



Tervetuloa!

Miten sisäistää systeeminen asiakastyö?

9.12.2021

Lumo-hanke

Miten sisäistää systeminen asiakastyö?

- Kohti suhdeperustaista
työskentelyä

Katarina Fagerström, YM,
psykoterapeutti

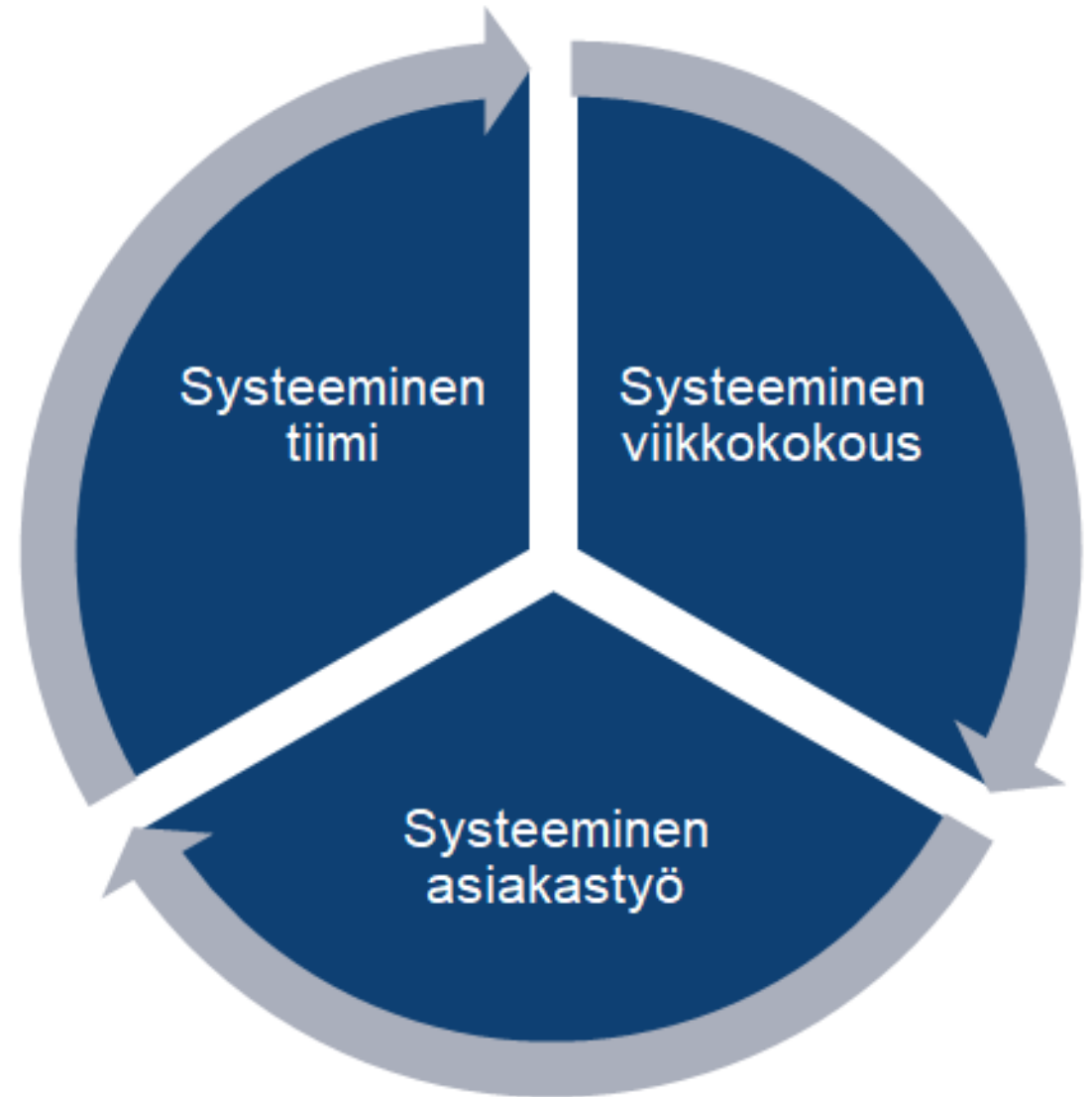
9.12.2021 LUMO



Systemisen toimintamallin ydinelementit

Systeminen **tiimi** ja **systeminen viikkokokous** ovat rakenteita, jotka tukevat systemisellä orientaatiolla tehtävän **asiakas- ja yhteistyön** toteutumista ja työntekijän taitojen kehittymistä.

Mukaillen THL:n kouluttajakoulutus materiaaleja



Systemisen lähestymistavan oppiminen

Oppiminen tietosisältöjen haltuunottona

Tiedot, tietää "mitä"
Käsitteiden oppiminen
Universaali asiantuntijatieto
Tiedon määrittely valmiiksi "lopputuotteeksi"
Teoria
Asiantuntijatiedon hallinta
Yksilökeskeinen oppiminen
Oppimistulos: käsitteiden omaksuminen

Oppiminen suhdeperustaisena käytäntönä

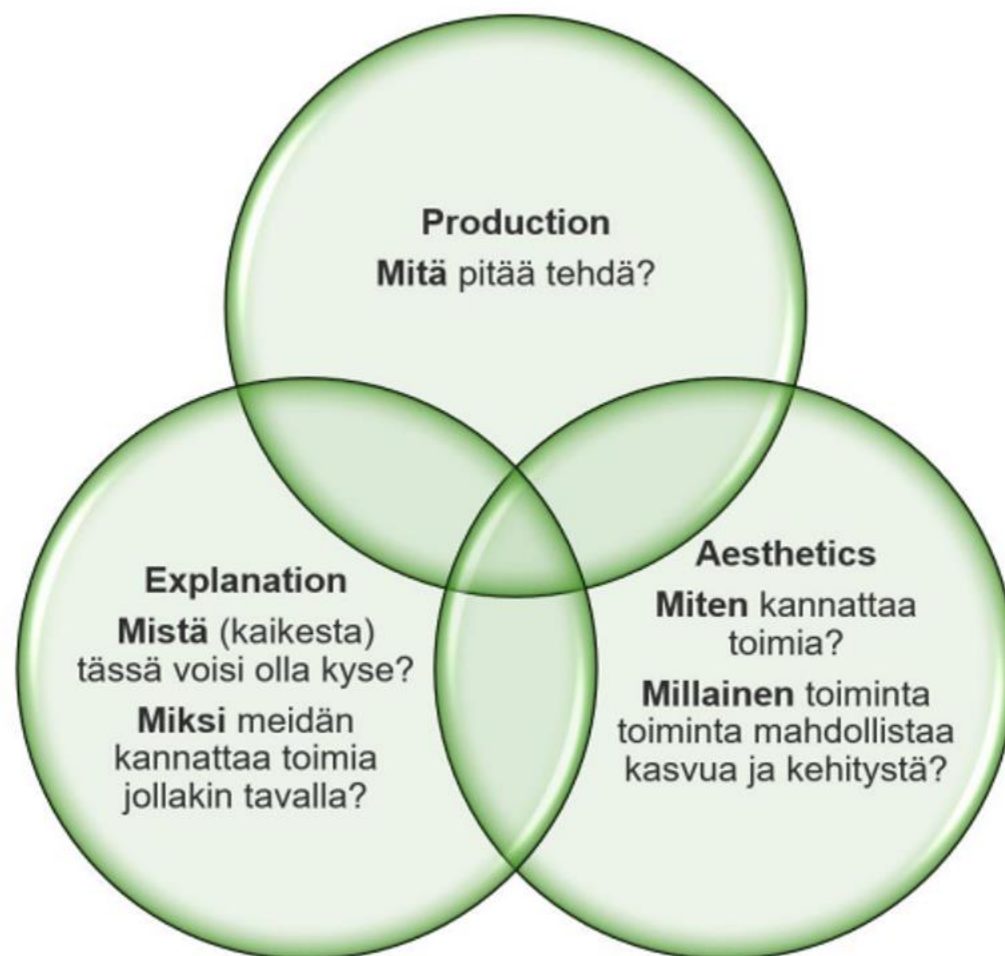
Taidot, tietää "miten"
Kokemuksellinen oppiminen
Kontekstuaalinen know-how – mikä toimii meillä?
Jatkuva suhteissa tapahtuva oppiminen
Praksis
Suhdeperustainen prosessiosaaminen
Yhteistoiminnallinen oppiminen
Oppimistulos: kehollistunut taito (embodied theory)

Systeemisen ammattilaisen toimintakehykset

- Systeemisen työskentelyotteen pääperiaatteita ovat neutraalisuus, uteliaisuus, pyrkimys luovaan ajatteluun ja ratkaisujen etsimiseen yhteistyössä asiakkaiden kanssa
- Pyrkimys yhteistyöhön, suhteen rakentamiseen ja keskinäiseen luottamukseen perustuva työskentely on lähtökohta
- Työskentely edellyttää kuitenkin toisinaan myös ammattilaisen tekemiä arviointia ja moraalisia kannanottoja ja ratkaisuja
- Neutraalisuuden ja uteliaisuuden periaatteita ei voida aina soveltaa

- Miten työntekijä voi toimia tietoisena omasta toiminnastaan tilanteissa, joissa neutraalisuuden ja uteliaisuuden periaatteista on tingittävä ja omaksuttava asiantuntijavaltaa käyttävä, rajoja asettava ja päätöksiä tekevä ote?
- Välineenä tämän jännitteen käsittelemiseksi domains of action –malli
- Domains –mallin suomennos: systeemisen työskentelyn toimintakehykset

Systeemisen työskentelyn toimintakehykset



Production - ratkaisujen tuottamisen kehys

- usko objektiiviseen tietoon
- yksi totuus
- toimiminen ”varman tiedon” mukaan
- säännöt, moraaliset kannanotot
- nojaaminen totuttuihin tapoihin toimia
- arviointi oikein ja väärin –akselilla
- pyrkimys turvata eettisen periaatteen/oikeuden toteutuminen
- ei aina mahdollista saada asiakkaan suostumusta

Explanation - ymmärryksen etsimisen kehys

- pyrkimys ymmärtää, mitä on yksilön käytöksen tai oireilun takana systeemissä, miksi käytös tai oire on ”koherentti” vaikka se ei olisi hyväksyttävissä
- monta totuutta
- merkitysten ymmärtäminen
- pyrkimys neutraalisuuteen ja uteliaisuuteen
- pyrkimys muutoksen mahdollistamiseen
- pidättäytyminen neuvoista
- asiakkaan suostumus tarvitaan

Aesthetics

– parhaan toimintatavan kehys

- pyrkimys luovuuteen, vallitsevien näkemysten kyseenalaistamiseen, todellisuuden rekonstruointiin eri näkökulmista, muutoksen mahdollistamiseen
- sitoutuminen moninäkökulmaisuuuteen, uudistuviin hypoteeseihin
- osallisuus ja yhteistoiminnallisuus eettisinä sitoumuksina
- tavoitteena on toimia myös kontrollia käyttäessään tavalla (=eettisesti, arvostavasti) joka ylläpitää mahdollisuutta hyvän suhteen jatkumiseen ja asiakkaan kasvun ja kehityksen tukemiseen tulevaisuudessa

Järjestelymoodi

- tuotetaan ratkaisuja,
pyritään hoitamaan asioita
tehokkaasti,
edetään nopeasti



Luottamusmoodi

- rakennetaan suhteita,
joiden varassa voidaan
käsitellä vaikeitakin asioita



Yhdessä pysähtymisen ja tutkimisen moodi

– pysähdytään ja tutkitaan
yhdessä, mistä voisi olla kyse



Missä moodissa olemme?
Missä olisi milloinkin hyvä olla?



Peter Lang ym. 1990

The Systemic Professional

Domains of Action and the Question of Neutrality

W. Peter Lang¹, Martin Little² & Vernon Cronen³

¹ Director, Kensington Consultation Centre

² Director, Kensington Consultation Centre

³ Professor of Communication, University of Massachusetts at Amherst

Originally published as: Lang, W.P., Little, M. & Cronen, V. (1990). The systemic professional: Domains of action and the question of neutrality, *Human Systems*, 1, 39-55.

Kymmenen systeemistä kysymystä – reflektion avuksi systeemiseen lapsikeskeiseen työhön

Alla on kymmenen kysymystä, joiden avulla voit pohtia jonkin asiakkaasi olevan lapsen, nuoren tai muun perheenjäsenen tilannetta systeemisen lähestymistavan viitekehyksessä.

Kysymykset kytkeytyvät systeemisen lähestymistavan keskeisiin teoreettisiin ja eettisiin näkökulmiin. Valitse joku asiakkaanasi oleva lapsi, nuori, vanhempi tai muu asiakkaanasi oleva ihminen. Pohdi hänen tilannettaan kysymysten avulla. Valitse 2-3 kysymystä, joihin perehdyt syvemmin.

LAPSEN/NUOREN SYSTEEMI

1.Olenko huomannut kiinnostua siitä, millaisessa ihmissuhteiden ja arjen muodostamassa ”systeemissä” lapsi tai nuori tai aikuinen asiakkaani elää?

LAPSEN/NUOREN ARKISET, TOISTUVAT KOKEMUKSET

2.Olenko kiinnostunut tietämään, millaisia kokemuksia hänelle rakentuu jatkuvasti arjessa: koulussa, töissä, kaveripiirissä, perheessä, harrastuksissa? Olenko yrittänyt eläytyen ja kysellen ymmärtää jotakin hänen kokemuksistaan?

LAPSEN/NUOREN PUHETAVAT JA TARINAT, OMAT TARINANI HÄNESTÄ JA LÄHEISISTÄÄN

3.Huomaanko, miten puhun lapsesta/nuoresta? Huomaanko, miten lapsi itse puhuu itsestään, miten perheen jäsenet, muut aikuiset ja yhteisöt puhuvat lapsesta, itsestään ja toisistaan? Mistä puhetavat kertovat? Millaiset vaihtoehtoiset tarinat olisivat mahdollisia?

SUHTEENI LAPSEEN JA LÄHEISIIN, HEIDÄN AJATUKSET SUHTEESTAMME

4.Olenko pysähtynyt pohtimaan, millainen suhteeni lapseen ja hänen läheisiinsä on? Mistä ja miten tunnen lapsen läheisineen? Miten olen toiminut suhteessa häneen/heihin? Mitä vaikutuksia toiminnallani on ollut? Mitä lapsi ja hänen läheisensä ajattelevat toiminnastani ja yhteistyöstämme?

SUHTEENI VALTAAN, LAPSEN JA LÄHEISTEN KOKEMUKSET VALLASTA SUHTEISSAMME

5. Tunnistanko, millaista valtaa minulla on suhteessa lapseen ja läheisiin? Miten käytän valtaani ollessani vuorovaikutuksessa? Miten oma asemani työntekijänä vaikuttaa suhteeseemme?

SUHTEENI OMAAN AJATTELUUNI, VAIHTOEHTOISET TAVAT AJATELLA

6. Tiedostanko, mitä ajattelen lapsesta, hänen ominaisuuksistaan ja kyvyistään? Miten tulen selittäneeksi tai tulkinneeksi hänen toimintaansa? Mihin huomioni kiinnittyy kun ajattelen hänen elämäntilannettaan ja häntä ihmisenä? Mikä jää minulta huomaamatta? Millaisia uskomuksia minulla on hänestä? Miten hyödyllisiä omat ajatukseni ovat muutoksen tukemisen näkökulmasta? Millä muulla tavalla voisin ajatella lapsesta ja hänen läheisistään?

LAPSEN/NUOREN KOKEMUKSET JA AJATUKSET, OMA UTELIAISUUTENI SUHTEESSA NIIHIN

7. Olenko ollut avoin ja utelias selvittämään, mitä lapsi tai nuori itse ajattelee elämästään? Mikä hänelle on tärkeää? Millaisia kokemuksia hänellä on ollut aikaisemmin elämässään? Millaisia toiveita ja unelmia hänellä on? Mitä minun olisi tärkeä tietää hänen kokemuksistaan?

LAPSEN/NUOREN ARJEN YMPÄRISTÖT

8. Tiedätkö, millaista lapsen tai nuoren arki ja sen tärkeät ympäristöt ovat? Missä lapsi viettää aikaansa fyysisesti? Millaista hänellä on eri ympäristöissään eri aikoina? Koulupäivinä? Niiden jälkeen? Viikonloppuisin? Loma-aikoina? Mikä hänelle on eri ympäristöissä vaikeaa, mikä tukee häntä niissä? Miten lapsen eri ympäristöt voisivat olla hänelle mahdollisimman turvallisia?

OMAN YHTEISÖNI TAPA PUHUA LAPSISTA JA NUORISTA LÄHEISINEEN

9. Tunnistanko, miten meillä yhteisönä on tapana puhua tästä lapsesta? Tai lapsista ja nuorista yleensä? Millaisia sanoja ja kieltä käytämme? Millaisia selitysmalleja meillä on? Onko puheemme asiakkaan ainutkertaisuuden tunnistavaa, hänen tietoaan arvostavaa ja kunnioittavaa?

YHTEISÖNI LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN KOKEMUSTEN JA TODELLISUUDEN RAKENTAJANA

10. Tunnistanko itse ja tunnistaako oma yhteisöni (työyhteisö, koulu tms.) mitä seurauksia meidän tavastamme puhua ja ajatella on lapselle/nuorelle ja läheisille? Millaisia kokemuksia itsestään lapset, nuoret ja läheiset saavat meidän kanssamme ollessaan? Millaisia yhteistoiminnan ja puhumisen tapoja meidän olisi tärkeää yhteisönä vahvistaa, jotta asiakkaat kokisivat yhteistyömme tärkeäksi ja hyödylliseksi?

**Mistä kaikesta
systeminen asiakastyö
koostuu?**



SYSTEEMINEN AJATTELUTAPA

Pysähdytään tutkimaan yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa lapsille, nuorille ja perheille tärkeitä asioita - perhe-elämän, vuorovaikutuksen ja arjen olosuhteiden muodostamaa systeemiä

SUHDEPERUSTAISUUS

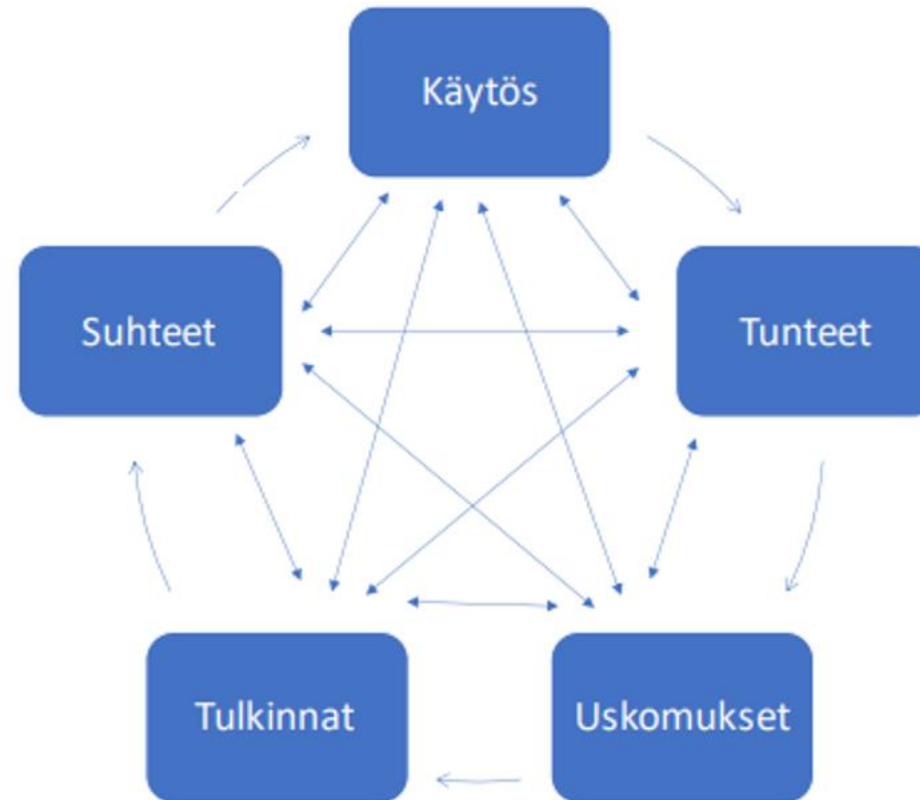
Luodaan yhteistyösuhteita, jotka mahdollistavat yhdessä tutkimisen ja yhteisen ymmärryksen.

8.10.2021

Perheiden, lasten ja nuorten elämässä pinnalle nä



Sirkulaarisuus osana systeemistä lähestymistapaa



Sirkulaariset kysymykset

- Perehdytään vuorovaikutussuhteisiin ja ihmisten kokemuksiin niistä
- Tarkastellaan ihmisten kokemusten ja ajatusten välisiä eroja
- Tarkastellaan asioiden välisiä yhteyksiä: uskomukset, käytös, tunteet, suhteet
- Herätetään pohdintaa, autetaan näkemään ongelmatilanne uudessa valossa, toisen näkökulmasta
- Herätetään perheen tai ryhmän jäsenten kiinnostus uudenlaisiin näkökulmiin ja uusiin kysymyksiin
- Lisätään ymmärrystä ja eläytymistä toisen ihmisen näkökulmaan
- Tuodaan kysymysten avulla uutta tietoa perheen/ryhmän systeemiin
- Avataan tapoja nähdä oma itse ja toiset uudella tavalla



Esimerkkejä sirkulaarisista kysymyksistä

- Mitä luulet äidin ajattelevan, kun olette siskon kanssa siivonneet huoneenne?”
- Mitä arvelet, kuka perheessänne huomaa ensimmäisenä, että sinun maitohampaasi on irronnut?”
- Mitä teidän perheessänne tarkoittaa pyhäpäivän vietto? Kuka perheessänne pitää siitä eniten kiinni?
- Kuka täällä koulussa tietää tietää parhaiten siitä, millaista sinulla on luokassa?



**Suhteen luominen ja lupaa
pyytävä työote**

**Dialogisuus ja
yhteistoiminnallisuus**

**Perheen historia ja
kokemukset**

**Vahvuuksien
paikantaminen**

**Perheen vuorovaikutuskuviot,
rakenteet ja ylisukupolviset
suhteet**

Hypoteesit

Ratkaisujen ideointi yhdessä