

# LASTEN HUOLET JA AVUN TARPEET TUKEA TARJOAVASSA CHAT-PALVELUSSA

**Venla Hakala:** *YTM, tutkija, Tampereen yliopisto*

**Taina Laajasalo:** *dosentti, tutkimusprofessori, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

**Elina Stenvall:** *HT, ehkäisevän työn johtaja, SOS-Lapsikylä*

**Laura Mielityinen:** *TtM, tutkija, Tampereen yliopisto*

**Noora Ellonen:** *dosentti, professori, Tampereen yliopisto*

*venla.hakala@tuni.fi; taina.laajasalo@thl.fi; elina.stenvall@sos-lapsikyla.fi;  
laura.mielityinen@tuni.fi; noora.ellonen@tuni.fi*

Janus

*Janus vol. 33 (2) 2025, 169–190*



## Tiivistelmä

Tutkimuksessa tarkastellaan SOS-Lapsikylän ylläpitämässä Apuu-chatissa 7–15-vuotiaille suunnattuja keskusteluaiheita ja sen roolia avuntarjoajana. Tutkimusaineistona käytetään vuosina 2021–2023 käydyistä chat-keskusteluista (N = 40291) kerättyä lomakeaineistoa. Tulokset osoittavat, että chatissa käsitellään monia eri aiheita, joista yleisimpiä ovat mielen hyvinvointiin, ihmissuhteisiin sekä kotiin ja perheeseen liittyvät aiheet. Suuri osa lapsista hakeutuu chatiin tavallisiin, kehitysvaiheisiin kuuluviin huoliin liittyen, mutta chatissa keskustellaan myös vakavista mielenterveyden oireiluista, itsetuhoisuudesta ja väkivallasta. Kolme prosenttia keskusteluista vaati chatin työntekijältä jatkotoimenpiteitä, kuten yhteydenottoa viranomaisiin tai koulun oppilashuoltoon. Apuu-chat näyttäyty palveluna, joka tarjoaa tukea erityisesti niille lapsille, jotka eivät koe huoliaan riittävän suuriksi virallisiin avunsaantiväyliin tai jotka eivät voi jakaa huoltaan tuttujen aikuisten kanssa. Toisaalta se tavoittaa myös vaikeasti oireilevia lapsia, joita on vaikea tavoittaa perinteisempien palveluiden piiriin.

## JOHDANTO

Internetin merkitys lasten arjessa on kasvanut ja se on tuonut uusia mahdollisuuksia myös avun hakemiseen (Pretorius ym. 2019). Suomessa on laaja kirjo verkossa toimivia, avun hakemiseen tarkoitettuja palveluita, jotka on suunnattu erityisesti lapsille ja nuorille aikuisille. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi MLL:n nettikirjepalvelu, Sekasin Gaming, Poikien Puhelin -chat, Seksuuaineuvonta-chat, Sekasin-chat sekä Apuu-chat. Perinteisiin, kasvokkain palveluihin verrattuna verkko-pohjaisilla palveluilla on monia etuja, kuten anonymiteettiin ja yksityisyyteen liittyviä hyötyjä, hyvä saavutettavuus sekä käyttäjän suurempi hallinnan tunne (Pretorius ym. 2019). Verkko-

pohjaiset apukanavat tavoittavat myös huonovointisempia asiakkaita, kuin kasvokkaista tai puhelinvälitteistä tukea tarjoavat palvelut (Dowling & Rickwood 2016; Wong ym. 2021; Haner & Pepler 2016).<sup>1</sup>

On todettu, että aikuiset eivät kykene todenmukaisesti arvioimaan lapsia huolettavia teemoja (Gottlieb & Bronstein 1996; Lagattuta ym. 2012). Aikuiset ajattelevat usein lasten olevan huolissaan arkielämää koskettavista teemoista, kuten kiusaamisesta tai koulun arvostanoista. Todellisuudessa lapset kuitenkin ovat huolissaan myös yhteiskunnallisista uhista sekä omasta ja läheisten terveydestä. (Gottlieb & Bronstein 1996.) Aikuiset myös arvioivat lasten huolehtivan vähemmän kuin mitä he oikeas-

ti huolehtivat (Gottlieb & Bronstein 1996; Lagattuta ym. 2012). Koska lasten pelot ovat yhteydessä ympäröivään yhteiskuntaan, muuttuvat ne ajan myötä. Lapset ovat tietoisia yhteiskunnallisista ja kulttuurillisista muutoksista ja haasteista, sekä yhdistävät näitä näkemyksiä näkemykseen omasta tulevaisuudestaan. (Lindfors ym. 2012.) Eri ikäisiä lapsia huolestuttavat myös erilaiset asiat; nuoremmat lapset ovat huolissaan enemmän konkreettisista asioista ja vanhemmat puolestaan abstraktimmista (Brown ym. 2006; Caes ym., 2016).

Verkkopohjaisissa chat-palveluissa lasten kanssa käydyt keskustelut tarjoavat arvokasta tietoa siitä, millaisia huolia ja avun tarpeita lapset itse tuovat esiin. Koska chat-palvelut tarjoavat apua virallisia reittejä matalammalla kynnyksellä (Pretorius ym. 2019), välttyään tiukalta valikoitumiselta sekä portinvartijuudelta, sillä palvelun piiriin pääseminen ei vaadi esimerkiksi terveydenhuollon läheteitä. Koska chat-palveluista saatava aineisto perustuu lasten itsensä esiin tuomiin aiheisiin, tarjoavat ne lapsilähtöisen näkökulman tutkimukseen.

Vaikka lapsille suunnattuja, apua tarjoavia chat-palveluita on Suomessa useita, niitä on tutkittu hyvin vähän (kts. Metsäranta ym. 2024; Takala & Huhta 2022). Kansallisella tasolla on vain vähän tietoa erityisesti siitä, millaisia huolia ja avun tarpeita lapset itse nostavat esiin matalan kynnyksen apua tarjoavissa palveluissa. Tämä tutkimus vastaa tähän puutteeseen. Tässä artikkelissa tutkimme SOS-Lapsikylä ry:n ylläpitämässä Apuu-chatissa käytyjen keskusteluiden aiheita. Apuu-chat on valtakunnallinen keskustelualusta 7–15-vuotiaille lapsille, jonka ensisijaisena tarkoituk-

sena on tarjota keskusteluapua lapsille, jotka kokevat olonsa turvattomaksi tai uhatuksi. (SOS-Lapsikylä 2023a.) Vuonna 2023 Apuu-chatissa käytiin yli 35 000 keskustelua (SOS-Lapsikylä 2024). Apuu-chatissa lapset voivat keskustella heitä askarruttavista aiheista kahden kesken SOS-Lapsikylän työntekijän tai koulutetun vapaaehtoisen kanssa luotettavasti ja anonymisti. Palvelu on käyttäjälle maksuton eikä vaadi kirjautumista tai lähetettä. Palvelussa työskentelevien päivystäjien tehtävänä on kuunnella ja tukea lapsia, sekä tarvittaessa ohjata heitä tarvittavan avun tai tuen äärelle. (SOS-Lapsikylä 2023a.) Tässä tutkimuksessa hyödynämme SOS-Lapsikylän keräämää loma-aineistoa, joka tarjoaa tietoa chat-keskustelujen sisällöstä strukturoidusti ja anonymisti. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mistä aiheista lapset haluavat keskustella apua ja tukea tarjoavassa Apuu-chatissa sekä millaisena avun tarjoajana Apuu-chat näyttäytyy.

#### CHAT-PALVELUT AVUNSAANNIN VÄLINEENÄ

Verkkopohjaisia, apua tarjoavia kanavia on tutkittu kansainvälisellä tutkimuskentällä eri tavoin. Aihetta on lähestytty esimerkiksi vaikuttavuustutkimuksen, implementaatiotutkimuksen, vertailevan kyselytutkimuksen ja haastattelututkimuksen näkökulmista, sekä itse keskusteluita analysoimalla (Baldofski ym. 2023; Eckert ym. 2022; Fukkink & Hermans 2009a; Fukkink & Hermans 2009b; Haner & Pepler 2016). Tutkimuksissa verkkopohjaisilla chat-palveluilla on havaittu olevan monia etuja. Palveluiden tarjoama anonymiteetti ja joustavuus auttavat vähentämään tilanteen uhkaavuutta ja painos-

tavuutta. Lisäksi mahdollisuus käsitellä henkilökohtaisia ja vaikeita aiheita anonyymisti voi madaltaa kynnystä avun hakemiseen. (Fukkink & Hermans 2009a; Fukkink & Hermans 2009b; Wallin ym. 2018; Baldofski ym. 2023). Chat-palvelut voivat myös hälventää koettua stigmaa verrattuna kasvokkain saatavaan apuun, mikä tekee niistä houkuttelevan vaihtoehdon leimaaviksi koettujen ongelmien, kuten mielenterveyden haasteiden kanssa kamppaileville henkilöille (Wallin ym. 2018). Verkkovälitteisyys tarjoaa käyttäjilleen anonyymiyttä ja etäisyyttä, mikä tekee siitä houkuttelevan vaihtoehdon keskustella henkilökohtaisista ja vaikeista asioista (King ym. 2006). Chat-palveluihin hakeutumiseen ei myöskään näyttäisi vaikuttavan ympäröivien ihmisten asenteet avun hakemista ja palveluita kohtaan, toisin kuin perinteisempien, kasvokkain tarjottavien palveluiden kohdalla (Stretton ym. 2018). Verkkopohjaiset chat-palvelut poikkeavat itsepuohjelmista niihin sisältyvän sosiaalisen vuorovaikutuksen osalta; sosiaalisen ulottuvuuden on havaittu olevan internet-pohjaisten sovellusten vaikuttavuutta lisäävä tekijä (esim. Topooco ym. 2019). Erityisesti lapsille suunnattuihin chat-palveluihin keskittyvät tutkimukset ovat havainneet, että chat-neuvonnalla on välittömiä ja positiivisia vaikutuksia käyttäjien olotilaan (King ym. 2006).

Toisaalta chat-palveluissa on myös omat haasteensa. Vaikka chat-palvelusta saatu tuki perustuu henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen ja reaaliaikaisen yhteyden luomiseen, poistaa se vuorovaikutuksesta useita tärkeitä kommunikaatioelementtejä, kuten ilmeet, eleet ja äänenpainot (Fukkink & Hermans

2009a). Vaikka chat-palvelut nähdään yleensä perinteisiä palveluita matalamman kynnyksen palveluina, eivät ne kuitenkaan ole täysin kynnyksettömiä. Osa palveluita harkitsevista ajattelee, ettei chat-keskustelu tarjoa tarvittavaa tukea ja apua. Lisäksi omien ajatusten ja kokemusten tiivistäminen tekstimuotoon voi joistakin avuntarvitsijoista tuntua hankalalta. (Takala & Huhta 2022.) Toisaalta joidenkin, erityisesti nuorempien keskustelijoiden kohdalla chat-keskustelu voi myös auttaa pysymään keskustelussa paremmin mukana puhuttua keskustelua hitaamman temponsa vuoksi (Fukkink & Hermans 2009a). Chat-palveluiden on havaittu olevan suosituimpia tyttöjen ja vanhempien lapsien kuin poikien ja nuorempien lapsien keskuudessa (em.).

Tutkiessaan lapsille ja nuorille aikuisille suunnatun Sekasin-chatin käyttäjien palvelukokemuksia Takala ja Huhta (2022) havaitsivat, että chatin käyttäjät käyttivät palvelua hyvin erilaisiin tarkoituksiin. Chatin käyttäjät voidaan jakaa neljään ryhmään. Ensimmäiselle käyttäjäryhmälle chat oli ainoa palvelu, josta he hakivat apua ongelmiinsa. Nämä käyttäjät hakivat chatista apua akuutteihin, vaikeisiin elämäntilanteisiin ja saivat sieltä kannustusta, apua ja neuvoja sekä itsepuohjeita. Toiselle ryhmälle se puolestaan näyttäytyi erityisesti palveluohjausta tarjoavana välineenä. Kolmansille chat-palvelu toimi muita, perinteisempiä palveluita, tukevana palvelukanavana. Chat tarjosi lisätukea esimerkiksi terapiakäyntien välissä tai se tarjosi tilaisuuden reflektoida toisessa palvelussa käytyjä keskusteluja. Neljännelle ryhmälle chat-palvelu näyttäytyi myös merkityksellisenä avunsaannin väylänä silloin, kun nuo-

ren huoli koski hänen läheisiään. Palvelu tarjosi tällöin mahdollisuuden kysyä neuvoa läheisiä koskevilla huolilla, kuten kaverin tai perheenjäsenen auttamisessa. (Takala & Huhta 2022.)

#### AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimusaineistona käytetään Apuu-chatin päivystäjien tuottamaa lomakeaineistoa. Jokaisen Apuu-chatissa käydyt keskustelun jälkeen päivystäjä täyttää strukturoidun lomakkeen, johon kerätään tietoja muun muassa lapsen iästä, keskustelun aiheesta, keskustelun lopputulemasta sekä päivystäjän arviosta keskustelun vaikutuksista. Keskustelujen aihetta kysytään lomakkeessa monivalintakysymyksin. Keskustelujen aiheet on jaoteltu lomakkeessa pää- ja alaluokkiin, joista päivystäjä valitsee ne, jotka parhaiten kuvaavat juuri käytyä keskustelua. Luokittelu on esitetty liitetaulukossa 1. Lomakkeen täyttäminen etenee vaiheittain. Ensin päivystäjä valitsee pääluokan, jota keskustelu koskee. Sen jälkeen jokaisen pääluokan alla on useampia alaluokkia, jotka kuvaavat keskustelun sisältöä yksityiskohtaisemmin. Yhteen keskusteluun voi sisältyä useita pää- ja alaluokkia. Analyysissä käytetään lomakkeen alkuperäistä luokittelua, johon tutkijoiden ei ole ollut mahdollista vaikuttaa.

Tutkimusaineisto koostuu Apuu-chatissa syyskuun 2021 ja kesäkuun 2023 välillä käydyistä keskusteluista kerätyistä lomakeaineistosta (N = 47687). Apuu-chaattiin yhteyttä ottaneista 84,5 prosenttia (N = 40291) koki olonsa huolestuneeksi, turvattomaksi tai uhatuksi ja kaipasi chatista apua. Muita yhteydenottoja oli 15,5 prosenttia (N

= 7396). Muihin yhteydenottoihin kategorisoitiin keskustelut, joissa asiallista keskusteluyhteyttä ei syntynyt (62 %), keskustelu koski arkista kuulumisten vaihtoa (33 %), yhteydenottaja ei ollut 7–15-vuotias (4 %) sekä keskustelut, joissa yhteydenottaja antoi vain palautetta (2 %). Muiden yhteydenottojen kohdalla keskustelun aihetta tai lapsen ikää ole tarkemmin raportoitu, joten nämä keskustelut eivät sisälly analyysiin.

Lopullisen aineiston keskusteluista (N = 40291) 7–9-vuotiaiden kanssa käytyjä keskusteluja oli 8 prosenttia (N = 3076), 10–12-vuotiaiden 46 prosenttia (N = 18414) ja 13–15-vuotiaiden 46 prosenttia (N = 18408). Yhden prosentin (N = 393) ikä ei ole tiedossa. Aineistosta ei ole mahdollista tunnistaa samojen lasten kanssa käytyjä keskusteluja, joten palvelua käyttäneiden lasten määrä on todennäköisesti käytyjä keskusteluja pienempi.

Aineistoa tarkastellaan jakaumien ja ristintaulukoinnin avulla. Chat-keskustelujen aiheiden kasautumista tarkastellaan myös pääkomponenttianalyysin avulla. Pääkomponenttianalyysissä tarkasteltiin kaikkia 14 pääluokan alla olevaa 56 alaluokkaa sen suhteen, millaiset aiheet esiintyvät samoissa keskusteluissa. Kaiser-Meyer-Olkin-testi tuottaa aineistolla arvon 0,74 ja Bartlettin sfäärisyystesti on tilastollisesti merkitsevä ( $p < 0,001$ ), jolloin pääkomponenttianalyysin ehdot täyttyvät. Pääkomponenttianalyysi tuotti kaikkiaan 20 komponenttia, joiden ominaisarvo ylitti raja-arvon yksi. Tarkempaan tarkasteluun valittiin ominaisarvojen muodostaman käyrän perusteella viisi ensimmäistä komponenttia (ominais-

arvo > 1,4). Pääkomponenttianalyysin tarkoituksena on ennen kaikkea kuvata eri keskusteluaiheiden samanaikaisista esiintymistä, ei keskustelunaiheiden yleisyyttä. Pääkomponentti rotatoitiin Varimax menetelmällä ja pääkomponentit nimettiin niiden muuttujien perusteella, jotka saivat yli 0,50 latauksia. (Jokivuori & Hietala 2007, 68–87.)

#### YHTEYDENOTTOJEN AIHEET

Taulukossa 1 on kuvattu keskustelujen aiheita kuvaavien pääluokkien yleisyys. Koko aineistossa joka kolmas yhteydenotto liittyi mielen hyvinvointiin (32 %). Yleisimmät keskustelunaiheet vaihtelivat kuitenkin hieman keskustelijan iän mukaan. 7–9-vuotiaiden keskustelunaiheet koskivat useimmiten

kiusaamista (32 %), kotiin tai perheeseen liittyviä aiheita (18 %), ihmissuhteita (17 %) tai mielen hyvinvointia (17 %). 10–12-vuotiaiden keskustelut liittyivät yleisimmin mielen hyvinvointiin (27 %), ihmissuhteisiin (24 %) tai kotiin ja perheeseen (21 %). Vanhimpien, 13–15-vuotiaiden keskustelijoiden keskusteluissa selkeästi yleisin aihe (40 %) oli mielen hyvinvointi. Seuraavaksi yleisimmät keskustelunaiheet olivat ihmissuhteet (24 %) sekä koti ja perhe (18 %).

Yleisimmät alaluokat koko aineistossa olivat ahdistunut mieliala (16 %), koulukiusaaminen (14 %), ristiriidat kaverisuhteissa (13 %) sekä vuorovaikutusongelmat vanhempien tai huoltajien kanssa (13 %). 7–9-vuotiaiden keskusteluissa yleisin alaluokka oli koulukiu-

**Taulukko 1.** Pääluokkien jakaumat ikäryhmittäin, % ikäryhmästä, (N)

Pääluokka	7–9 v.	10–12 v.	13–15 v.	Kaikki
<b>Mielen hyvinvointi</b>	17 (507)	<b>27 (4952)</b>	<b>40 (7317)</b>	<b>32 (12865)</b>
<b>Ihmissuhteet</b>	17 (533)	24 (4359)	24 (4442)	23 (9405)
<b>Koti ja perhe</b>	18 (546)	21 (3815)	18 (3371)	19 (7780)
<b>Kiusaaminen</b>	<b>32 (993)</b>	20 (3687)	11 (2097)	17 (6842)
<b>Arki ja vapaa-aika</b>	14 (443)	15 (2724)	15 (2782)	15 (5988)
<b>Koulu ja oppiminen</b>	6 (182)	11 (1932)	12 (2129)	11 (4270)
<b>Fyysinen hyvinvointi</b>	8 (239)	6 (1177)	8 (1531)	7 (2992)
<b>Identiteetti ja minäkuva</b>	2 (48)	5 (980)	5 (1000)	5 (2043)
<b>Murrosikä</b>	2 (49)	5 (902)	5 (890)	5 (1854)
<b>Seksuaalisuus</b>	2 (71)	3 (498)	6 (1177)	4 (1773)
<b>Kuolema</b>	4 (113)	4 (729)	4 (699)	4 (1553)
<b>Yksinäisyys</b>	4 (114)	4 (679)	4 (725)	4 (1530)
<b>Väkivalta</b>	4 (111)	3 (624)	4 (722)	4 (1473)
<b>Lastensuojelu</b>	<1 (10)	1 (252)	2 (443)	2 (711)

saaminen (25 %). Seuraavaksi yleisimpiä olivat ristiriidat kaverisuhteissa (12 %) sekä pelot (11 %). 10–12-vuotiailla keskustelut koskivat yleisimmin koulu-kiusaamista (16 %), ristiriitoja kaverisuhteissa (15 %) ja vuorovaikutusongelmia vanhempien tai huoltajien kanssa (13 %). 13–15-vuotiaat keskustelivat tyypillisimmin ahdistuneesta mielialasta (23 %), vuorovaikutusongelmista vanhempien tai huoltajien kanssa (14 %) sekä masentuneesta mielialasta (13 %).

Keskusteluaiheiden keskinäisiä suhteita tarkasteltiin pääkomponenttianaalysin avulla (liitetaulukko 2). Kaikille syntyneille kahdellekymmenelle komponentille latautui useampia keskustelunaiheita, jotka kuitenkin keskenään kuvastavat tiettyä yhtenäistä teemaa. Kokonaisuus kertoo siitä, että Apu-chatissa käydyt keskustelut keskittyvät usein jonkin tietyn teeman ympärille sen sijaan, että samassa keskustelussa olisi käsiteltäisiin useita eri aiheita. Seuraavaksi tarkastellaan tarkemmin viiden ensimmäisen komponentin sisältöä.

Komponentille yksi latautui mielen-terveyden haasteisiin liittyviä keskustelunaiheita: ”itsetuhoisuus”, ”viiltely”, ”ahdistunut mieliala” sekä ”masentunut mieliala”. Komponentille kaksi puolestaan latautui perhesuhteisiin liittyviä keskustelunaiheita: ”perheen kriisit”, ”vanhempiin liittyvä huoli”, ”sisarusuhteet”, ”vuorovaikutusongelmat vanhempien kanssa” sekä ”perheväkivalta”. Komponentille numero kolme latautui kaverisuhteiden ongelmiin liittyviä keskustelunaiheita: ”ristiriidat kaverisuhteissa”, ”ulkopuolisuuden tunne” sekä ”kaverisuhteen päättyminen”. Neljännelle komponentille latautui lastensuojeluun liittyviä keskustelunai-

heita: ”sosiaalityöntekijään liittyvä huoli”, ”sijaishuoltopaikkaan liittyvä huoli” sekä ”ennakkoluulot lastensuojelua kohtaan”. Viidennelle komponentille latautuivat vapaa-ajan kiusaamiseen liittyvät muuttajat ”kiusaaminen vapaa-ajalla” sekä ”nettikiusaaminen”.

### KEKUSTELUN LOPPUTILANNE

Taulukossa 2 on esitetty keskustelun lopputilannetta koskevat jakaumat. Päivystäjä on voinut valita yhden tai useamman vaihtoehdon. Yleisin lopputilanne keskustelulle oli se, että lapselle annettiin tietoja lapsen oikeuksista tai lastensuojelusta (50 %). Toiseksi yleisintä oli, että lapsi ohjattiin kääntymään omien vanhempiensa puoleen (44 %) ja kolmanneksi yleisimmin lapsi poistui chatista kesken keskustelun (37 %). Kolme prosenttia keskusteluista (N = 1322) vaati työntekijältä jatkotoimenpiteitä, kuten lastensuojeluilmoituksen tai rikosilmoituksen tekemistä, yhteydenottoa koulun oppilashuoltoon tai hätäkeskukseen soittamista.

Jatkotoimenpiteisiin johtaneiden keskusteluiden yleisimmät keskustelunaiheet on esitelty pääluokittain taulukossa 3. Jatkotoimenpiteitä vaatineista keskusteluista 55 prosenttia koski mielen hyvinvointia, 40 prosenttia kotiin ja perheeseen liittyviä aiheita ja 37 prosenttia väkivaltaa. Erityisesti väkivaltaa koskevat aiheet olivat jatkotoimenpiteitä vaatineissa keskusteluissa huomattavasti muita keskusteluita yleisempiä (vrt. 2 % muista keskusteluista). Alaluokkia tarkasteltaessa jatkotoimenpiteitä vaatineista keskusteluista yleisimpinä näyttäytyvät itsetuhoisuutta (47 %), vuorovaikutusongelmia huoltajan

**Taulukko 2.** Keskustelun lopputilanne ikäryhmittäin, % ikäryhmästä

	7–9 v.	10–12 v.	13–15 v.	Kaikki
<b>Lapsi sai tietoa lapsen oikeuksista/lastensuojelusta</b>	46	48	52	50
<b>Lapsi ohjattiin kääntymään omien vanhempien puoleen</b>	49	46	41	44
<b>Lapsi poistui kesken keskustelun</b>	39	35	37	37
<b>Lapsi sai tietoa/ohjattiin kääntymään oppilashuollon palveluihin</b>	24	31	34	32
<b>Lasta ei tarvinnut ohjata eteenpäin</b>	21	22	22	22
<b>Lapsen tilanne herätti lastensuojellisen huolen</b>	3	5	8	6
<b>Lapsen tilanne edellytti jatkotoimenpiteitä työntekijältä</b>	2	3	4	3
<b>Lapsi sai tietoa/ohjattiin kääntymään muihin paikallisiin palveluihin</b>	1	1	3	2
<b>Lapsi sai tietoa/ohjattiin kääntymään muihin verkkopalveluihin</b>	<1	1	3	2

kanssa (30 %), ahdistunutta mielialaa (28 %), perheväkivaltaa (24 %) sekä viiltelyä (23 %) koskevat keskustelut.

#### **JOHTOPÄÄTÖKSET – APUU-CHATISTA TUKEA SEKÄ ARKISIIN ETTÄ VAKAVIIN ELÄMÄN HAASTEISIIN**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisista aiheista lapset haluavat keskustella verkkopohjaisessa, matalan kynnyksen apua tarjoavassa Apuu-chatpalvelussa. Lisäksi tarkastelimme, millaisena avuntarjoajana Apuu-chat näyttää. Tutkimustulosten mukaan Apuu-chatissa keskustellaan enimmäkseen ikätasolle tyypillisistä haasteista, kuten mielen hyvinvoinnista, perheestä ja ihmissuhteista, mutta myös vakavista ongelmista, kuten itsetuhoisuudesta ja väkivallasta. Pääkomponenttianalyysin perusteella keskustelut näyttäisivät kes-

kittyvän pitkälti yhteen teemaan kerhallaan sen sijaan, että samassa keskustelussa käsiteltäisiin useita eri aiheita.

Vahvistaen aiempien tutkimusten havaintoja (Fukkink & Hermanns 2009a; Takala & Huhta 2022), myös tässä tutkimuksessa chat-palvelu näyttöytyy käytetyimpänä vanhempien lasten keskuudessa. Keskusteluteemojen yhteys kehitysvaiheisiin näkyy myös siinä, että eri ikäiset lapset näyttäisivät keskustelemaan Apuu-chatissa hieman eri aiheista; nuoremmilla lapsilla kiusaamiseen sekä kotiin ja perheeseen liittyvät teemat ovat yleisiä, kun puolestaan vanhimilla lapsilla yleisimpiä ovat mielen hyvinvointiin ja vertaissuhteisiin liittyvät teemat, jotka heijastavat nuorten lisääntyntä kykyä itsereflektioon ja abstraktiin ajatteluun (Barkai & Rappaport 2011). Keskimäinen ikäluokka asettui näiden kahden välimaastoon.

**Taulukko 3.** Pääluokkien yleisyys keskusteluissa jatkotoimenpidetarpeen mukaan, %

Pääluokka	Ei jatkotoimenpiteitä	Jatkotoimenpiteitä	Ero, %-yks.
Mielen hyvinvointi	26	55	29
Koti ja perhe	16	40	24
Väkivalta	2	37	35
Arki ja vapaa-aika	12	20	8
Ihmissuhteet	20	13	7
Kiusaaminen	14	13	1
Lastensuojelu	1	13	12
Koulu ja oppiminen	9	7	2
Kuolema	3	7	4
Fyysinen hyvinvointi	6	6	0
Yksinäisyys	3	5	2
Seksuaalisuus	4	3	1
Identiteetti ja minäkuva	4	3	1
Murrosikä	4	1	3

Vaikka lasten huolenaiheet keskusteluissa olivat tavanomaisia kasvuun ja kehitykseen kuuluvia huolia, on tärkeää, että lapsilla on matalan kynnyksen paikka, jossa näistä voi keskustella. Chattiin hakeutuva lapsi voi kaivata neuvoja, kannustusta tai lohdutusta ja saattaa hyötyä chatissa saaduista itsepuohjeista (Takala & Huhta 2022).

Erityisesti mielen hyvinvointiin liittyvät keskustelut olivat nuoruusikäisillä nuorempia lapsia yleisempiä. Tämä voi heijastaa normatiivisia, kehitykseen liittyviä muutoksia. Esimerkiksi itsetunnon on havaittu laskevan lapsuudesta varhaiseen murrosikään siirtymisen aikana, ja noin 13 vuoden iässä mielen terveyteen vahvasti kytkeytyvä itsetunto on alhaisimmillaan (Orth ym.

2018). Samassa ikävaiheessa erilaisten huolten vaikutus lasten päivittäiseen arkeen on vanhempien mukaan suurimmillaan (Caes ym., 2016). Toisaalta mielenterveysteeman korostuminen juuri nuorten ikäryhmässä voi liittyä nuorten mielenterveysongelmien lisääntymiseen (Kiviruusu ym. 2023), tai nuorten mielenterveyspalveluihin liittyviin tunnistettuihin ongelmiin, kuten palvelujärjestelmän sirpaleisuuteen ja tarpeenmukaisten hoitomenetelmien huonoon saatavuuteen (Huikko ym. 2023).

Tutkimuksen perusteella Apuu-chatissa keskustellaan paljon tavallisista, lasten elämään ja kehitysvaiheisiin liittyvistä haasteista ja huolista. Samanlaisia tuloksia on saatu myös kansainvälisissä

tutkimuksissa (Fukkink & Hermanns 2009b; Lagattuta ym. 2012). Chatista lapset kaipaavat tukea erityisesti mielen hyvinvointiin, kotiin ja perheeseen, ihmissuhteisiin, arkeen ja vapaa-ajan viettoon sekä opiskeluun tai koulunkäyntiin liittyvissä haasteissa. Takalan ja Huhdan (2022) havaintojen mukaan chat-palvelu voikin näyttäytyä monelle käyttäjälle helppona keskusteluväylänä silloin, kun kasvokkaisia palveluja ei haluta käyttää tai niitä ei tarvita. Vastaa- vasti Hanerin ja Peplerin (2016) tutkimuksessa arvioitiin, että 60 prosentilla chat-palvelua käyttävistä lapsista yhteydenoton syy ei ollut erityisen huolestuttava, kuten esimerkiksi mielenterveyteen tai itsetuhoisuuteen liittyvä syy. Valtaosalla chat-palvelun käyttäjistä yhteydenottojen syyt siis näyttivät liittyvän verrattain tavanomaisiin kasvuun ja kehitykseen kytkeytyviin huoliin. Onkin tärkeää, ettei tavallisia, lasten elämään kuuluvia haasteita ja avuntarpeita lähdetä automaattisesti problematisoimaan, sillä elämän haasteet ja niiden herättämät pohdinnat kuuluvat osaksi lapsen kasvua. Esimerkiksi kaveri-, perhe- ja seurustelusuhteisiin sekä itsetuntoon ja minuuteen liittyvät teemat ovat olennainen osa lapsen ja nuoren kehitystä (Brion-Meisels & Jones 2012).

Tavallisten, lasten elämään kuuluvien keskustelunaiheiden lisäksi Apuu-chatissa kuitenkin keskustellaan myös vakavista ongelmista, tilanteista ja oireiluista. Samanlaisia havaintoja on tehty myös nuorille ja nuorille aikuisille suunnatusta chat-palvelusta (Takala & Huhta 2022). Vaikka Apuu-chatissa keskustelut käydään lähtökohtaisesti luottamuksellisesti ja anonyymisti, on päivystäjillä kuitenkin velvollisuus puuttua chatissa havaittuihin akuutteihin hätätilanteisiin,

lastensuojelullisiin huoliin tai rikoksiin. Tällaisten erityisen vakavien ja akuuttien huolien jäljille voidaan päästä tarkastelemalla keskusteluja, jotka vaativat chatin työntekijältä jatkotoimenpiteitä, kuten yhteydenottoa lastensuojeluun tai hätäkeskukseen (SOS-Lapsikylä 2023a). Jatkotoimenpiteitä vaatineissa keskusteluissa korostuivat itsetuhoisuuden ja itsensä satuttamisen teemat, perheen sisäiset ongelmat ja perheväkivalta sekä lapsen ahdistunut mieliala. SOS-Lapsikylän mukaan vakavien yhteydenottojen määrä on kasvussa ja rikosilmoitukseen, lastensuojeluilmoitukseen tai yhteydenottoon sosiaalipäivystykseen johtavia keskusteluja on viikoittain (SOS-Lapsikylä 2023b).

Tässä tutkimuksessa havaittiin, että yli puolet jatkotoimenpiteistä aiheuttaneista keskusteluista käsitteli mielenterveyden haasteita. Erityisesti itsetuhoisuutta, viiltelyä ja ahdistunutta mielialaa koskevat keskustelut olivat yleisiä. Aiemmissä tutkimuksissa on havaittu vakavien mielenterveyden haasteiden kanssa kamppailevien lasten olevan ylliedustettuina apua tarjoavissa chat-palveluissa verrattuna puhelimen kautta tai kasvokkain tapahtuvaan neuvontaan (Dowling & Rickwood 2016; Wong ym., 2021; Haner & Pepler 2016). Esimerkiksi Hanerin ja Peplerin tutkimuksessa (2016) arvioitiin, että jopa kolmannes chat-palvelun yhteydenottoista oli korkean riskitason tilanteita, joissa yhteydenottajalla oli esimerkiksi diagnosoitu mielenterveyden häiriö, vakava terveysongelma, yhteydenottaja oli itsetuhoinen tai koki hyväksikäyttöä tai väkivaltaa (Haner & Pepler 2016).

Apuu-chatin päivystäjien arvioiden mukaan chatissa käydyistä keskusteluis-

ta on lapselle hyötyä lähes 70 prosentista keskusteluita (SOS-Lapsikylä 2024). Anonyymi, vapaaehtoistyöhön perustuva chatpalvelu ei kuitenkaan voi korvata terveydenhuollon ammattilaisten tarjoamia palveluita. Parhaimmillaan toteutettuina julkisen ja järjestösektorin toimijat kuitenkin täydentävät toisiaan ja toimivat rinnakkain. Hiljattain onkin suositeltu, että julkisen sektorin tulisi olla vahvemmin mukana nuorille tarjottavien etätukipalveluiden kehittämisessä, järjestötoimijoille kertynyttä laaja-alaista osaamista hyödyntäen (Huikko ym. 2023). Esimerkiksi ohjaus jatkuvasti lisääntyviin nuorten omahoito- ja psykoedukaatiomateriaaleihin sekä ajantasainen palveluohjaus saattaisivat tehostua julkisen ja järjestösektorin yhteistyön kautta.

Monet chat-palvelua käyttävät lapset voisivat hyötyä myös chat-keskusteluista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Esimerkiksi Alankomaalaisessa Krisenchat-palvelussa kaikilla chatpalvelun työntekijöillä ja vapaaehtoisilla on psykologian tutkinto tai siihen liittyviä opintoja taustalla (Krisenchat 2023). Chat-palveluihin tulevien, vakavien yhteydenottojen runsas määrä korostaa chatissa työskentelevien päivistäjien jatkuvan kouluttautumisen, työnohjauksen ja organisaation tuen merkitystä. Vakavien yhteydenottojen lisääntyminen tukee myös aiempia tutkimushavaintoja lasten mielenterveydellisten ongelmien lisääntymisestä sekä korostaa saavutettavien ja riittävien mielenterveyspalveluiden kriittistä roolia (Huikko ym. 2023). Toisaalta kuitenkin Apuu-chatissa käytyjen tavallisiin, kehitysvaiheeseen kuuluvien keskustelujen suuri määrä tukee myös ajatusta siitä, että monelle lapselle riittää

myös luotettavan, chat-työskentelyyn perehdytetyn aikuisen tarjoama keskusteluapu.

Tutkimuksen rajoitteena on, että analyyseissa on käytetty SOS-Lapsikylän omiin tilastointitarpeisiinsa muodostamaa luokittelua. Keskusteluaiheiden luokittelua ei siis ole voitu täysin optimoida vastaamaan tieteellisen tutkimuksen tarpeita. Lisäksi on huomioitava, että chat-palvelun työntekijöiden subjektiivisuus on voinut vaikuttaa keskustelujen luokitteluun ja luokittelujen välillä voi olla työntekijäkohtaisia eroja. Työntekijän toimiminen aineiston välikätenä ei tuo lasten omia näkemyksiä esiin yhtä hyvin, kuin jos aineisto olisi peräisin lapsilta itseltään. Osa aineiston keskusteluista on käyty COVID-19 pandemian ja siitä johtuvien rajoitusten aikana, mikä voi osaltaan selittää mielenterveyteen liittyvien keskusteluiden suurta määrää aineistossa, sillä pandemian tiedetään lisänneen henkistä huonovointisuutta lasten keskuudessa (Kauhanen ym. 2023). Yksittäisiä chat-palveluita tarkasteltaessa on myös pidettävä mielessä palvelun itsensä tekemät rajaukset ja niiden vaikutukset palvelussa käytyihin keskusteluihin sekä siihen, millaisin huolin ja avuntarpein palveluun hakeudutaan. Osa chat-muotoista keskusteluapua tarjoavista palveluista suuntaa jo kuvauksissaan itseään esimerkiksi erityisesti mielenterveyden haasteita kokeville asiakkaille, mikä vaikuttaa keskusteluiden sisältöön. Tämän vuoksi yksittäisistä palveluista saatua tutkimustietoa ei voida automaattisesti soveltaa muihin palveluihin.

Apuu-chatiin tulleiden yhteydenottojen runsas määrä ja keskusteluaiheiden analyysi vahvistavat aiemmin tehtyjä

havaintoja (mm. Takala & Huhta 2022) siitä, että chatin kaltaiselle anonyymille ja paikasta riippumattomalle tuelle on tarve lapsille suunnattujen palveluiden kokonaisuudessa. Chatmuotoinen palvelu voi näyttäytyä houkuttelevana paikkana tavallisista, kehitykseen ja elämänkulkuun kuuluvista aiheista huolestuneille lapsille, jotka kokevat huolensa liian pieniksi virallisiin avunsaantiväyliin tai jotka eivät syystä tai toisesta voi jakaa huoltaan tuttujen aikuisten kanssa (Takala & Huhta 2022). Toisaalta chat-palvelulla voidaan tavoittaa muita palveluväyliä paremmin myös huonovointisempia lapsia (Dowling & Rickwood 2016; Wong ym. 2021; Haner & Pepler 2016). Kuten Takala ja Huhta (2022) ovat havainneet, chat-palvelu voi täyttää hyvin erilaisia palvelutarpeita ja sitä voidaan hyödyntää eri tavoin eri elämäntilanteissa.

## VIITE

1 Käytämme tässä artikkelissa alaikäisistä sanaa ”lapsi” YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen (Yleissopimus lasten oikeuksista 59–60/1991) mukaisesti.

## KIRJALLISUUS

- Baldofski, Sabina & Kohls, Elisabeth & Efe, Zeki & Eckert, Melanie & Sae, Shadi & Thomas, Julia & Wundrack, Richard & Rummel-Kluge, Christine (2023) The Impact of a Messenger-Based Psychosocial Chat Counseling Service on Further Help-Seeking Among Children and Young Adults: Longitudinal Study. *JMIR Mental Health* 10, e43780. <https://doi.org/10.2196/43780>
- Barkai, Ayelet R. & Rappaport, Nancy (2011) A Psychiatric Perspective on Narratives of Self-Reflection in Resilient Adolescents. *Adolescent Psychiatry* 1, 46–54. <https://doi.org/10.2174/2210676611101010046>
- Brion-Meisels, Gretchen & Jones, Stephanie M. (2012) Learning About Relationships. Teoksessa Sue Roffey (toim.), *Positive Relationships: Evidence Based Practice across the World*. Heidelberg: Springer Netherlands, 55–72.
- Brown, Stephen L. & Teufel, James A. & Birch, David A. & Kancherla, Vijaya (2006) Gender, Age, and Behavior Differences in Early Adolescent Worry. *Journal of School Health* 76 (8), 430–437. <https://doi.org/10.1111/j.1746-1561.2006.00137.x>
- Caes, Line & Fisher, Emma & Clinch, Jacqui & Tobias, Jonathan H. & Eccleston, Christopher (2016) The development of worry throughout childhood: Avon Longitudinal Study of Parents and Children data. *British Journal of Health Psychology* 21 (2), 389–406. <https://doi.org/10.1111/bjhp.12174>
- Dowling, Mitchell & Rickwood, Debra (2016) Exploring hope and expectations in the youth mental health online counselling environment. *Computers in Human Behavior* 55, 62–68. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.009>
- Eckert, Melanie & Efe, Zeki & Guenther, Lukas & Baldofski, Sabrina & Kuehne, Katharina & Wundrack, Richard & Thomas, Julia & Sae, Shadi & Kohls, Elisabeth & Rummel-Kluge, Christine (2022) Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counselling service for children and young adults (“krisenchat”): A cross-sectional study. *Internet Interventions* 27, 100508. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100508>
- Fukkink, Ruben G. & Hermanns, Jo M. A. (2009a) Children’s experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 50 (6), 759–766. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2008.02024.x>
- Fukkink, Ruben G. & Hermanns, Jo M. A. (2009b) Counseling children at a helpline: Chatting or calling? *Journal of Community Psychology* 37 (8), 939–948. <https://doi.org/10.1002/jcop.20340>
- Gottlieb, Diane & Bronstein, Phyllis (1996) Parents’ Perceptions of Children’s Wor-

- ries in a Changing World. *The Journal of Genetic Psychology* 157 (1), 104–118. <https://doi.org/10.1080/00221325.1996.9914849>
- Haner, Dilys & Pepler, Debra (2016) Live Chat Clients at Kids Help Phone: Individual Characteristics and Problem Topics. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry* 25, 138–144.
- Huikko, Eeva & Peltola, Katriina & Aalto-Setälä, Terhi (2023) Lasten ja nuorten mielenterveytyön vaikuttavuuden lisääminen - Kansallisen lapsistrategian toimenpiteen 13 loppuraportti. Työpäpaperi 3/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Jokivuori, Pertti & Hietala, Risto (2007) Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, Laura & Wan Mohd Yunus, Wan Mohd Azam & Lempinen, Lotta & Peltonen, Kirsi & Gyllenberg, David & Mishina, Kaisa & Gilbert, Sonja & Bastola, Kalpana & Brow, June S. L. & Sourander, Andre (2023) A systematic review of the mental health changes of children and young people before and during the COVID-19 pandemic. *European Child & Adolescent Psychiatry* 32, 995–1013. <https://doi.org/10.1007/s00787-022-02060-0>
- King, Robert & Bambling, Matthew & Reid, Wendy & Thomas, Ian (2006) Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling & Psychotherapy Research* 6 (3), 175–181. <https://doi.org/10.1080/14733140600874084>
- Kiviruusu, Olli & Haravuori, Henna & Lindgren, Maija & Therman, Sebastian & Marttunen, Mauri & Suvisaari, Jaana & Aalto-Setälä, Terhi (2023) Generalized anxiety among Finnish youth from 2013 to 2021—Trend and the impact of COVID-19. *Journal of Affective Disorders* 330, 267–274. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2023.03.010>
- Krisenchat (2023) About us. <https://krisenchat.de/en/ueber-uns> Luettu 28.11.2023.
- Lagattuta, Kristin H. & Sayfan, Liat & Bamford, Christi (2012) Do you know how I feel? Parents underestimate worry and overestimate optimism compared to child self-report. *Journal of Experimental Child Psychology* 113 (2), 211–232. <https://doi.org/10.1016/j.jecp.2012.04.001>
- Lindfors, Pirjo & Solantaus, Tytti & Rimpelä, Arja (2012) Fears for the future among Finnish adolescents in 1983–2007: From global concerns to ill health and loneliness. *Journal of Adolescence* 35 (4), 991–999. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2012.02.003>
- Metsäranta, Kiki & Anttila, Minna & Pajamäki, Tatjana & Holappa, Heidi & Välimäki, Maritta (2024) The Usage of a Chat-Based Help Service for Young People: A Nationwide Descriptive Study. *Issues in Mental Health Nursing* 45 (10), 1054–1064. <https://doi.org/10.1080/01612840.2024.2381128>
- Orth, Ulrich & Erol, Ruth Y. & Luciano, Eva C. (2018) Development of self-esteem from age 4 to 94 years: A meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological Bulletin* 144 (10), 1045–1080. <https://doi.org/10.1037/bul0000161>
- Pretorius, Claudette & Chambers, Derek & Coyle, David (2019) Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. *Journal of Medical Internet Research* 21 (11), e13873. <https://doi.org/10.2196/13873>
- Rickwood, Debra & Deane, Frank P. & Wilson, Coralie J. & Ciarrochi, Joseph (2005) Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health* 4 (3), 218–251. <https://doi.org/10.5172/jamh.4.3.218>
- SOS-Lapsikylä (2023a) Info. <https://apuu.fi/privacy-policy/> Luettu 16.1.2024.
- SOS-Lapsikylä (2023b) Tietoa Apu-chatista opettajille ja oppilashuollolle. <https://apuu.fi/tietoa-apuu-chatista-opettajille-ja-oppilashuollolle/> Luettu 16.1.2024.
- SOS-Lapsikylä (2024) Apuu-chat vuosiraportti 2023. Helsinki: SOS-Lapsikylä.
- Stretton, Alexander & Spears, Barbara A. & Taddeo, Carmel & Drennan, Judy (2018) Help-seeking Online by Young People:

- Does the Influence of Others Matter? The International Journal of Emotional Education 10 (1), 25–46.
- Takala, Janne & Huhta, Helena (2022) Chat-keskusteluissa esiin nousseet tarpeet ja palvelukokemukset. Teoksessa Tuuli Pitkänen, Jouni Tourunen, Helena Huhta, Teemu Kaskela, Janne Takala, Alix Helfer, Susanna Jurvanen, Riku Laine, Meri Larivaara & Leena Suurpää (toim.) Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa – Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:65. Helsinki: Valtioneuvosto, 71–83.
- Topooco, Naira & Byléhn, Sandra & Dahlström Nysäter, Ellen & Holmlund, Jenny & Lindegaard, Johanna & Johansson, Sanna & Åberg, Linnea & Bergman Nordgren, Lisa & Zetterqvist, Maria & Andersson, Gerhard (2019) Evaluating the Efficacy of Internet-Delivered Cognitive Behavioral Therapy Blended With Synchronous Chat Sessions to Treat Adolescent Depression: Randomized Controlled Trial. Journal of Medical Internet research 21 (11), e13393. <https://doi.org/10.2196/13393>
- Wallin, Emma & Maathz, Pernilla & Parling, Thomas & Hursti, Timo (2018) Self-stigma and the intention to seek psychological help online compared to face-to-face. Journal of Clinical Psychology 74 (7), 1207–1218. <https://doi.org/10.1002/jclp.22583>
- Wong, Kelly & Chan, Christian S. & Chan, Milton & Wong, Clifford & Cheng, Qijin & Xiong, Cynthia & Yip, Paul (2021) Who seeks help online? Comparing online and offline help-seeking preferences amongst youths with suicidal ideation. Journal of Affective Disorders 292, 21–29. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2021.05.056>
- Yleissopimus lapsen oikeuksista (1991) Asetus lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen voimaansaattamisesta sekä yleissopimuksen eräiden määräysten hyväksymisestä annetun lain voimaantulosta 60/1991. Annettu 21.8.1991.

### *English Summary*

**Venla Hakala & Taina Laajasalo & Elina Stenvall & Laura Mielityinen & Noora Ellonen:** Children's Concerns and Needs in a Support Providing Chat Service

The study examines discussion topics and the role of Apuu-chat, a service maintained by SOS Children's Villages Finland for 7–15-year-olds seeking help. The research data consists of chat workers report forms from 2021 to 2023 (N = 40291). Results indicate that the chat covers various topics, most commonly related to mental well-being, relationships, and home and family. While many children seek help for typical everyday concerns for their age, the chat also addresses serious issues such as mental health symptoms, self-harm, and violence. Three percent of conversations required follow-up actions by chat staff, such as contacting authorities or school counselling services. Apuu-chat seems to appeal to children who do not consider their worries significant enough for official channels or who cannot share their concerns with familiar adults. At the same time, the service reaches children with more severe symptoms, who are otherwise difficult to engage through traditional, face-to-face services.

## LIITTEET

Liitetaulukko 1. Alaluokkien yleisyydet iän mukaan, % ikäluokasta

	Kaikki	7–9 v.	10–12 v.	13–15 v.
<b>Mielen hyvinvointi</b>				
Ahdistunut mieliala	16	4	12	23
Pelot	10	11	10	9
Masentunut mieliala	9	3	7	13
Itsetuhoisuus	8	1	5	11
Viiltely	6	1	5	9
Syömishäiriö	2	<1	2	3
<b>Koti ja perhe</b>				
Vuorovaikutusongelmat vanhempien/hoitajien kanssa	13	10	13	14
Vanhempiin liittyvä huoli	5	5	6	5
Perheen kriisit	3	2	3	4
Sisarussuhteet	3	4	4	3
Vanhempien väliset riidat	3	2	3	2
Vanhempien ero	2	2	2	1
<b>Väkivalta</b>				
Perheväkivalta	2	2	2	2
Kouluväkivalta	1	1	1	1
Seksuaalirikos	1	<1	1	1
Uhkailu	<1	<1	<1	<1
<b>Arki ja vapaa-aika</b>				
Arkirutiinit	6	5	6	7
Ajankohtainen yhteiskunnallinen aihe	3	4	4	2
Harrastukset	3	2	3	3
Äkillinen, järkyttävä tapahtuma	3	3	3	4
Päihteet	1	1	1	1
Tulevaisuus ja unelmat	1	1	1	2
Muutto	<1	<1	<1	1
<b>Ihmissuhteet</b>				
Ristiriidat kaverisuhteissa	13	12	15	11
Ulkopuolisuuden tunne	5	4	5	5
Läheiseen liittyvä huoli	4	2	4	5
Ihastuminen	3	2	3	4
Seurustelu ja tapailu	3	1	1	4
Kaverisuhteen päättyminen	2	1	2	2
Seurustelusuhteen päättyminen	1	<1	1	2
Ristiriidat seurustelusuhhteissa	<1	0	<1	1

<b>Kiusaaminen</b>				
Koulukiusaamien	14	25	16	9
Kiusaaminen vapaa-ajalla	4	8	5	3
Kiusaaminen ilmiönä	2	3	2	1
Nettikiusaaminen	1	2	2	1
Rasismi/syrjintä	1	1	1	<1
<b>Lastensuojelu</b>				
Tietoja lastensuojelusta	1	<1	1	1
Ennakkoluulot lastensuojelua kohtaan	1	<1	1	1
Sijaishuoltopaikkaan liittyvä huoli	<1	<1	<1	1
Sosiaalityöntekijään liittyvä huoli	<1	0	<1	1
<b>Koulu ja oppiminen</b>				
Läksyt ja opiskelu	7	4	7	7
Suhde koulun aikuisiin	3	2	3	4
Koulun aloitus tai vaihto	2	1	1	2
<b>Kuolema</b>				
Läheisen kuolema	2	2	2	2
Kuolema ilmiönä	1	1	1	2
Lemmikin kuolema	1	1	1	1
<b>Fyysinen hyvinvointi</b>				
Omaan terveyteen liittyvä huoli	7	7	6	7
Oma sairaus	1	2	1	1
Seksuaaliterveys	1	<1	<1	1
<b>Seksuaalisuus</b>				
Seksi	3	2	2	5
Raskaus	1	<1	<1	1
Seksuaalinen suuntautuminen	1	<1	1	1
<b>Identiteetti ja minäkuva</b>				
Kehonkuva	5	2	5	5
Sukupuoli	1	<1	1	1
Kulttuuriseen/etniseen taustaan liittyvä huoli	<1	0	<1	<1
Uskontoon tai vakaumukseen liittyvä huoli	<1	0	<1	<1
<b>Murrosikä</b>				
<b>Yksinäisyys</b>				

## Liitetaulukko 2. Pääkomponenttianalyysi

Alaluokka	Komponentti										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Isetuhoisuus	0,802	0,033	0,009	0,05	-	0,013	0,009	0,016	0,057	0,021	0,011
Viittely	0,749	0,022	0,019	0,028	-	0,015	0,023	0,007	0,077	0,033	-0,02
Ahdistunut mieliala	0,564	0,027	0,012	0,001	-	0,014	0,022	0,08	0,191	0,059	0,037
Masentunut mieliala	0,563	0,166	0,1	0,041	0,054	0,047	-0,02	0,094	0,063	-	0,005
Kuolema ilmiönä	0,341	0,085	0,035	0,155	0,036	0,012	0,002	0,015	0,084	0,018	-
Syömishäiriö	0,231	0,008	-0,01	-0,02	-0,04	0,05	0,013	-	0,035	0,001	0,022
Arkirutiinit	0,183	0,286	0,14	0,05	0,098	0,058	-	0,022	0,276	0,442	0,027
Vuorovaikutusongelmat vanhempien tai huoltajien kanssa	0,159	0,538	0,012	0,015	-	0,013	-0,01	0,23	0,133	0,137	0,001
Pelot	0,134	0,115	0,032	0,051	0,029	0,037	0,072	0,123	0,087	-	0,002
Ennakkoluulot lastensuojelua kohtaan	0,119	0,18	0,006	0,554	-0,01	0,022	-	0,049	0,002	0,019	0,006
Äkillinen järkyttävä tapahtuma	0,08	0,159	0,033	0,048	0,097	0,081	-	0,019	0,056	0,032	0,039
Tulevaisuus ja unelmat	0,075	-0,05	-	0,082	0,057	0,03	0,002	0,017	0,006	0,518	0,002
Vanhempiin liittyvä huoli	0,074	0,56	0,009	0,037	0,015	0,006	0,241	0,122	-	0,009	0,019
Suhde koulun aikuisiin	0,073	0,095	0,066	0,007	0,076	0,009	-	0,057	0,647	0,016	0,002
Perheen kriisit	0,053	0,613	0,002	0,159	0,006	0,017	0,154	0,045	-	0,109	0,007
Kouluväkivalta	0,048	0,089	0,034	0,011	0,063	0,003	0,077	0,074	0,014	-	0,003

Läheisen kuolema	0,045	0,056	0,015	0,017	0,029	0,017	0,039	0,032	-0,11	0,034
Ulkopuolisuuden tunne	0,042	0,055	<b>0,678</b>	0,003	0,048	0,032	0,005	0,063	0,081	0,01
Kaverisuhteen päättyminen	0,041	0,014	<b>0,626</b>	0,01	0,032	0,043	0,01	0,021	0,019	0,014
Sosiaalityöntekijään liittyvä huoli	0,025	0,057	0,013	<b>0,704</b>	0,016	0,009	0,033	0,041	0,009	0,001
Muutto	0,025	0,026	0,061	0,011	0,009	0,01	0,134	0,102	0,094	0,006
Nettikiusaaminen	0,023	0,096	0,039	0,019	<b>0,65</b>	0,002	0,084	0,015	0,004	0,051
Uskontoon tai vakaumuksen liittyvä huoli	0,021	0,022	0,003	0,005	0,036	0,018	0,025	0,014	0,052	0,008
Lapsi halusi tietoa lastensuojelusta	0,021	0,286	0,027	0,459	0,044	0,019	-0,12	0,029	0,004	0,039
Kiusaaminen ilmiönä	0,02	0,124	0,265	0,029	0,468	0,026	-0,11	0,145	0,017	0,047
Oma sairaus	0,016	0,011	0,003	0,006	0,01	0,005	0,007	0,006	0,018	0,036
Sijaishuoltopaikkaan liittyvä huoli	0,016	0,144	0,018	<b>0,656</b>	0,006	0,01	0,132	0,004	0,002	0,026
Seurustelusuhteen päättyminen	0,016	0	0,045	0,01	0,005	<b>0,615</b>	0,003	0,021	0,032	0,065
Läksyt ja opiskelu	0,015	0,036	0,015	0,037	0,094	-0,04	0,031	<b>0,704</b>	0,124	0,075
Vanhempien ero	0,014	0,124	0,017	0,004	0,017	0,016	<b>0,734</b>	0,021	0,044	0,003
Läheiseen liittyvä huoli	0,011	0,033	0,09	0,005	0,017	0,032	0,005	0,008	0,048	-0,03
Seksuaalinen suuntautuminen	0,005	0,001	0,008	0,009	0,002	0,026	0	-0,03	0,012	0,014
Päihteet	0,002	0,134	0,012	0,046	0,062	0,004	0,009	0,045	0,066	0,004

Uhkailu	0	0,005	0,036	0,02	-	0,045	0,011	0,072	-	0,105	-	0,185	-	0,074
Seurustelu ja tapailu	0,001	0,027	0,009	0,012	0,001	-	<b>0,694</b>	0,033	-	0,003	0,01	0,128	-	0,128
Vanhempien väliset riidat	0,001	0,256	0,016	0,05	0,022	-	0,013	<b>0,674</b>	-	0,015	0,042	-	0,025	0,025
Sisarussuhteet	0,005	<b>0,56</b>	0,009	0,038	0,053	-	0,033	0,034	-	0,065	0,097	0,01	-	0,01
Koulukiisaaminen	0,007	0,035	0,001	0,001	0,478	-0,05	-	0,021	0,06	-	0,067	0,053	-	-
Sukupuoli	0,008	0,013	0,014	0,014	0,014	-	0,044	0,017	0,019	0,005	0,018	-	-	0,018
Seksuaaliterveys	0,008	0,01	0,017	0,001	0,023	0,075	-	0,019	0,043	0,004	-	<b>0,562</b>	-	0,562
Perheväkivalta	0,008	<b>0,508</b>	0,018	0,126	0,044	0,011	-	0,135	0,112	0,066	0,059	-	-	0,059
Kiusaaminen vapaa-ajalla	0,009	0,068	0,078	0,006	<b>0,701</b>	0,008	-	0,039	0,085	0,053	0,016	-	-	0,016
Seksuaalirikos	0,009	0,003	0,001	0,016	0,035	0,003	-	0,129	0,207	0,148	-	-	-	0,148
Ristiriidat seurustelusuhhteissa	-0,01	0,095	0,031	0,018	0,024	<b>0,503</b>	0,098	0,023	0,011	0,039	-	-	-	0,039
Kulttuuriseen/etniseen taustaan liittyvä huoli	0,011	0,051	0,007	0,004	0,018	-	0,031	0,037	0,008	0,029	0,012	-	-	0,012
Raskaus	0,013	0,026	0,012	0,015	0,006	0,03	0,042	0,002	0,013	<b>0,67</b>	-	-	-	0,67
Ristiriidat kaverisuhteissa	0,014	0,043	<b>0,735</b>	0	0,053	0,016	0,023	0,008	0,02	0,041	-	-	-	0,041
Harrastukset	0,015	0,051	0,089	0,017	0	0,012	0,008	0,05	<b>0,732</b>	0,008	-	-	-	0,008
Omaan terveyteen liittyvä huoli	0,015	0,006	0,028	0,013	-0,04	-	0,058	0,033	0,005	0,027	0,051	-	-	0,051
Koulun aloitus tai vaihto	0,017	0,008	0,042	0,002	0,013	0,006	-	-0,07	0,126	0,002	-0,03	-	-	-0,03

Kehonkuva	-	0,024	0,023	0,011	0,023	0,045	0,014	-	0,017	0,025	0,065	-	0,032
Rasismi/syrjintä	-	0,029	0,036	0,052	0,022	-	0,016	0,041	0,014	-	0,017	0,022	-
Ihastuminen	-	-0,03	0,039	0,053	-	0,012	0,063	0,41	-	0,101	0,058	0,063	-
Seksi	-	0,033	0,001	0,046	0,006	0,016	0,096	-	0,044	-0,02	0,002	<b>0,619</b>	-
Lemmikin kuolema	-	0,033	0,024	0,009	0,032	-0,05	0,035	0	-	-0,11	0,183	0,041	-
Ajankohtainen yhteiskunnallinen aihe	-	0,067	0,044	0,045	0,006	0,073	0,049	0,052	0,158	-	0,023	0,066	-
<b>Alaluokka</b>													
		<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>		
Itsetuhoisuus	-	-0,03	0	0,007	0	0,038	0,033	0	0,019	-0,01	-	0,009	-
Viihtely	-	0,035	0,001	0,002	0,064	0,066	0,04	0,007	0,038	0,012	0,011	-	-
Ahdistunut mieliala	0,003	-	0,021	0,028	-	0,035	0,094	-	0,031	0,134	0,085	0,025	-
Masentunut mieliala	0,05	-	0,001	0,035	0,141	0,054	-	0,016	0,001	0,036	-	0,003	-
Kuolema ilmiönä	0,068	0,041	-	0,074	0,301	0,108	0,017	-	0,033	-0,1	0,067	0,058	-
Syömishäiriö	0,15	-	0,031	0,024	0,035	0,012	0,014	0,032	<b>0,587</b>	0,004	-	0,014	-
Arkirutiinit	0,138	0,019	0,055	0,116	0,149	0,013	-	0,004	0,058	-	0,018	0,066	-
Vuorovaikutusongelmat vanhempien tai huoltajien kanssa	0	0,029	-	0,046	0,028	0,005	0,009	0,036	0,004	-	0,011	0,053	-
Pelot	0,165	0,022	-	0,004	0,026	<b>0,594</b>	0,014	-	0,008	-	0,139	0,127	-

Ennakkolulut lastensuojelua kohtaan	-	0,017	0,016	0,065	-	0,088	0,021	0,022	0,021	0,015	0,11	0,116
Äkillinen järkyttävä tapahtuma	0,152	0,014	0,051	0,381	0,268	0,002	0,031	0,055	0,376	0,162		
Tulevaisuus ja unelmat	0,01	0,038	0,326	0,042	0,046	0,024	0,067	0,016	0,042	0,2		
Vanhempiin liittyvä huoli	0,071	0,048	0,02	0,105	0,124	0,026	0,007	0,053	0,044	0,165		
Suhde koulun aikuisiin	0,047	0,028	0,032	0,002	0,051	0,21	0,029	0,006	0,014	0,018		
Perheen kriisit	0,023	0,002	0,075	0,175	0,057	0,018	0,004	0,005	0,02	0,033		
Kouluväkivalta	0,046	0,018	0,041	0,022	0,012	0,646	0,116	0,101	0,189	0,087		
Läheisen kuolema	0,023	0,012	0,045	0,662	0,001	0,04	0,024	0,052	0,036			
Ulkopuolisuuden tunne	0,026	0,015	0,073	0,033	0,021	0,053	0,03	0,051	0,058	0,011		
Kaverisuhteen päättyminen	0,026	0,008	0,061	0,046	0,012	0,036	0,005	0,037	0,075	-0,03		
Sosiaalityöntekijään liittyvä huoli	0,04	0,009	0,045	0,057	0,023	0,019	0,008	0	0,027	0,041		
Muutto	0,023	0,007	0,715	0,041	0,016	0,005	0,001	0,016	0,027	0,029		
Nettikiusaaminen	0,012	0,014	0,034	0,012	0,019	0,245	0,046	0,063	0,166	0,015		
Uskontoon tai vakaumuksen liittyvä huoli	0,026	0,067	0,054	0,049	0,011	0,063	0,728	0,063	0,043	0,061		
Lapsi halusi tietoa lastensuojelusta	0,066	0,018	0,019	0,171	0,036	0,016	0,038	0,018	0,115	0,211		
Kiusaaminen ilmiönä	0,013	0,041	0,026	0,008	0,119	0,183	-0,02	0,087	0,084	0,008		
Oma sairaus	0,702	0,014	0,027	0,024	0,004	0,007	0,029	0,002	0,007	0,018		

<b>Sijaishuoltoaikkaan liittyvä huoli</b>	0,026	0,006	0,007	0,139	0,014	0,001	0,045	-	0,014	0,098	-	0,094
<b>Seurustelusuhteen päätyminen</b>	-	0,042	0,085	-	0,036	0,022	0,012	0,001	0,005	0,092	0,02	-0,05
<b>Läksyt ja opiskelu</b>	-	0,054	-0,05	-	0,002	0,058	-0,09	-	0,031	-	-	-
<b>Vanhempien ero</b>	-	0,007	0,003	0,107	0,01	0	0,016	-	0,027	0,006	0,003	-
<b>Läheiseen liittyvä huoli</b>	-	0,005	0,036	0,002	0,071	0,093	-	0,038	0,03	-	-	<b>0,682</b>
<b>Seksaalinen suuntautuminen</b>	-	0,012	<b>0,736</b>	0,013	0,012	0,002	0,02	0,039	-	0,063	0,013	0,001
<b>Päätteet</b>	-	0,004	0,025	0,018	0,052	0,094	0,046	-	0,016	0,024	0,01	<b>0,583</b>
<b>Uhkailu</b>	-	0,052	-	0,013	0,103	0,061	0,045	0,225	0,033	-	<b>0,644</b>	-0,08
<b>Seurustelu ja tapailu</b>	0,02	0,108	0,017	0,022	0,027	0,013	0,003	0,096	0,012	-	-	0,001
<b>Vanhempien väliset riidat</b>	-	0,025	0,003	-	0,056	0,066	0,007	0,007	0,009	0,002	0,019	0,015
<b>Sisarussuhteet</b>	-	0,026	0,034	0,018	0,008	0,031	0,014	0,011	0,022	-	-	0,038
<b>Koulukiusaaminen</b>	-	-0,06	0,024	0,08	-	0,037	0,093	0,489	0,027	0,016	-	0,003
<b>Sukupuoli</b>	-	0,053	<b>0,733</b>	-0,01	0,003	0,012	0,002	0,005	0,175	0,018	0,015	-
<b>Seksaaliterveys</b>	0,165	0,042	-	0,006	0,036	0,021	0,028	0,001	-	-	-	0,042
<b>Perheväkivalta</b>	-	0,056	0,027	0,012	0,108	0,031	0,005	0,002	0,035	0,299	-	0,038
<b>Kiusaaminen vapaa-ajalla</b>	-	0,023	0,016	0,013	0,027	0,036	0,101	-	0,014	-	-	-0,03
<b>Seksaalirikos</b>	-	0,103	0,014	0,097	0,051	0,052	0,162	0,012	0,101	<b>0,557</b>	0,006	-

<b>Ristiriidat seurustelusuhhteissa</b>	-	0,096	-	0,106	-	0,015	-	0,008	-	0,069	0,007	0,04	0,14	0,013	0,192
<b>Kulttuuriseen/etniseen taustaan liittyvä huoli</b>	0,01	-	0,026	-	0,054	0,044	0,002	0,106	<b>0,735</b>	0,032	-	0,01	-	0,038	
<b>Raskaus</b>	-	0,085	0,089	0,013	-	0,002	0,02	0,007	0,001	0,052	0,013	-	0,015		
<b>Ristiriidat kaverisuhteissa</b>	-	0,032	0	-	0,054	0,026	0,023	0,003	0,007	0,019	0,008	0,099			
<b>Harrastukset</b>	-	0,036	0,029	-	0,03	0,051	0,024	0,017	0,015	0,033	0,022	0,096			
<b>Omaan terveyteen liittyvä huoli</b>	<b>0,708</b>	-	0,045	0,011	-	0,015	0,029	0,018	0,001	0,174	0,004	0,005			
<b>Koulun aloitus tai vaihto</b>	-	0,003	0,005	<b>0,698</b>	-	0,034	0,006	0,032	0,005	0,021	0,028	0,064			
<b>Kehonkuva</b>	0,049	0,132	-	0,015	0,013	-	0,036	0,001	0	<b>0,738</b>	0,004	0,023			
<b>Rasismi/syrjintä</b>	-	0,059	0,023	0,04	0,038	0,051	<b>0,52</b>	0,261	0,117	-	0,095	0,076			
<b>Ihastuminen</b>	0,124	0,236	-	0,022	0,071	0,134	0,007	0,053	0,265	0,035	0,144				
<b>Seksi</b>	-	0,063	0,073	0,004	-	0,02	0,044	0,041	0,005	-	0,07	0,06	-	0,06	
<b>Lemmikin kuolema</b>	0,073	0,017	0,048	<b>0,563</b>	0,127	0,031	0,034	0,055	0,06	0,013					
<b>Ajankohtainen yhteiskunnallinen aihe</b>	-	0,12	-	0,021	0,005	0,101	<b>0,771</b>	0,009	0,003	-	-	-	-	0,133	