätessään, että tieto päihteidenkäytöstä voi mennä työnantajalle. Tässä kohtaa voi vinkata yhteydenottajaa tutustumaan Valviran ohjeistukseen ilmoitusvelvollisuudesta, joka löytyy Valviran sivuilta.

Päihdelinkin nettisivulta löytyy kattavaa tietoa päihteistä sekä ilmainen verkkokurssi ja tehtäväkirja päihteiden lopettamiseen.

VANHEMMAN LIALLINEN JUOMINEN

Vanhemman juominen on useimmalle nuorelle kipeä asia. Tämän vuoksi chattiin tuleva nuori ei välttämättä tuo esille vanhemman juomista. Vanhemman alkoholiongelma tai -riippuvuus saattaa kuitenkin olla vähintään osasyynä nuoren epämääräisiin oireisiin. Nuori saattaa oireilla monella tapaa: ahdistuksella, turvattomuuden tunteilla, ylisuorittamalla, häiriökäyttäytymisellä, yksinäisyydellä ja ulkopuolisuuden tunteilla sekä fyysisillä oireilla kuten päänsäryillä ja vatsaongelmilla.

Jos chattaaja viittaa millään tavalla vanhemman juomiseen, siihen tulisi tarttua. Päivystäjänä voit olla se ensimmäinen, joka kuulee pienestä vihjeestä

nuoren hädän. Kysy nuorelta lisää hänen kotioloistaan, vanhemmistaan tai siitä, joutuuko hän kantamaan huolta perheessään. Voit myös kysyä suoraan esimerkiksi ”Juoko vanhempasi sinun mielestäsi liikaa alkoholia?”. Useimmat lasista lapsuutta elävät nuoret toivovat, että joku kysyisi suoraan heidän omaa näkemystään perheen tilanteesta.

Keskeistä kohtaamisessa on, että nuori tulee kuulluksi ja hänen kokemuksensa otetaan todesta. Alkoholist riippuvainen vanhempi on saattanut kieltää ongelman kokonaan ja monessa perheessä alkoholiongelmasta ei puhuta. Tämän takia moni nuori jää yksin asian kanssa, ja monella on myös kokemuksia siitä, ettei häntä ole nähty tai aikuiset eivät ole ottaneet hänen tilannettaan vakavasti. Keskustelun aikana kannattaa kartoittaa nuoren tukiverkkoa ja kannustaa häntä turvautumaan muihin. Päivystäjällä on tärkeä tehtävä valaa uskoa nuoreen ja antaa hänelle myönteinen kokemus avunhakemisesta.

Vaikeassakin tilanteessa elävää nuorta voi kannatella tekemällä näkyväksi hänen omia voimavarojaan sekä kohottamalla hänen itseluottamustaan. Kysele nuorelta, mikä auttaa häntä selviytymään hankalissa hetkissä? Entä mitkä asiat tuovat nuorelle hyvää mieltä? Kannusta nuorta pitämään huolta itsestään, ja voitte yhdessä miettiä millä arkisilla keinoilla hän jaksaisi paremmin tämän päivän tai viikon.

SYÖMISELLÄ OIREILU

- Kysy yhteydenottajan suhteesta syömiseen ja omaan kehoon.
- Kohtaa yhteydenottaja hienovaraisesti ja hänen ehdoillaan.
- Tue yhteydenottajan itsetuntoa.
- Selvitä onko yhteydenottajalla hoitokontakti ja puhuuko hän siellä oireilustaan.
- Kehu yhteydenottajaa asiasta puhumisesta ja askeleesta muutoksen tekemiseen.
- Auta häntä löytämään mahdollisuuksia muutokselle.

Sekasin-chatissa tulee vastaan nuoria, joilla on syömiseen, liikkumiseen tai/ja omaan kehosuhteeseen liittyvää oireilua. Osalla kyse voi olla diagnosoidusta syömishäiriöstä, kuten anoreksiasta, bulimiasta tai epätyypillisestä syömishäiriöstä (mm. ahmintahäiriö BED). Aina nuori ei ole saanut virallista diagnoosia, tai nuori voi ylipäätään kokea syömishäiriö-termin liian leimaavana ja omaan tilanteeseensa sopimattomana. Syömishäiriöön viittaaminen voi myös herättää epäonnistumisen kokemusta tai vähättelyn pelkoa. Varsinaisen diagnoosin tai kategorisoinnin sijaan nuoren kohtaamisessa tärkeämpää onkin kuulla oireilun taustalla olevia tunteita ja ajatuksia sekä vahvistaa nuoren itsetuntoa. Nuoren kanssa voi esimerkiksi pohtia, että mistä tuomitsevat ajatukset itseä ja omaa kehoaan kohtaa kumpuavat.

Syömisellä oireilun taustalla voi olla psyykkistä pahoinvointia, pelkoja ja tunnesolmuja sekä stressiä. Itsekriittinen ja emotionaalisesti herkkä persoonallisuus sekä vaikeudet tunteiden käsittelyssä, minäkuvassa, itseluottamuksessa ja identiteetin rakentamisessa voivat vaikuttaa oireiluun. Myös kilpailullisuus, tehokkuusajattelu, moninaiset valinnanmahdollisuudet sekä nais- ja miesihanteet voivat johtaa syömisellä oireiluun. Taustalla voi olla myös pyrkimys kontrolloida jotain asiaa elämässä. Syömisellä oireilua voi olla kaikilla sukupuolilla ja kaikenikäisillä.

Yhteydenottaja ei välttämättä kerro hankalasta suhteestaan syömiseen, sillä hän ei aina osaa yhdistää pahaa oloaan siihen. Asian myöntäminen itselle tai muille voi olla myös liian vaikeaa, hävettävää ja salattavaa. Varsinaisen syömishäiriön alkamista ei tavallisesti itse huomaa. Oireet muuttuvat sairauksiksi vähitellen ja voi viedä aikaa, ennen kuin oivaltaa esimerkiksi väsymyksen, masentuneisuuden, palelun ja unettomuuden johtuvan syömishäiriöstä. Yhteydenottaja saattaa kuvailla muita elämässä huonosti olevia asioita, kuten ihmissuhdeongelmia, yksinäisyyttä, masennusta, itseinhoa tai ahdistusta, mutta jättää syömiseen liittyvän kipuun kertomatta.

SYÖMISELLÄ OIREILEVAN TUKEMINEN

Suhteesta syömiseen ja omaan kehoon on tärkeä kysyä nuorelta. Yhteydenottajalta voi kysyä, kuinka hän kokee itsensä, oman vartalonsa ja elämänsä. Päivystäjän tulee kuulostella hienovaraisesti ja yhteydenottajan ehdoilla

edet, onko yhteydenottaja valmis keskustelemaan aiheesta enemmän. Joskus yhteydenottajan on vaikea keskustella aiheesta ja tällöin kannattaa keskittyä muihin teemoihin.

Yhteydenottajaa on hyvä kiittää siitä, että hän on uskaltanut kertoa ajatuksistaan. Se on tärkeä askel avun hakemisessa. Päivystäjän kannattaa rohkaista yhteydenottajaa sanomalla, että muutosten tekeminen voi pelottaa ja tuntua vaikealta. Epäonnistumiset kuuluvat toipumiseen. Tulevaisuus ilman syömisellä oireilua voi tuntua hallitsemattomalta kaaokselta tai tyhjiöltä, joten yhteydenottajan kanssa voi miettiä uusia sisältöjä elämään.

Päivystäjän kannattaa aina selvittää, käykö yhteydenottaja keskustelussa oireistaan tai sairaudestaan ammatti-ihmisen kanssa. Jos vastaus on ei, kysytään syytä siihen. Jos taustalla on aikaisempi huono hoitokokemus, annetaan yhteydenottajan kertoa siitä. Yhteydenottajaa rohkaistaan aina avun hakemiseen. Apua voi hakea koulu-, opiskelija- tai työterveys- huollosta, terveyskeskuksesta tai yksityiseltä lääkäriltä.

Lisätietoa syömishäiriöistä löydät esimerkiksi Syömishäiriöliiton nettisivuilta.

YKSINÄISYYS

- **Normalisoi ja välitä ymmärrystä yksinäisyyden tunteelle myötätuntoisesti ja sensitiivisesti.**
- **Muista, että yhteydenottaja voi kärsiä yksinäisyydestä, vaikka hänellä olisi läheisiä sosiaalisia suhteita tai paljon kavereita.**
- **Vältä yksinäisyyden kokemuksen vähättelyä ja mitätöimistä.**
- **Rohkaise ja kannusta yhteydenottajaa puhumaan aiheesta ja kohtaamaan vaikeita tunteita hänelle sopivalla tavalla. Kestä vaikeat ja keinottomuutta herättävät tunteet.**
- **Hyväksy, että ratkaisujen löytyminen yksinäisyyteen ei ole yksinkertaista ja helppoa. Muista, että ratkaisu on aina yhteydenottajalla.**
- **Jo yksinäisyydestä puhuminen auttaa yhteydenottajaa, vaikka yksinäisyys ei heti poistuisi tai lieventyisi.**

- **Kysy, mistä yksinäisyyttä kokeva saa helpotusta oloonsa. Jos ratkaisut ovat vahingollisia, on hyvä pyrkiä etsimään myös neutraaleja ja positiivisia selviytymiskeinoja.**
- **Yhteydenottaja saattaa viestiä toivovansa erityisesti muiden toimivan toisella tavalla, jotta oma yksinäisyys lieventyisi. Vahvista toivetta ja tarvetta tulla paremmin kohdatuksi. Kysy myös, miten hän itse voisi toimia helpottaakseen tilannettaan.**
- **Kerro, että yksinäisyyden tunteeseen on apua ja rohkaise pitkittyneessä yksinäisyydessä avun piiriin. Jos yhteydenottajalla on hoitokontakti, rohkaise häntä puhumaan yksinäisyydestään siellä.**
- **Päätä keskustelu arvostavaan ja rohkaisevaan kohtaamiseen:**
"Hienoa, että rohkaistuit ja otit yhteyttä kertoen yksinäisyydestäsi."

Yksinäisyys on subjektiivinen, ei-toivottu tunne, jossa yksilön sosiaaliset suhteet eivät määrällisesti ja/tai laadullisesti täytä omia toiveita ja tarpeita. Jokainen ihminen kokee yksinäisyyttä joskus elämässään. Yksinäisyys kuuluu elämään erityisesti elämän muutostilanteissa ja oman identiteetin etsimisen yhteydessä nuoruudessa ja ikääntyessä. Ihmissuhteiden päättymiset, koulun, työpaikan tai paikkakunnan vaihdot, toivotun kaveriporukan, opiskelu- tai työpaikan puuttuminen, oma tai läheisen psyykinen tai fyysinen sairastuminen ovat kaikki mahdollisia syitä koetulle yksinäisyydelle. Joskus jokin elämäntapahtuma vaikuttaa yksinäisyyden kokemuksen alkamiseen, ja tunteeseen ikään kuin tottuu ja mukautuu, juuttuu ja jumittuu. Kiusatuksi tulemisen kokemus, erityisesti ostrakismi eli sosiaalinen ulossulkeminen voi aiheuttaa yksinäisyyttä. Sosiaalisen hyljeksinnän kokemus on erityisen satuttavaa. Aina yksinäisyyden taustalla ei ole erityistä syytä, se voi silti kulkea elämässä mukana omana erityisenä, usein itseä negatiivisesti määrittävänä ja satuttavana kokemuksenaan.

Yksinäisyys viestii yksilöllisestä yhteyden tarpeesta. Ihmislaajina olemme tarvinneet toisiamme ja keskinäistä yhteistyötä selviytyäksemme luonnon armoilla. Vaikka yhteistyö ei olisi enää yksilön hengissä pysymisen edellytys, on tämä syvä ja merkityksellinen kytkös toisiimme olemassa. Yksinäisyys tyypillisesti herättää syviä turvattomuuden, toivottomuuden ja avuttomuuden tunteita. Yksinäisyys aiheuttaa tutkitusti aivoissamme sosiaalista kipua, mikä on aivan yhtä todellinen kivun kokemus kuin fyysinen kipu. Yksinäisyys voi myös tuntua ruumiillisina vaivoina ja tunteena tai erityisenä huolena, että on sairastunut.

Tunne voi ilmetä tyhjyytenä ja merkityksettömyyden tunteena, josta on vaikea saada kiinni. On vain epämääräisen huono olo.

SOSIAALINEN JA EMOTIONAALINEN YKSINÄISYYS

Tunteena yksinäisyys viestii yksilölle, että hän kaipaa muutosta sosiaaliseen tilanteeseen joko emotionaalisesti tai sosiaalisesti. Emotionaalinen yksinäisyys viestii tarpeesta kokea enemmän läheisyyttä, luottamusta ja avoimuutta. Sosiaalisesti yksinäinen kaipaa enemmän tai erilaisempia kontakteja muihin ihmisiin, sekä ryhmään liittymisen ja kuulumisen kokemusta. Tarve riittäviin sosiaalisiin suhteisiin on yksilöllinen. Siinä missä yksi on hyvin tyytyväinen yhteen läheiseen ihmissuhteeseen, toinen voi kaivata hyvin monipuolista sosiaalista verkostoa kokeakseen tyytyväisyyttä ja sosiaalista hyvinvointia. Tarve sosiaalisiin suhteisiin voi myös vaihdella eri elämäntilanteissa. Vain ihminen itse voi määrittää, mikä määrä sosiaalisia suhteita ja minkälaiset suhteet saavat hänet kokemaan sosiaalista hyvinvointia.

Yksinäisyyttä voi kokea, vaikka olisi läheisiä ja merkityksellisiä ihmissuhteita (perhe, parisuhde, ystävät, koulu, opiskelupaikka, työpaikka, harrastukset jne.). Yksin aikaa viettävä ja yksinasuva voi toisaalta myös viihtyä yksin. Yksinäisyys on aihe, josta on tärkeä kysyä olettamatta mitään henkilön senhetkisestä sosiaalisesta tilanteesta käsin. Päivystämisessä on tärkeää huomata, että jo kohdatuksi tuleminen helpottaa yksinäisyyden tunnetta ja voi osalle olla riittävä sosiaalinen tuki omaan senhetkiseen tilanteeseen.

YKSINÄISEN KOHTAAMINEN

Pitkittänyt yksinäisyyttä on hyvä kartoittaa, jotta yhteydenottaja voisi saada itselleen tarvitsemaansa apua. Yksinäisyyttä voi olla itse vaikea tunnistaa tai se voi olla aiheena häpeälliseksi koettu. On tärkeää, että auttaja on sensitiivinen ja etsii sanoitusta, johon toinen voi liittyä. "Koetko itsesi yksinäiseksi" voi kysymyksenä joissain tilanteissa toimia, joskus siihen on taas hyvin vaikea vastata. Vastaaja voi tulkita kysymyksen liittyvän sosiaalisten suhteiden määrään ja vastata, että ei ole yksinäinen, vaikka kärsisikin emotionaalisesta yksinäisyydestä ja tunteesta, ettei voi läheisille puhua omista ajatuksista ja tunteistaan. On tärkeää, että yksinäisyydestä on lupa puhua, ja että päivystäjä

ei pelkää keskustella aiheesta. Yksinäisyys voi kapeuttaa omaa havainnointikykyä siten, ettei näe tilanteessa vaihtelua. Keskustelu voi avata tilannetta ja omia vaihtoehtoja. Päivystäjällä on hyvä olla keinoja, joilla yksinäisyydestä puhutaan suoraan, mutta kuitenkin tavalla johon yksinäisyyttä kokeva voi liittyä. On hyvä huomioida, että yksinäisyydestä voi käyttää eri tavoin kuvailevia sanoja, kuten ulkopuolisuus ja eristäytyneisyys.

Voit käyttää seuraavia kartoittavia kysymyksiä, jotka avaavat yksinäisyyttä ja sen helpottamista konkreettisella tasolla:

- Moni vastaavassa tilanteessa oleva kokee yksinäisyyttä, onko sinulla ollut yksinäisyyden tai ulkopuolisuuden tunteita? / Joskus vastaavassa tilanteessa olevat ihmiset eristäytyvät muista. Onko sinulle käynyt näin?
- Haluatko kertoa tarkemmin yksinäisyyden kokemuksestasi?
- Miten yksinäisyys näkyy elämässäsi tällä hetkellä? Mitä haittaa koet yksinäisyydestä?
- Millaisia sosiaaliset suhteet ovat tällä hetkellä?
- Miten paljon kaipaavat sosiaalisia suhteita ja ihmisiä ympärillesi?
- Läheisissäkin suhteissa voi kokea emotionaalista etäisyyttä toisiin. Voitko sinä jakaa henkilökohtaisia asioitasi, saatko tarvitsemaasi tukea vaikeissa tilanteissa?"
- Onko sinulla arjessasi hetkiä, jolloin et koe yksinäisyyttä tai se on vähäisempää?
- Mitä toivot tilanteessasi? Mikä tekeminen auttaisi sinua?
- Onko tilanteesi jatkunut pitkään? Tietääkö, joku läheinen tilanteestasi?
- Voitko jutella tilanteestasi jonkun kanssa? Usein huoli on myös läheisen jakama, vaikka aiheesta ei ole yhdessä puhuttu. Avoimuus voisi tuoda kaivattua läheisyyttä lähisuhteissa.
- Kerroit aikaisemmin, mitä myönteisiä itsesi auttamisen keinoja sinulla on ollut, kun koet yksinäisyyttä. Ne kuulostivat hyvältä. Miten ajattelit jatkossa toimia?

KIUSAAMINEN

- **Ota kiusatun kertoma todesta. Älä vähättele tai syyllistä.**
- **Kiusattu kaipaa ennen kaikkea kuuntelua, ei ratkaisuehdotuksia. Kiusattua voi auttaa jo se, että hänen paha olonsa on huomattu ja joku välittää ja ottaa sen todesta.**
- **Syyllisyyden ja häpeän tunteita voi vähentää validoimalla niitä kiusatun puolesta esimerkiksi näin:**
"Sinua kohtaan on toimittu todella väärin."
"Sinussa ei ole mitään sellaista vikaa, joka olisi oikeuttanut kiusaamisen."
- **Esitä avoimia kysymyksiä.**
"Miltä sinusta silloin tuntui?"
"Miten kokemasi kiusaaminen vaikuttaa tässä hetkessä?"
- **Anna tilaa erilaisille tunteille, kuten vihalle, pelolle, huolelle, surulle ja järkytykselle. Auta yhteydenottajaa tunnistamaan niitä.**
- **Älä säikähdä mahdollisia kostoajatuksia vaan kysy niistä tarkemmin. Vihan tunteet ovat normaaleja. Jos epäilet, että kiusatulla on aikomus toteuttaa kostoajatuksensa käytännössä, kysy asiasta suoraan. Konsultoi Sekasin-tiimiä tarvittaessa.**
- **Luo uskoa tulevaisuuteen ja siihen, ettei paha olo kestä ikuisesti. Anna hyvää palautetta asian kertomisesta.**
- **Kiusaaminen altistaa usein myös masennukselle, ahdistukselle ja itsetuhoisille ajatuksille. Voit kysyä näistä tilanteen mukaan.**

Kiusaaminen on väkivaltakokemus, jonka seuraukset uhrille ovat samankaltaisia tai jopa vakavampia kuin muun väkivallan kohteeksi joutuneilla. Kiusatuksi joutuminen on usein traumaattista jo pelkästään koetun fyysisen tai henkisen kivun vuoksi. Erityisen traumatisoivaksi kiusaamisen tekee sen jatkuvuus ja kroonistuminen sekä ennakoimattomuus. Uhri on tämän vuoksi usein pysyvässä pelko/stressitilassa, jolla on vahingollisia seurauksia sekä psyykkiselle että myös fyysiselle terveydelle.

Toistuvasti ulkopuolelle jätetyksi tai kiusatuksi joutuminen vaikuttaa negatiivisesti sitä kokevan nuoren minäkuvaan, itsetuntoon ja identiteettiin. Kiusaamista kokenut etsii usein syytä kiusaamiselle itsestään ja omista ominai-

suuksistaan. Myös ympäristö on saattanut syyllistää kiusattua sanomalla: "jos vain olisit niin kuin muut niin sinua ei kiusattaisi", "olet liian herkkä", "mene vain rohkeasti mukaan". Minäkuva saattaa tällöin muodostua erilaisuuden, huonommuuden, arvottomuuden ja kelpaamattomuuden ympärille.

Koulukiusaamista kertominen on usein vaikeaa. Kiusaamista kokenut on saattanut nähdä kiusaamisen pahentuneen, jos kiusaaminen on saatettu aikuisten tietoon. Kertomisen on voinut estää myös aikaisempi kokemus siitä, ettei häntä ei uskota tai oteta todesta. Kiusaamista kokenut suojelee hiljaisuudellaan itseään hyläytyksi tulemisen ja häpeän tunteilta – sen myöntäminen itselleen ja muille että ei kelpaa mukaan ryhmään tai on "heikko", tai "sellainen, jota voi kiusata", on usein liian kivuliasta.

KIUSATUN KOHTAAMINEN

Kiusatun kohtaamisessa tulee huomioida traumasensitiivisyys eli kiusattu tulisi aina kohdata henkistä tai fyysistä väkivaltaa kokeneena ja mahdollisesti traumatisoituneena ihmisenä. Kohtaamistavalla on suuri vaikutus siihen, saammeko luottamuksellisen suhteen syntymään. Kiusattu on usein hyvin herkkä tuntemaan häpeää ja tämä tulee huomioida jokaisessa kohtaamisessa. Vähättely lisää kiusatun häpeän tunnetta: hän tarvitsee rohkaisua ja vahvistusta sille, että hänen kokemuksensa otetaan todesta ja hänellä on oikeus kokea tapahtuneesta erilaisia tunteita. Aito hyväksyntä ja kokemuksen vastaanottaminen sellaisena kuin kiusattu sen on kokenut ja haluaa sen tuoda esiin, auttaa pukemaan kokemuksen ja tunteet sanoiksi ja vapautumaan häpeästä.

Syyllisyyden ja häpeän tunteita voi vähentää validoimalla niitä kiusatun puolesta esimerkiksi näin: "Sinua kohtaan on toimittu todella väärin", "Et ole millään tavoin syyllinen siihen, että sinua on kiusattu", "Sinussa ei ole mitään sellaista vikaa, joka olisi oikeuttanut kiusaamisen", "On täysin ok olla vihainen, jos on joutunut kokemaan tuollaista". Kiusattu kaipaa usein paljon vahvistusta sille ajatukselle, että hän ei ole itse syyllinen siihen, että on tullut kiusatuksi. Kiusattua voi myös muistuttaa siitä, että hän on yhtä arvokas ihminen kuin kuka tahansa ja hänellä on samanlainen oikeus elää rauhassa ja turvassa kuin muillakin sekä saada apua ja tukea kokemuksesta toipumiseen.

Kiusattu voi helposti vetäytyä vuorovaikutuksesta, jos kokee olonsa vähänkään turvattomaksi. Hän voi olla myös yliherkkä ja nähdä uhkaa sekä arvostelua sielläkin, missä sitä ei ole. Tästä syystä auttajan omat sanavalinnat ovat erityisen tärkeitä etenkin chat-ympäristössä, jossa emme pysty ilmeihin tai eleihin osoittamaan hyväksyntäämme ja empatiaa. Usein pelkkä kuunteleminen riittää: kiusattu ei aina kaipaa ratkaisuja tilanteeseen, ja ne voivat tuntua jopa asian vähättelyltä, jolloin kiusattu helposti sulkeutuu tai poistuu paikalta.

Avoimilla kysymyksillä voi saada arvokasta lisätietoa tilanteesta: ”Miltä sinusta silloin tuntui?” tai ”Mitä ajattelit silloin?”. Kiusaamisen aikaansaamista jäljistä (esim. pelot ja välttämiskäyttäytyminen) voi kysyä esimerkiksi näin: ”Miten se näkyy tänä päivänä sinussa?”, ”Millaiset jäljet kiusaaminen on sinuun jättänyt?”, ”Miten kokemasi on muuttanut sinua ihmisenä?” Kysymyksillä voi myös auttaa kiusattua löytämään omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan: ”Mikä sinua auttaa tai auttoi pahimpina hetkinä?” ”Miten olet selvinnyt tästä kaikesta?” On hyvä korostaa myös sitä, että kiusattu on erittäin rohkea kertoessaan asiasta nyt meille.

Kiusatun kohtaamisessa tärkeää on erilaisten tunteiden tunnistaminen ja niiden salliminen. Tunteiden tunnistaminen voi olla kiusatulle haastavaa. Tunteita on hyvä sanoittaa sitä mukaa, kun ne tulevat keskustelussa esiin. Kiusatulla saattaa olla paljon surua siitä, mitä hän on kiusaamisen takia menettänyt tai millaisista kokemuksista jäänyt paitsi. Hänellä voi olla myös vahva yksinäisyyden tai irrallisuuden kokemus, tunne siitä, että on vääränlainen, liian erilainen, outo tai friikki. Arvottomuuden ja mitättömyyden kokemus voi nousta esiin voimakkaasti esimerkiksi tällaisten lauseiden kautta: ”Musta ei ole mihinkään”, ”Olen luuseri”, ”Voisin yhtä hyvin olla kuollut”. Kiusatulla voi olla vahva sisäinen kriittinen ääni, joka syyllistää ja puhuu kiusaajien äänellä: ”Sinusta ei ole mihinkään”, ”Epäonnistut kuitenkin, turha edes yrittää”. Syyllisyyden tunteeseen voi sekoittua myös tunne epäoikeudenmukaisuudesta: ”Miksi minulle kävi näin”, ”Mitä minä olen tehnyt väärin?” Ajatuksille ja tunteille on hyvä antaa niiden tarvitsema tila purkautua. Aluksi usein riittää, että vastapuoli pystyy ottamaan nämä kipeät ajatukset vastaan. Voi esimerkiksi todeta, että nämä ajatukset ovat luultavasti seurausta kiusatuksi tulemisesta, mutta ne eivät varmastikaan ole totta. Luottamussuhteen synnyttyä tällaisia ajatusvääristymiä voi myös alkaa yhdessä hieman kyseenalaistamaan.

KIUSATUN KATKERUUS JA KOSTOAJATUKSET

Kiusattu saattaa olla vihainen tai katkera ja hänellä voi olla ajatus, että keeneenkään ei voi luottaa tai että maailma on täynnä pahuutta ja pahoja ihmisiä. Viha- ja kostoajatukset ovat melko yleisiä ja ne voivat kohdistua kiusaajiin, heidän apureihinsa, koulun aikuisiin tai laajemmin koko luokkaan, kouluun tai yhteiskuntaan. Näitä ei kannata säikähtää vaan rohkaista kiusattua kertomaan tarkemmin niistä. Kiusatulle voi kertoa, että hänellä on oikeus olla vihainen, koska on tullut väärin ja epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi. Häntä voi muistuttaa siitä, että kaikki tunteet ovat sallittuja ja normaaleja eivätkä ne satuta ketään. On hyvä, jos hän pystyy puhumaan näistä asioista ja purkamaan vihan tunteita ulos turvallisesti. Jos epäilet, että kiusatulla on aikomus toteuttaa kostoajatuksensa käytännössä, voit kysyä suoraan, onko hänellä tällainen aikomus tai tarkempi suunnitelma sekä muistuttaa, että väkivallan käyttö on aina väärin ja rikos, josta joutuu vastuuseen, vaikka olisikin itse joutunut aiemmin vastaavan väkivallan kohteeksi.

Kiusaamisesta toipuminen voi alkaa vasta, kun kiusaaminen on saatu loppumaan ja lapsi/nuori kokee olevansa päivittäisessä arjessaan varmasti turvassa. Moni kiusattu ei halua puhua kokemuksestaan heti kun se on päättynyt, vaan ajatukset ja tunteet nousevat pintaan vasta myöhemmin. Kokemusta voi alkaa purkaa vasta sitten kun siihen on valmis. Erilaisten tunteiden tunnistaminen, läpikäyminen ja hyväksyminen voi tapahtua myös pienin askelin vuosien mittaan.

LÄHISUHDEVÄKIVALTA

- **Älä syyllistä. Miksi et lähde -kommentti on arvottava eikä auta selviytymään.**
- **Tee tarkentavia kysymyksiä. Selvitä onko yhteydenottaja ollut väkivallan kohteena tai voiko hänen käytöksessään olla jotain, mikä voi pelottaa tai aiheuttaa turvattomuutta.**
- **Nimeä väkivalta väkivallaksi.**
- **Kerro, että väkivalta on rikos ja kerro mahdollisuudesta tehdä rikosilmoitus. Lisätietoa löytyy Rikosuhripäivystyksen sivuilta.**

- **Kehu, että yhteydenottaja on ottanut asian puheeksi. Kerro, että uskot häntä.**
- **Miettikää yhdessä turvasuunnitelmaa.**
- **Kerro avunlähteistä ja kannusta hakemaan apua.**
- **Jos sinulla herää lastensuojelullinen huoli, ota yhteys Sekasin-tiimiläiseen (ks. s 43).**

Sekasin-chatissa otetaan paljon yhteyttä ihmissuhdeongelmien takia. On tärkeää kartoittaa, että kuuluuko nuoren lähisuhteeseen väkivaltaa tai sen uhkaa. Nuori voi olla lähisuhdeväkivallan kohteena, jolloin väkivallan tekijänä voi olla oma vanhempi, sisarus, sukulainen tai oma seurustelukumppani/puoliso. Joskus nuori on itse väkivallan käyttäjä lähisuhteessaan, ja tarvita itselleen siihen apua. Nuorelle ahdistavaa on myös joutua todistamaan perheenjäsentensä tai muiden lähteisten ihmisten välistä väkivaltaa.

Väkivalta alkaa usein vähitellen. Väkivaltakierre saattaa alkaa esimerkiksi toisen vähättelystä ja mitätöimisestä, joihin ei usein tule kiinnittäneeksi kunnon edes huomiota. Riidat ovat normaaleja läheisissä ihmissuhteissa, mutta ne eivät saa aiheuttaa turvattomuuden tunteita tai pelkoa. Riitelyyn kuuluu se, että molemmat osapuolet voivat sanoa vapaasti mielipiteensä. Jos toisen käytös on uhkaavaa tai hän uhkailee väkivallalla, on kyse väkivallasta. Väkivalta usein pahenee kerta kerralta ja loppuu harvoin itsestään.

Väkivallan muotoja ovat fyysinen, seksuaalinen ja henkinen väkivalta. Lisäksi väkivallan muotoja ovat taloudellinen, uskonnollinen, kunniaan liittyvä väkivalta, laiminlyönti, eron jälkeinen väkivalta ja digitaalinen väkivalta (esim. ahdistava kommentointi, seuraaminen ja kontrollointi somessa.)

On tärkeää, että väkivallasta kertova yhteydenottaja ja hänen tarinansa otetaan vakavasti. Lähisuhdeväkivallasta, etenkin seksuaalisesta väkivallasta, on usein vaikea puhua. Väkivallan kokemiseen voi liittyä monenlaisia vaikeita tunteita, kuten syyllisyyttä, häpeää, vihaa, pelkoa, ahdistusta ja surua. Lisäksi väkivalta voi aiheuttaa erilaisia oireita, kuten masentuneisuutta, unihäiriöitä, keskittymisvaikeuksia, itseen kohdistuvaa väkivaltaa, päihteiden väärinkäyttöä, vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa ja fyysisiä vammoja (esim. mustelmat, ruhjeet, murtumat).

MITEN OTTAA VÄKIVALTA PUHEEKSI?

Väkivallan voi ottaa nuoren kanssa puheeksi kysymällä ”Onko joku satuttanut sinua?” tai ”Pelottaako sinua oll kotona/koulussa/kumppanisi kanssa?” Jos nuori kertoo kokemastaan väkivallasta, ole nuoren puolella äläkä valista tai kyseenalaista häntä. Ole keskustelussa läsnä, kuuntele empaattisesti ja anna nuoren edetä omaa tahtiaan kertomisessa. Sanoita nuorelle, että väkivalta on aina väärin ja rikos. Voit myös kertoa, ettei hän kokemuksensa kanssa yksin ”Täällä jutellaan usein nuorten kanssa, joilla on samanlaisia kokemuksia. Et ole yksin.” Nuorelle on tärkeä sanoa, ettei väkivalta ole hänen syytään eikä hänen tarvitse ottaa vastuuta siitä.

Voit antaa nuorelle tietoa väkivallan muodoista ja vaikutuksista. Kerro nuorelle, ettei hänen tarvitse selviytyä yksin. Väkivaltaisesta suhteesta poispääseminen vie paljon voimavaroja ja siksi avun saaminen on tärkeää. Nuori voi saada apua esim. turvakodista tai väkivaltatyön avopalveluista. Jos yhteydenottaja on kokenut juuri fyysistä väkivaltaa, rohkaise häntä menemään lääkäriin -lääkärinlausunto lievistäkin väkivallan jäljistä on tärkeää etenkin silloin, jos väkivaltatilanteesta aloitetaan rikostutkinta.

Jos yhteydenottajan elämässä väkivallan uhka on edelleen olemassa, on hyvä laatia turvasuunnitelma. Turvasuunnitelma on keskustelua siitä, mitä yhteydenottaja tekee turvatakseen itsensä uhkaavissa tilanteissa. Yhteydenottajan kanssa mietitään, mistä merkeistä yhteydenottaja voi tunnistaa tilanteen muuttuvan uhkaavaksi (esim. väkivallantekijän alkoholinkäyttö, vihainen puhelutyyli tai uhkaava käyttäytyminen). Löytyykö yhteydenottajan kodista paikkaa, jonne hän voi mennä turvatomiksi kokemissaan tilanteissa? Nuoren kanssa voi pohtia keinoja, millä kotoa pääsisi turvallisesti poistumaan (esim. koiran ulkoiluttaminen, roskien vienti, kaupassa käyminen). Onko yhteydenottajalla lähipiirissään ketään luotettavaa henkilöä, jolle voisi soittaa ja kertoa tilanteestaan? Nuoren kanssa on hyvä miettiä etukäteen, että mitä hän joutuu pakkaamaan mukaan, jos joutuu nopeasti ja yllättäen poistumaan kotoa (esim. lääkkeet, pankkikortti, puhelin ja laturi).

Yhteydenottajan ollessa alaikäinen tärkeää on luoda luottamuksellinen ja turvallinen keskusteluyhteys. Kerro nuorelle hänen kokemansa väkivallan olevan väärin ja pohdi hänen kanssaan, kenelle tutulle aikuiselle asiasta voisi kertoa. Konsultoi Sekasin-tiimiä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä.

NUORI VÄKIVALLAN KÄYTTÄJÄNÄ

Yhteydenottajan ollessa väkivallan käyttäjä, tuo esille väkivallan olevan väärin. Jos väkivallan käyttäjä vähättelee tekoaan ja syyllistää uhria, älä mene mukaan hänen väitteisiinsä, vaan tuo esille hänellä olevan vastuu omista teoistaan. Väkivallan teon myöntäminen on haastavaa ja tekijälle saattaa nousta vaikeita tunteita, kuten häpeää, syyllisyyttä, ahdistusta, pelkoa tulevasta, hämmennystä ja huolta. Tue yhteydenottajaa kysymällä hänelle nousseista tunteista ja anna niille tilaa. Anna hänelle hyvää palautetta väkivallasta kertomisesta ja kerro mahdollisuudesta hakea apua.

Tietoa lähisuhdeväkivallasta ja apua tarjoavista paikoista löytyy muun muassa Ensi- ja turvakotien liiton Nettiturvakodin-sivuilta.

SEKSUAALIVÄKIVALTA

- **Pysy rauhallisena ja usko nuorta. Kiitä nuorta kertomisesta.**
- **Kerro, että nuori ei ole syyllinen tilanteeseen, vastuu on tekijällä. Seksuaaliset teot ilman suostumusta ovat seksuaaliväkivaltaa.**
- **Seksuaaliväkivaltatilanteen yksityiskohtainen läpikäynti ei usein ole tarpeen. Nuori voi sanoittaa kokemaansa omin sanoin. Pyri antamaan keskustelussa tilaa nuoren tunteille.**
- **Kartoita tarvittava tuki. Mikäli kyse on kuukauden sisällä tapahtuneesta raiskauksesta tai sen yrityksestä, ohjaa nuori terveyskeskukseen tai Seri-tukikeskukseen (16-vuotta täyttäneille).**
- **Varmista nuoren turvallisuus. Jos herää lastensuojelullinen huoli tai tarve rikosilmoituksen teolle, ota yhteys Sekasin-tiimiin. (ks. s. 43-44)**
- **Luo toivoa: seksuaaliväkivallasta on mahdollista toipua.**
- **Seksuaaliväkivaltaa voi kohdata kuka tahansa. Vastuu on tekijällä.**
- **Hae päivystäjänä tukea matalalla kynnyksellä myös itselle. Käy purkukeskustelu ja hyödynnä työnohjausta**

Seksuaaliväkivalta on kattokäsite, joka tarkoittaa tekoja, jotka loukkaavat toisen seksuaalista itsemääräämisoikeutta. Seksuaaliväkivaltaa ovat kaikki seksuaaliset teot, joista ei ole sovittu: koskettamista, kommentteja, ei toivottuja viestejä, kasvatusten tai netissä. Seksuaaliväkivalta on aina tekijän vastuulla.

Jos nuori kertoo kokemastaan seksuaaliväkivallasta, on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota nuoren sensitiiviseen kohtaamiseen. Keskustelussa keskiössä ovat nuoren tukeminen seksuaaliväkivaltakokemuksessa sekä nuoren voimavaroihin ja jaksamiseen keskittyminen. On hyvä huomioida, että traumaattinen kokemus voi ilmetä epäloogisena tarinana. Päivystäjän tehtävä ei ole kuitenkaan kyseenalaistaa nuoren kertomaa, vaan olla nuoren tukena. Rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri edesauttaa asian käsittelyä ja nuoren mahdollisuutta toipua.

Kartoita tilannetta edeten keskustelussa nuoren ehdoilla. Pyydä nuorta kertomaan omin sanoin mitä on tapahtunut, vältä johdattelemasta keskustelua. Sanoita, ettei hän ole tehnyt mitään väärää. Rikosepäilyn selvittäminen kuuluu poliisille, joten keskustelussa on tärkeää keskittyä nuoren tukemiseen ja kannatteluun. Seksuaaliväkivaltatilanteen yksityiskohtainen läpikäynti ei siis ole tarpeen. Alaikäisen yhteydenottajan kohdalla ota yhteys Sekasin-tiimiin lastensuojelu- ja rikosilmoitusten tekemiseksi. Täysi-ikäisen nuoren kohdalla kannusta rikosilmoituksen tekemiseen, johon on maksutonta tukea saatavilla Rikosuhripäivystyksestä. Lisätietoa löytyy heidän nettisivuiltaan.

Pyri selvittämään onko tilanne akuutti vai onko tapahtuneesta jo kulunut aikaa. Mikäli kyse on kuukauden sisällä tapahtuneesta raiskauksesta tai sen yrityksestä, on tuen ja rauhoittelun ohella tärkeää ohjeistaa nuorta menemään mahdollisimman pian terveyskeskukseen tai Seri-tukikeskukseen. Pohtikaa myös yhdessä nuoren turvallisuutta, uhkaavan tilanteen jatkuessa on hyvä tehdä turvasuunnitelma. Tilanteissa, joissa tapahtuneesta on kulunut aikaa, voidaan edetä hieman rauhallisemmin ja keskittyä tähän hetkeen ja nuoren vointiin.

MITEN TUKEA SEKSUAALIVÄKIVALTA KOKENUTTA?

Rohkaise nuorta puhumaan kaikista ajatuksista ja tunteista. Tärkeää on käsitellä erityisesti syyllisyyden ja häpeän tunteita sekä ajatuksia, jotka niitä

tuottavat. Syyttääkö nuori itseään tapahtuneesta? Mitkä ajatukset lisäävät häpeää? Auta nuorta tunnistamaan ja nimeämään väkivalta. Auta erottamaan syyllisyyden tunteet ja tapahtuneen syy. Hallinnan tunteen menetys saa väkivaltaa kokeneen syyttämään itseään, vaikka tapahtuneen syy löytyy tekijän valinnoista ja toiminnasta.

Normalisoi oireita ja kerro, että kaikki reagoivat jotenkin väkivaltaiseen kokemukseen. Esimerkiksi pelko, syyllisyys, häpeä ja viha ovat tavallisia tunteita väkivaltakokemuksen jälkeen. Normalisoi myös avun hakemista, väkivaltaa kokenut tarvitsee ja ansaitsee muiden ihmisten tukea. Anna ohjeita olon rauhoittamiseen ja itsehoitoon. Luo myös toivoa: seksuaaliväkivallasta on mahdollista toipua.

Kartoita nuoren voimavaroja. Mikä auttaa tai voisi auttaa voimaan paremmin? Kannusta tekemään asioita, jotka lisäävät hyvinvointia. Kartoita nuoren olemassa olevaa tukiverkostoa, jos tarvetta. Onko hänellä perhettä, ystäviä tai sukulaisia? Kenelle hän on kertonut tapahtuneesta, keneltä hän voisi saada tukea? Mistä muualta nuori on hakenut tai saa apua? Auta tarvittaessa löytämään lisä- ja jatkopalvelut. Lisätietoa seksuaaliväkivallan uhreille suunnatuista palveluista löydät esimerkiksi Nuorten Exitin sivuilta.

SEKSI JA SEKSUAALISUUS

- **Kohtelee seksuaalisuudesta keskustelemaa yhteydenottajaa arvostavasti kuunnellen kuin ketä tahansa yhteydenottajaa ja pohdi yhdessä hänen haasteitaan.**
- **Muista, että seksuaalisuutta voi toteuttaa moni eri tavoin. Laita omat asenteet, ennakkoluulot ja mielipiteet sivuun.**
- **Muistuta tarvittaessa yhteydenottajaa, että seksin on tarkoitus olla positiivinen, nautintoa ja iloa tuottava asia elämässä, josta saa myös kieltäytyä.**
- **Kerro yhteydenottajalle, että hän on upea, arvokas ja tärkeä juuri sellaisena kuin on.**

- **Seksitilanteiden tulee perustua aina vapaaehtoisuuteen. Epämukavuus, epävarmuus ja pelko viestivät siitä, että voidaan olla lähellä omien rajojen ylitystä. Muistuta yhteydenottajaa, että aina saa kieltäytyä, eikä tarvitse miellyttää tai olla kiltti.**
- **Jos kyseessä on häiriköintiin tarkoitettu seksikeskustelu, rajaa ja tarvittaessa lopeta keskustelu.**

Anonyymi chat-palvelu on monelle nuorelle luonteva paikka pohtia ja jakaa seksiin liittyviä huolenaiheita. Esimerkiksi murrosikäisellä nuorella keho ja mieli muuttuvat nopeasti, mikä voi herättää hämmennystä. Nuorta yhteydenottajaa voi mietityttää, että onko jokin asia omassa kehossa, ajatuksissa tai käyttäytymisessä normaalia vai epänormaalia. Myös oma kokemattomuus tai epävarmuus voi herättää pohdintaa. Muita seksiin liittyviä keskustelunaiheita voivat olla esimerkiksi omien rajojen asettaminen, raskauden tai seksitautien pelko, seksuaaliset paineet, seksuaaliset mieltymykset, parisuhteen löytäminen ja seksuaaliset ongelmat parisuhteessa.

Seksiin liittyviä huolenaiheita voi olla vaikea sanoittaa. Keskustelun aloittaminen voi olla vaikeaa tai käytetty kieli voi olla kankea tai herättää päivystäjässä ihmetystä. Päivystäjän on tärkeä osoittaa yhteydenottajalle, että seksistä saa puhua chatissa. Asioista on hyvä puhua niiden oikeilla nimillä ja arvoneutraalisti. Voit päivystäjänä jo etukäteen miettiä itsellesi luontevia termejä tai kuinka ottaa tarvittaessa pienen aikalisän kesken keskustelun. Joskus nuoren sanavalinnat voivat olla karskeja tai tuntua muuten päivystäjältä vierailta. Aina voit kysyä ja tarkentaa, jos et ole varma siitä, mistä yhteydenottaja puhuu. Tarvittaessa voit kysyä neuvoa tiimiltä ja hyödyntää esimerkiksi Väestöliiton sivuja, josta löytyy kattavasti tietoa seksistä ja seksuaalisuudesta.

Keskusteluissa tärkeää on normalisoida seksiin liittyviä huolenaiheita. Poikkeuksena ovat teot, jotka loukkaavat tai vahingoittavat itseä tai muita tai ovat rikos. Näitä ei luonnollisesti tule normalisoida, vaan nuorta syyllistämättä tuoda esille näiden tekojen haitalliset vaikutukset muihin. Usein nuori itsekkin on tästä tietoinen ja motivoitunut hakemaan apua.

SEKSUAALISET RAJAT JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Jos keskustelu sivuaa omien rajojen tai seksuaalisen itsemääräämisoikeuden teemaa, päivystäjä voi keskustelussa tarttua näihin kohtiin sanoittaen ja antaen oikeaa tietoa aiheesta. Jokaisen omat rajat ovat yksilölliset ja ne saattavat vaihdella tilanteesta, ihmisistä ja tunteista riippuen. Ne määrittävät esimerkiksi sen haluaako tulla kosketetuksi, kuka saa koskettaa ja milloin. Puhemielessä omilla rajoilla viitataan usein seksuaaliseen itsemääräämisoikeuteen. Seksuaalinen itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että jokaisella on oikeus päättää omasta kehostaan ja seksuaalisuudestaan. Kaikkein koskettamiseen ja seksuaaliseen kanssakäymiseen liittyy myös suostumus ja sen varmistaminen. Suostumus tarkoittaa, että kaikki seksitilanteissa olevat ihmiset ovat halukkaita osallistumaan ja tuntevat olevansa mukana vapaasta tahdostaan. Seksuaaliset teot ilman suostumusta ovat seksuaaliväkivaltaa. Seksuaalisuudesta sekä seksuaaliväkivallasta puhuminen auttaa nuorta hahmottamaan, millainen toiminta voi olla seksuaaliväkivaltaa ja omia rajoja rikkovaa. Se antaa myös nuorelle luvan kysyä mieltä askarruttavista asioista ja kertoa omista kokemuksistaan. Samalla päivystäjä viestii nuorelle, että hän kestää kuulla raskaitakin asioita.

Seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvissä keskusteluissa päivystäjän on tärkeä olla tietoinen omista asenteistaan, ennakkoluuloistaan ja kipupisteistään. Se, mikä ei ole itselle luonnollista tai sopivaa, ei saa käydä ilmi päivystäjän kirjoituksen sävyssä. Päivystäjä ei myöskään saa ohjata yhteydenottajaa kohti omia tavoitteitaan. Itselle vaikeita asioita voi pohtia purkukeskusteluissa tai työnohjauksessa.

Ohjaa yhteydenottaja tarvittaessa väestöliiton sivuille, Sexpoon tai muihin palveluihin.

SEKSIYHTEYDENOTTAJAT

Toisinaan yhteydenottaja voi puhua seksistä häiriköintimielessä tarkoituksenaan tietoisesti provosoida tai etsiä keskustelun kautta seksuaalista tyydytystä. Seksiyhteydenottajan voi tunnistaa tarkasta fantasian, kuten alastomuuden tai aktin kuvailusta, jonka kautta hän pyrkii viemään keskustelua

haluamaansa suuntaan. Ohjaa keskustelu kuvailun sijaan tunteisiin ja ajatuksiin sekä mahdolliseen ongelmaan. Jos tarina vaikuttaa fantasialta, kysy onko se oikeasti tapahtunut. Jos keskustelija ei hae ratkaisua ongelmaan, vaan palaa edelleen esimerkiksi fantasiointiin, kyseessä on todennäköisesti seksiyhteydenottoja. Päivystäjän tehtävänä on rajata ja tarvittaessa keskeyttää keskustelu (ks. s. 15). Pyydä rajaamiseen apua Sekasin-tiimiläiseltä matalalla kynnyksellä.

Päivystäjän tarkoituksellinen häkellyttäminen on vallankäyttöä ja seksiyhteydenoton salliminen innostaa nuoren uusiin yhteydenottoihin. Jos yhteydenottaja on tunnistettu aikaisemmista keskusteluista seksikeskustelijaksi, hänelle voi sanoa: "Olemme jutelleet aikaisemminkin. Onko sinulla nyt ajatuksena puhua mieltäsi painavasta asiasta?" Toistuvasta häirinnästä ilmoitetaan poliisille ja sen voi sanoa myös yhteydenottajalle.

Seksiyhteydenottajan kanssa käyty keskustelu voi herättää päivystäjässä epämukavan olon ja tunteen siitä, että omia rajoja on ylitetty. Jos keskustelu tuntuu epämukavalta, ota yhteys tiimiin, jotta voitte yhdessä pohtia, miten luoda keskustelulle kaikkia sen osapuolia kunnioittavat rajat. Tiimi myös tunnistaa toistuvasti keskusteluun tulevia seksikeskustelijoita. Seksikeskustelu voi jättää päivystäjälle ikävän ja huijatun olon. Päivystäjän ei tarvitse kokea syyllisyyttä keskustelun kulusta. Hän ei ole vastuussa asiakkaan tekemisistä chat-keskustelun aikana. Seksikeskusteluista ja niiden synnyttämistä tunteista kannattaa aina puhua purkukeskustelussa ja tarvittaessa työnohjauksessa.

SATEENKAAREVA IDENTITEETTI

- **Sateenkaareva identiteetti ei itsessään ole välttämättä nuorelle huoli tai huono asia, mutta se voi olla yhteydessä nuoren tarpeeseen keskustella.**

- **Voit kysyä yhteydenottajalta seuraavia kysymyksiä kartoittaaksesi tilannetta:**

"Mitä tarpeita sateenkaari-identiteetistä nousee vuorovaikutukseemme?"

"Liittyykö sateenkaareva identiteettisi siihen, mistä haluaisit tänään jutella?"

- **Muista, että seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuoli ovat kaksi eri asiaa.**
- **On hyvä opetella perustermit aiheeseen liittyen, ja olla valmis selvittämään lisää keskustelun aikana esimerkiksi Setan sateenkaarianastosta.**
- **Älä määrittele nuoren kokemuksia identiteettikysymyksissä (esim. kuulostaa, että olet lesbo), vaan tee pohdintaa yhdessä nuoren kanssa.**
- **Anna nuorelle tilaa purkaa erilaisia tunteita.**

Sekasin-chattiin ottavat yhteyttä kaikenlaiset nuoret. Osa heistä voi kuulua seksuaali- ja/tai sukupuolivähemmistöön. Marginaaliryhmään kuulumisen ei kuitenkaan vielä automaattisesti tarkoita sitä, että yhteydenottaja haluaisi jutella juuri tästä, vaikka hän asian toisikin ilmi. Sateenkaareva identiteetti ei itsessään ole välttämättä nuorelle huoli tai huono asia, mutta sillä voi olla silti yhteys aiheeseen, josta nuori haluaa jutella. Voit kysyä yhteydenottajalta seuraavia kysymyksiä kartoittaaksesi tilannetta: Mitä tarpeita sateenkaari-identiteetistä nousee vuorovaikutuksemme? Liittykö sateenkaareva identiteettisi siihen, mistä haluaisit tänään jutella?

On myös hyvä muistaa, että seksuaalinen suuntautuminen ja sukupuoli ovat kaksi eri asiaa, vaikka nämä usein menevätkin julkisessa keskustelussa sekaisin. Yhteydenottajan seksuaalisella suuntautumisella viitataan siihen, kehen yhteydenottaja kokee romanttista, seksuaalista ja/tai emotionaalista vetoa. Seksuaalisia suuntauksia ovat esimerkiksi lesbo, homo, hetero, bi, pan tai aseksuaalisuus.

Sukupuolella viitataan nuoren sukupuoli-identiteettiin, eli siihen onko hän esimerkiksi tyttö, poika, muunsukupuolinen, sukupuoleton vai jotain muuta. Sukupuoli-identiteettiin liittyy myös nuoren oma näkemys siitä, millainen hän on tyttönä, poikana, naisena, miehenä tai muussa sukupuolella. On hyvä muistaa, että sukupuoli on moninainen ilmiö, joka ei ole jaettavissa vain kahteen, toisilleen vastakkaiseen ja selvästi toisistaan erotettavaan sukupuoleen - mieheen ja naiseen. Ihminen voi yhtä aikaa olla sekä mies että nainen, jotain niiden väliltä tai jotain ihan muuta. Joillakin taas ei ole sukupuolta lainkaan.

Sukupuoleen ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvistä perustermeistä on

hyvä olla perillä, tai ainakin olla valmis etsimään tarvittaessa tietoa esimerkiksi pitämällä keskustelun aikana auki Setan sateenkaarianastosta. Ei kuitenkaan kannata ottaa stressiä termien paljoudesta – pääasia on, että olet valmis kuuntelemaan – ei se, että osaat sateenkaarianaston ulkoa. Kaikkien termien hallitseminen ei ole tarpeellista, etene siis nuoren tilanteen ja tarpeiden ehdoilla, ja käytä nuoren käyttämiä termejä. On myös tärkeä huomioida, että sateenkaareva nuori voi joutua usein selittämään omaa identiteettiin liittyviä asioita ja termejä muille, mikä lisää hänen kokemaa vähemmistöstressiä. Ole siis tarkkana, ettet päivystäjän roolissa lisää sitä.

AIHEITA, JOTKA SATEENKAAREVIA NUORIA VOI MIETITYTTÄÄ:

- identiteettipohdinnat (seksuaalinen suuntautuminen tai sukupuoli)
- avoimuuskysymykset: miten kertoa läheisille tai muille omasta identiteetistä
- seurusteluun ja seksiin liittyvät kysymykset
- yksinäisyys, syrjintä, kiusaaminen, homo- ja transfobia
- häpeä
- sukupuoleen liittyvä paha olo (sukupuolidysforia)
- vähemmistöstressi

Identiteettipohdinnoissa on tärkeää, että ei lähde sanoittamaan nuoren puolesta hänen kokemuksiaan, esimerkiksi "Minusta kuulostaa siltä, että olet lesbo" – vaan on hyvä tehdä pohdintaa nuoren kanssa yhdessä. Yhteydenottajalle on hyvä painottaa sitä, että mikä tahansa hänen identiteetikseen muodostuu, ovat ne kaikki valideja ja yhtä hyviä keskenään. Nuorelle voi myös kertoa, että seksuaali- ja sukupuoli-identiteetti voi muuttua elämän aikana ja sen saa myös itse määritellä yhä uudestaan ja uudestaan. Voi myös painottaa sitä, että nuorella ei ole kiire selvittää asiaa ja identiteetti muodostuu ajan kanssa. Yhteydenottaja voi olla hämmentynyt tuntemuksistaan. Hän saattaa kaivata hyväksyntää ja jonkun kertomaan, että hän on arvokas, eikä sateenkaareva identiteetti tee hänestä millään tavalla huonompaa ihmistä.

Yhteydenottajalla voi olla myös vihaa, surua ja pettymyksen tunteita liittyen

kohteluun, jota hän on elämässään saanut sateenkaarevan identiteettinsä vuoksi. On hyvä antaa nuorelle tilaa purkaa näitä tunteita ja todeta yhdessä, että se todella on epäoikeudenmukaista, että hän saa osakseen syrjivää kohtelua. Kouluterveyskyselyn mukaan sateenkaarinuorten hyvinvointi on heikompaa, kuin niillä nuorilla, joilla ei ole sateenkaarevaa identiteettiä.

Joskus yhteydenottaja voi haluta jutella päivystäjän kanssa sukupuolidysforiasta, eli pahasta olostä liittyy joko omaan kehon sukupuolitettuihin ominaisuuksiin (kehodysforia) tai siihen, miten hänet sukupuolitetaan sosiaalisissa tilanteissa väärin (sosiaalinen dysforia). Dysforia on kokonaisvaltaista pahaa oloa ja ahdistuneisuutta siitä, että olemus ei vastaa omaa sukupuoli-identiteettiä. Monet sukupuolivähemmistöön kuuluvat voivat kärsiä dysforiasta jopa vuosia, ennen kuin saavat sukupuolenkorjaushoitoa. Sukupuolenkorjausprosessi, eli transitio, merkitsee eri ihmisille eri asioita. Transitiioon voi sisältyä kehollisia, sosiaalisia, psyykkisiä ja juridisia muutoksia oman sukupuoli-identiteetin mukaiseksi. Nuorelle on hyvä antaa tilaa puhua sukupuolidysforiaan liittyvistä kärsimyksistään, mutta keskustelun loppua kohden on hyvä lisätä toiveikkuutta.

Kysymyksiä, joita voi pohtia sukupuolidysforian kanssa painivan yhteydenottajan kanssa:

- Mikä kaikki on auttanut sinua jaksamaan?
- Mitä vahvuuksia sinussa on, kun olet pystynyt kestäämään dysforiaa, mahdollisesti vuosiakin?
- Miltä arvelet sinusta tuntuvan, kun tulevaisuudessa dysforia kevenee tai lähtee kokonaan pois?
- Mikä puhuu sen puolesta, että tulet selviämään tästä vaikeasta ajasta?
- Mitkä kaikki hyvät ominaisuudet sinussa eivät ole vielä päässeet riittävästi esiin ja vahvistumaan, vaan ovat jääneet dysforian alle, mutta tulevat mahdollisesti myöhemmin vaikuttamaan elämääsi?
- Missä asioissa olet jo nyt aivan hyvä ja riittävä? *
- Mitä sukupuoli-identiteettiäsi liitettyjä ominaisuuksia, ruumiillisia ja henkisiä, sinussa on aina ollut tai on jo tälläkin hetkellä?

UUTISTAPAHTUMAT

- **Ole peilinä yhteydenottajan kokemuksille, tunteille, ajatuksille ja reaktioille.**
- **Rohkaise yhteydenottajaa ilmaisemaan tunteitaan.**
- **Ole läsnä ja käytettävissä riittävän kauan ja kiireettömästi.**
- **Vältä fraaseja. Kirjoita mieluummin "Se tuntuu sinusta varmasti pahalta" tai "Olen pahoillani".**
- **Kirjoita yksinkertaisesti, selkeästi ja asiallisesti. Keskity olennaisiin asioihin, sillä kriisin keskellä ihminen kokee elävänsä epätodellisessa maailmassa.**
- **Älä surkuttele tai sääli.**
- **Suojele yhteydenottajaa lisätuskalta.**

Suuronnettomuuden tai muuten julkisuudessa esillä olleen traagisen tapahtuman aikana yhteydenottoja saattaa tulla onnettomuuden kokeneilta tai niiltä, joiden läheisiä se on koskettanut, tai jotka olisivat voineet olla paikalla onnettomuuden tapahtuessa. Tapahtunut saattaa järkyttää, vaikka siinä ei olisi ollut millään tavalla itse osallisenakaan. Se saattaa myös palauttaa yhteydenottajien mieleen aikaisempia järkyttäviä kokemuksia. Myös meneillään oleva globaali tai yhteiskunnallinen kriisi herättää monenlaisia tunteita ja tarvetta päästä keskustelemaan.

Päivystäjän on tärkeä kannustaa tapahtuneesta ahdistunutta yhteydenottajaa puhumaan reaktioistaan ja käsittelemään niitä. Reaktioita kannattaa normalisoida kertomalla, että järkyttävän tapahtuman tai meneillään olevan globaalin kriisin yhteydessä on luonnollista ja tervettä kokea voimakkaita tunteita ja epäluonnolliseltakin tuntuja reaktioita (ks. taulukot kriisin vaiheista). Reaktiot voivat olla hyvin monenlaisia, ja niiden voimakkuus ja kesto vaihtelevat. Päivystäjä voi sanoa "on luonnollista, että tunnet tässä tilanteessa noin" tai "anna vain itkun/vihan tulla".

Järkyttäneen tapahtuman jälkivaikutukset saattavat kestää muutaman viikonkin. Tyypillistä on, että tapahtuma ja sen yksityiskohdat palaavat jatkuvasti mieleen. Jälkireaktioita voivat olla myös unettomuus, voimakas väsymys, muistihäiriöt ja keskittymisvaikeudet. Rutiinit lisäävät turvallisuudentunnetta.

Tämän takia arkeen, kuten työhön, kouluun ja harrastuksiin, on hyvä palata mahdollisimman nopeasti.

Yhteydenottajan kanssa voi yhdessä miettiä hänelle hyviä keinoja tunteiden käsittelyyn. Näitä voivat olla esimerkiksi piirtäminen, maalaaminen, kirjoittaminen, luonnossa liikkuminen, urheilu tai vaikka musiikin soittaminen. Yhteydenottajaa voi auttaa myös miettimään, kenen läheisen kanssa hän voi puhua tunteistaan ja ajatuksistaan, ja kuka voisi tulla hänen luokseen. Myös vertaistuen etsimistä voi miettiä yhdessä. Yhteydenottajaa kannattaa muistuttaa syömisen ja nukkumisen tärkeydestä sekä päihteiden käytön välttämisestä. Päivystäjän on hyvä painottaa, että itselle ja selviytymiselle pitää antaa myös aikaa.

Tapahtumaan liittyvät reaktiot vähenevät vähitellen ja menevät ohi usein itsestään. Jos niin ei tapahdu, vaan yhteydenottaja on jatkuvasti ahdistunut, masentunut tai jännittynyt ja paluu normaaliin elämään ei suju, kannattaa etsiä ammattiapua. Myös eristäytyminen ihmisuhteista, fyysiset oireet, joihin ei löydy syitä, ja päihteiden käytön selkeä lisääntyminen ovat merkkejä lisäävun tarpeesta. Pikaisesti apua kannattaa hankkia silloin, jos yhteydenottajalla on itsetuhoisia ajatuksia.

HUOLI LÄHEISESTÄ

- **Kartoita tilanne: kenestä yhteydenottaja on huolissaan, ja mitä on jo tehty.**
- **Pohdi yhteydenottajan kanssa, mistä läheinen voisi saada apua ja kuinka yhteydenottaja voisi olla avun hakemisessa tukena.**
- **Kuuntele ja anna aikaa ja tilaa yhteydenottajan tunteille.**
- **Normalisoi yhteydenottajan mahdolliset negatiiviset tunteet.**
- **Kannusta yhteydenottajaa huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan.**

Vaikka keskustelun kohteena tuntuisi olevan ulkopuolinen henkilö, keskustelussa kiinnitetään päähuomio yhteydenottajaan itseensä. Läheisestä huolissaan oleva yhteydenottaja on usein elänyt huolen kanssa pitkään. Hän voi olla uupunut ja kokea, että kaikki on jo yritetty. Yhteydenoton syynä voi olla äkillinen, muuttunut tilanne, johon yhteydenottaja tarvitsee apua tai tietoa.

Läheisestä huolissaan olevan yhteydenottajan kanssa kartoitetaan tilannetta tarkemmin: kenestä hän on huolissaan, mitä asialle on jo tehty ja mitä voisi jatkossa tehdä. Yhteydenottajaa tulee rohkaista kertomaan huolestaan suoraan asianomaiselle ja keskustelemaan hänen kanssaan asiasta. Mistä yhteydenottajan läheinen voisi saada apua omalla paikkakunnallaan? Voisiko yhteydenottaja madaltaa avun hakemisen kynnystä esimerkiksi menemällä läheisen mukaan ensimmäiseen tapaamiseen? Yhteydenottajan on myös hyvä pohtia, onko tämän lähipiirissä muita, jotka jakavat saman huolen – yhdessä toimiminen on helpompaa ja vähemmän kuormittavaa.

Lähipiiri voi myös etsiä yhteisiä suhtautumis- ja toimintatapoja. Päivystäjän kannattaa muistuttaa yhteydenottajaa, että hän ei aina voi vaikuttaa tilanteeseen tai muuttaa sitä. Sekin tulee hyväksyä.

Yhteydenottajan kanssa on tärkeä keskustella riittävästi myös hänen omista tuntemuksistaan, kuten mahdollisista pelon, avuttomuuden ja syyllisyyden tunteista ja siitä miten yhteydenottaja ne kestää. On tärkeää kiinnittää huomiota yhteydenottajan omaan jaksamiseen ja mahdolliseen tuen tarpeeseen. Yhteydenottajan on hyvä keskittyä myös omaan elämäänsä ja arkeensa. Usein yhteydenottajaa helpottaa kovasti jo se, että tulee kuulluksi ja saa purkaa tuntemuksiaan.

HILJAINEN YHTEYDENOTTAJA

- **Ole aktiivinen.**
- **Tartu siihen vähään, mitä nuori sanoo.**
- **Voit kysyä hiljaiselta yhteydenottajalta esimerkiksi:**
"Mistä haluat puhua? Mikä toi sinut tänään juttelemaan?"
"Miten voin auttaa sinua?"
"Mitä toiveita / odotuksia sinulla oli tullessasi keskustelemaan?"
"Haluatko, että minä kyselen sinulta asioita?"
"Haluatko jatkaa keskustelua? Onko siihen nyt hyvä hetki?"
"Haluatko, että olen hetken sinun kanssasi, ettei sinun tarvitse olla yksin?"
"Puhummeko tässä nyt niistä asioista, jotka tuntuvat sinusta tällä hetkellä kaikkein tärkeimmiltä?"
- **Anna myös tilaa hiljaisuudelle.**
- **Kehu yhteydenottajaa siitä, että hän uskalsi tulla chatiin.**

Joskus yhteydenottaja ei lähde kirjoittamaan tai kirjoitus on hyvin niukkaa. Häntä voi pelottaa tai hänellä voi olla vaikeuksia sanoittaa oloaan ja ajatuksiaan. Tällöin päivystäjän kannattaa olla aktiivinen ja yrittää rakentaa vuorovaikutusta. Tartu siihen vähään mitä yhteydenottaja sanoo. Jos nuori kertoo niukasti olostaan, voit kysyä esimerkiksi: Millaisia ajatuksia ja tunteita siihen on liittyy? Mistä sen on huomaa? Joskus yhteydenottaja haluaa ensin testailla, kuinka hänet otetaan chatissa vastaan. Hiljaiselle yhteydenottajalle kannattaa esittää selkeitä suljettuja kysymyksiä, joihin voi vastata lyhyesti kyllä tai ei.

Hiljaiselle yhteydenottajalle kannattaa antaa aikaa ja tilaa. Päivystäjä voi sanoittaa sitä, että tässä hetkessä on aikaa miettiä, mitä ja miten haluaa puhua asioistaan. Ei ole kiirettä minnekään. Päivystäjäkin voi olla jonkin aikaa hiljaa. Hiljaisuudessa päivystäjästä voi tuntua, että aika kuluu hyvin hitaasti, ja sitä on tärkeä oppia sietämään chat-keskusteluissa. Päivystäjän on hyvä kehua yhteydenottajaa siitä, että hän on yleensäkin ottanut yhteyttä. Keskustelut ovat tärkeää harjoitusta yhteydenottajille siitä, miltä tuntuu lähteä keskustelemaan vaikeista asioista. Yhteydenottajalle voi sanoittaa esimerkiksi sitä, että joistain asioista voi olla vaikea alkaa keskustella "Joskus vaikeiden asioiden sanoittaminen voi tuntua hankalalta ja se on ihan ok." Tärkeää on pyrkiä viestimään lempeää hyväksyntää asiakkaan tilannetta kohtaan.

Jos päivystäjä ei useista yrityksistään huolimatta saa rakennettua luottamuksellista suhdetta yhteydenottajaan, kannattaa yhteyden puuttuminen ottaa puheeksi. Päivystäjä voi sanoa rauhallisesti ja ystävällisesti esimerkiksi: "Mietin, että puhummeko me tässä nyt niistä asioista, jotka tuntuvat sinusta kaikkein tärkeimmiltä?" Jos yhteydenottaja hiljenee täysin, kannattaa linjoilla odotella 10 minuutin ajan. Välissä voit kysyä esimerkiksi: "Onko sinulla siellä edelleen hyvä hetki jutella?" Jos yhteydenottaja ei reagoi 10 minuutin aikana, päivystäjä voi kertoa, että päättää nyt keskustelun ja toivottaa tervetulleeksi toisen kerran uudelleen. Hiljaisen yhteydenottajan kohtaaminen nostaa usein päivystäjässä riittämätöntä oloa. On hyvä muistaa pyytää purkoa tarvittaessa matalalla kynnyksellä!

AGGRESSIIVINEN YHTEYDENOTTAJA

- **Pyri pysymään rauhallisena.**
- **Älä provosoidu äläkä ota purkausta henkilökohtaisesti.**
- **Kuuntele paljon. Kirjoita vähän ja selkeästi.**
- **Vältä tulkintaa.**
- **Jos yhteydenottaja ei rauhoitu, lopeta keskustelu ja pyydä häntä ottamaan yhteyttä paremmalla ajalla.**

Aggressiivista käyttäytymistä aiheuttavat muun muassa turhautumiset ja elämänkriisit. Se voi juontaa myös muusta pahasta olost, masennuksesta, uupumuksesta, stressistä ja siitä, että yhteydenottajan on vaikea kestää omia vaikeita tunteitaan.

Myös vihamielisesti käyttäytyvää yhteydenottajaa pitää kuunnella ja selvittää mistä on kysymys. Monen kohdalla toimii avoin, tunteen hyväksyvä toteamus: "Kuulostaa, että olet tosi vihainen". Tunnetilaa voi tarkentaa kysymällä: "Mistä asioista olet vihainen? Mikä on saanut sinut vihaiseksi tai surulliseksi?" Vastatessaan kysymyksiin yhteydenottaja tulee tarkentaneeksi kokemustaan ja tarkastelleeksi omia tunteitaan ja reaktioitaan.

Päivystäjän on tärkeä yrittää rauhoitella yhteydenottajaa. Niiden seikkojen korostaminen, joista on hänen kanssaan yhtä mieltä, voi auttaa. Päivystäjä voi myös kertoa ymmärtävänsä yhteydenottajan kokemia tunteita. Tämä normalisoi yhteydenottajan tunnereaktiota ja hänen voi olla helpompi rauhoittua kertomaan asiastaan. Yhteydenottajaa voi auttaa hyväksymään omat tunteensa, pitämään niitä ymmärrettävinä. Eri asia on, että toimiiko tunteen mukaisesti.

Päivystäjä voi auttaa yhteydenottajaa hyväksymällä vihaisuuden ja paneutumalla yhdessä yhteydenottajan kanssa selvittämään ja ymmärtämään, mistä on kyse. Päivystäjää voi auttaa se, että hän ajattelee yhteydenottajan käytöksen johtuvan vaikeuksista tunteiden säätelyssä, mikä johtuu esimerkiksi turvattomuuden ja vaille jäämisen kokemuksista. Yhteydenottaja tarvitsee apua rauhoittumiseen sekä toivon ja muutoksen etsimiseen.

VIHA EI SAA KOHDISTUA PÄIVYSTÄJÄÄN

Yleensä aggressiivinen yhteydenottaja rauhoittuu, kun tuntee tulleen kuuluksi ja ymmärretyksi. Keskustelun aluksi voi olla hyvä antaa yhteydenottajan purkaa suuttumuksensa, kunhan se ei kohdistu päivystäjään. Purkauksen jälkeen keskustelu voi edetä hyvinkin rakentavaan lopputulokseen.

Joskus yhteydenottaja on sellaisessa mielentilassa, että haluaa riidellä ja kiu-kutella. Päivystäjät saattavat joutua toimimaan kuin vanhempina uhmakkaal-le lapselle. Tilanne voi laueta, kun päivystäjä pysyy rauhallisena eikä provoso-i-du. Jos yhteydenottaja ei rauhoitu, vaan käyttäytyy jatkuvasti epäasiallisesti, voi päivystäjä kertoa rauhallisesti perustellen aikovansa päättää keskustelun esimerkiksi sanomalla ”keskustelu ei ole nyt asiallista, joten meidän on paras lopettaa”. Koska tunteet tarttuvat, aggressiivisen yhteydenottajan kanssa jutellessaan päivystäjän on tärkeä sanoa itselleen, että tunne on yhteyden-ottajan, ei hänen.

TOISTUVASTI YHTEYTTÄ OTTAVA

- **Jos päivystäjä tunnistaa asiakkaan, on tärkeää keskittyä asioihin, joita nuori tuo tänään itse keskusteluun.**
- **Keskity vahvasti nykyhetkeen esimerkiksi kysymällä**
”Mikä sai sinut ottamaan yhteyttä tänään?”
”Mitä sinulle kuuluu tänään?”
”Mitä toivot keskustelulta tänään?”
- **Puhu erityisen konkreettisista asioista.**
”Mitä olet tehnyt tänään?”
”Mitä aiot tehdä, kun päätämme keskustelun?”
- **Keskity puhumaan siitä, mitä yhteydenottaja voi itse tehdä. Mikä vähentäisi ahdistusta nyt ja ehkä myöhemminkin.**
- **Rohkaise puhumaan esiin nousevista asioista olemassa olevan hoitokontaktin kanssa, jos sellainen on.**
- **Jos epäilet, että asiakas on rajattu, ota yhteys Sekasin-tiimiläiseen Tiimikanavalla. Rajattu asiakas tunnistetaan aina yhdessä tiimiläisen kanssa. Kun tunnistus on tehty, keskustelu rajataan tarvittaessa ohjeen mukaan.**

Vaikka Sekasin-chat tarjoaa kertaluontoista keskustelutukea, yhteydenot-toja tulee paljon myös heiltä, jotka ottavat yhteyttä säännöllisesti. Chatissa käymisestä on voinut muodostua kannatteleva osa arkea. Samaan aikaan on tärkeää, että keskusteluissa vahvistetaan yhteydenottajan omaa toi-mijuutta. Päivystäjä voi rohkaisevilla sanoillaan auttaa kasvattamaan yh-teydenottajan luottamusta omiin vaikutusmahdollisuuksiin tilanteessaan.

Toistuvaisyhteydenottajan kanssa on hyvä keskittyä vahvasti nykyhetkeen ja niihin asioihin, jotka yhteydenottaja tuo juuri tänään keskusteluun. Päivystäjä voi esimerkiksi kysyä: ”Mistä haluaisit tänään jutella?”, tai ”Mitä toivot tänään tältä meidän keskustelulta?” Vaikka päivystäjä tunnistaisi jutelleensa saman yhteydenottajan kanssa jo aikaisemmin, tätä ei ole tarpeellista nostaa esiin.

Toistuvaisyhteydenottajan kanssa keskusteleminen voi olla turhauttavaa, jos päivystäjä kokee, että keskustelu kiertää kehää eikä tilanne muutu kes-kustelujen myötä. Joskus toistuvasti yhteyttä ottava voi olla itsekin tähän turhautunut ja purkaa omaa turhautumistaan päivystäjään, käyttäytyä vas-tahakoisesti tai testailla palvelun rajoja esimerkiksi uhkaillen itsemurhalla.

Päivystäjän on tärkeää ottaa vastaan yhteydenottajan tunteet ja auttaa sanoittamaan niitä. Yhteydenottajaa voi tarvittaessa muistuttaa palvelun rajoista. Chat ei ole hoitosuhde, ja kohtaamisten kertaluonteisuus voi tarkoittaa sitä, että pitkäkestoisempaa ammattiapua tarvitseva hyötyisi enemmän toisenlaisesta palvelusta. Tukea kohtaamiseen kannattaa pyytää matalalla kynnyksellä Tiimikanavalta.

RAJATUT ASIAKKAAT

Sekasin-chatin tiimin työntekijöiden kesken tehdään tarvittaessa päätös tietyn toistuvaisyhteydenottajan tilapäisestä rajaamisesta. Useimmiten syynä on chatin ylikuormittaminen lukuisilla päivittäisillä käynneillä. Rajaamisen tarkoitus on estää samaa yhteydenottajaa saamasta lukuisia keskusteluja päivän aikana, mikä kuormittaa jonoa ja lopulta vie keskustelumahdollisuuden joltakulta muulta. ”Rajatuksi” tuleminen tarkoittaa, että kyseisen yhteydenottajan tuntomerkit kirjataan ylös Ninchatin ”Rajatut asiakkaat” -kanavalle. Kanavalle kirjoitetaan myös toimintaohjeet, kuinka ja milloin yhteydenottajaa ”rajataan” eli keskustelu päätetään päivystäjän toimesta. Rajattu yhteydenottaja tunnistetaan aina yhdessä tiimiläisen kanssa. Kun päivystäjä on yhdessä tiimiläisen kanssa tunnistanut yhteydenottajan ”rajatuksi”, hän toimii kyseistä rajattua koskevien toimintaohjeiden mukaan. Keskustelun jälkeen päivystäjä käy merkkäämassa käynnin kanavalle ”Rajatut käynnit / pvä”. Joskus ystävällinen mutta jämäkkä rajaaminen voi johtaa yhteydenottajan harmistumiseen. Reaktio on ymmärrettävä, eikä sitä tarvitse säikähtää. Tällaisessa tilanteessa voidaan pahoitella, ja kehottaa yhteydenottajaa jättämään palautetta chatin etusivulta löytyvän palautelomakkeen kautta.

”Löysin Sekasin-chatin vuosi sitten ja voin sanoa että tämä on nuorten mielenterveyden paras palvelu Suomessa.

Sekasin-chatista saa aina tukea hyvinkin nopealla aikataululla jopa ruuhkaisina päivinä kaikkiin ahdistuneisuuden tunteisiin. En ole koskaan joutunut jäämään ilman tukea liian pitkien jonojen takia. Koska chatissa saa kirjoittaa anonymisti, en arista sitä samaan tapaan kuin puhelimitse käytettäviä palveluita. Omien ajatusten kirjoittaminen auki myös auttaa hahmottamaan siinä hetkessä kumpuavia tunteita.

Olen suositellut tätä chattia kaikille, joilla on ollut huolia ja murheita ja tarve nopealle tuelle ja he kaikki ovat ylistäneet Sekasin-chattia jälkikäteen. Kiitos hienosta työstänne!”

Oppaassa käytetyt lainaukset ovat suoria poimintoja Sekasin-chatin asiakaskyselystä vuodelta 2022.

SEKASIN-PÄIVYSTÄJÄN MUISTILISTA

1. KESKITY VUOROVAIKUTUKSEEN.

- Ole aidosti läsnä, kuuntele ja ole rauhallinen.

2. OLE KIINNOSTUNUT YHTEYDENOTTAJASTA JA KESKITY HÄNEEN.

- Anna tilaa yhteydenottajan kokemuksille ja tunteille. Yhteydenottaja on keskustelun päähenkilö.
- Suhtaudu kuulemaasi kunnioittavasti, ennakkoluulottomasti ja avoimin mielin.
- Pyri ymmärtämään yhteydenottajan näkökulmaa ja selvittämään, mikä merkitys asialla on hänelle.

3. KESKUSTELE MYÖTÄELÄEN JA KÄY LÄPI YHTEYDENOTTAJAN KANSSA HÄNEN TILANNETTAAN.

- Tee tarkentavia kysymyksiä. Jätä olettamukset ja tulkitseminen pois.
- Varmista, että olet ymmärtänyt asian oikein.

4. AUTA YHTEYDENOTTAJAA KEKSIMÄÄN UUSIA NÄKÖKULMIA JA RATKAISUJA TILANTEESEENSA.

- Monia asioita ei voi ratkaista chatissa, mutta voit pohtia niitä yhdessä yhteydenottajan kanssa ja tarjota myötätuntoa.
- Kartoita yhteydenottajan aikaisempia selviytymiskeinoja, voimavaroja ja tukiverkostoa.

5. ANNA YHTEYDENOTTAJALLE AIKAA KERTOAA JA POHTIA.

- Osoita, että sinulla on aikaa ja haluat kuulla yhteydenottajan kokemuksista ja tunteista.

6. MUISTA, ETTÄ JOKAINEN ON ITSENSÄ PARAS ASiantuntija.

- Toimijuus on yhteydenottajalla. Hän on omien ratkaisujensa ja päätöstensä asiantuntija ja tekijä.
- Vältä tuomasta keskusteluun suoria neuvoja tai omia kokemuksia ja vakaumuksiasi.

7. OLE ARVIOIMATTA YHTEYDENOTTAJAA TAI HÄNEN ELÄMÄÄNSÄ ITSESI KAUTTA

- Työnnä omat oletuksesi ja kokemuksesi syrjään. Älä tulkitse, kysy.

8. OLE KÄRSIVÄLLINEN JA SÄILYTÄ MALTITSI.

- Ole keskustelussa yhteydenottajaa varten. Älä provosoidu – vaikka provosoitaisiin.
- Pura keskustelun nostattamia tunteita purkukeskustelussa.

9. VAIKENE KUULEMASTASI MUUALLA KUIN TYÖNOHJAUKSESSA TAI PURKUKESKUSTELUSSA.

- Purkukeskustelut, työnohjaukset ja Tiimikanava ovat paikkoja käsitellä keskusteluja ja niiden herättämiä ajatuksia ja tunteita.

10. PIDÄ HUOLTA OMASTA HYVINVOINNISTASI JA JAKSAMISESTASI.

- Muista asettaa oma hyvinvointisi etusijalle – päivystäminen ei saa käydä liian raskaaksi.
- Hyödynnä purkukeskusteluja ja työnohjausta jaksamisesi tueksi.
- Voit aina jäädä tauolle vapaaehtoistoiminnasta. Muista ilmoittaa siitä omalle Sekasin-yhdyshenkilöllesi.

LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA

Kriisit ja toipuminen

Kriisikeskustelu: kriisituki, jälkipuolitus, stressi ja konfliktien käsittely / Claes-Otto Hammarlund. - 2. päivitetty laitos. Helsinki: Tietosanoma, 2010.

Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas / Salli Saari, Irja Kantanen, Leena Kämäräinen, Kaisa Parviainen, Sari Valoaho, Pia Yli-Pirilä toim. - Helsinki: Duodecim; Suomen Punainen Risti, 2009.

Lupa särkyä: kriisistä elämään / Eija Palosaari. - Helsinki : Edita, 2008.

Itsemurha, läheisten kokemukset ja avunsaanti

Kourallinen tabuja / Toimittanut Katariina Vuori ja Jonna Pulkkinen. Atena 2014.

Viimeinen ratkaisu: kokemuksia ja näkemyksiä itsemurhan syistä, ehkäisystä, avunsaannista ja asenteista / Tarja Heiskanen. - Helsinki: SMS-tuotanto, 2007.

Itsemurhien ehkäisy. Globaali velvollisuus. WHO:n raportti. Suomen Mielenterveysseura, 2015.

Elämästä on kysymys – itsemurhakriisien ratkaisukeskeinen hoito / Heather Fiske. Lyhytterapiainstituutti, 2015.

Mielenterveys, tunteet, yksinäisyys, viiltely, pelot

Mielenterveys elämäntaitona. Mielenterveyden ensiapukirja / Toim. Ritva Karila-Hietala, Kristian Wahlbeck, Tarja Heiskanen, Eija Stengård, Marjo Hannukkala; Suomen Mielenterveysseura. - Helsinki: SMS-tuotanto, 2013.

Yksinäisyys / Vesa Nevalainen. - Helsinki: Edita; Mielenterveyden keskusliitto, 2009.

Tunne tunteesi / Katja Myllyviita; Kustannus Oy Duodecim, 2016. Vapaaksi viiltelystä / Katja Myllyviita; Kustannus Oy Duodecim. 3. painos 2017.

Herkkyys ja sosiaaliset pelot / Juhani Mattila. - Helsinki : Kirjapaja, 2014.

Perhosiä vatsassa: apua pelkoihin, paniikkiin ja ahdistukseen / Ben Furman. - 4. p. - Helsinki: Tammi, 2003.

Mielekkäästi irti ahdistuksesta: tietoisien läsnäolon menetelmä / Susan M. Orsillo & Lizabeth Roemer ; suomentaneet Tanja Kielenen & Jussi Korhonen. - Alkuteos: The mindful way through anxiety. - Helsinki : Basam Books, cop. 2011.

Manian varjossa: kun perheenjäsenä on psyykinen sairaus / Irene Kristeri. - Helsinki: Kirjapaja, 2009.

Pärväjämisopas nuoren vanhemmille / teksti: Leena Kokko, Sisko Helsti. - Helsinki: Elämäntapaliitto, 2008.

Kavereita nolla. Lasten ja nuorten yksinäisyys./Niina Junttila. Helsinki: Tammi, 2015.

Kaiken keskellä yksin. Aikuisten yksinäisyydestä./Niina Junttila. Helsinki: Tammi, 2018.

Kuoleman ja surun kohtaaminen

Kuoleman kulttuurit Suomessa / toimittaneet Outi Hakola, Sari Kivistö & Virpi Mäkinen. - Helsinki: Gaudeamus, 2014.

Läsnä ja lähellä: opas kuolemaa ja surua kohtaaville vapaaehtoisille / Katariina Engblom ja Elisa Lehtonen. Helsinki: Eläkeliitto, 2010.

Parisuhdeongelmat ja lähisuhdeväkivalta

Paripsykoterapia ja parisuhteen ikäinen arvoitus / toimittajat: Vuokko Malinen ja Paula Alkio; julkaisija: Väestöliitto. - Helsinki: VL-markkinointi, 2007.

Yhdessä yksin?: mielenterveyson-

gelma parisuhteessa ja perheessä / Jari Koskisu, Tarja Kulola. - Helsinki: Edita, 2005.

Päivystäjän hyvinvointi

Auttamisen rajoilla: myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy / Leena Nissinen.

- 1.-3. p. - Helsinki: Edita, 2009.

Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen / Carita Pohjolan-Pirjonen. s. 184-192. Julkaisussa: Kriisi-työn käsikirja: käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa / Carita Pohjolan-Pirhonen, Kirsti Poutiainen, Helena Samulin. - Helsinki: Kirjapaja, 2007.

Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle./ Suvi-Tuuli Porkka. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura, 2009.

Seksuaalisuus

Sukupuolen ja seksuaalisuuden kohtaaminen / Hanna Vilkkä. - Jyväskylä: PS-kustannus, 2010.

Nimestä minut tunnet / Juha Kilpiä. 2015.

Oppaan tekemisessä on hyödynnetty lukuisia SOS-kriisikeskuksen vapaaehtoisten jatkokoulutuksia, erityisesti seuraavia:

Psykoottiset oireet ja niihin suhtautuminen, Eila Sailas 22.4.2013

Syömishäiriöitä sairastavien ja läheisten kohtaaminen, Niko Heikka 15.5.2014

Seksiyhteydenottaja – mitä minussa herää, Tommi Paalanen 16.9.2014

Viiltely ja sen hoito, Katja Myllyviita 22.1.2015

Moninaisen seksuaalisuuden ja seksiyhteydenottajien kohtaaminen, Suomen Mielenterveysseuran Puhelin- ja verkkokriisityön päivät 22.-23.1.2016

Mitä avunhakija toivoo ottaessaan yhteyttä, Päivi Rissanen 5.9.2016

Psykoosin ymmärtäminen ja kohtaaminen, Jyri Tamminen 7.2.2017

Tunteiden säätely, Katja Myllyviita, 8.5.2017

Asiantuntijoina Vinkkejä keskustelun teemoihin -kokonaisuudessa

Enni Happonen (Seta ry), Eveliina Taanila ja Julia Kilpelä (A-klinik-kasäätio), Tina Holmberg-Kalenius ja Nina Kaituri (Kiusaamisasioiden tuki- ja neuvontakeskus Valopilkku), Saara Kokkonen (Nuorten Exit), Tuulia Kovanen (Ensi- ja turvakotien liitto ry), Maria Lähteenmäki (HelsinkiMissio).

Muut käytetyt lähteet

Väestöliiton www-sivut.



SEKASIN