

# Asiakkaan harkintavalta vammaissosiaalityössä

Elina Kalaoja  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityön koulutusohjelma  
2019

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakkaan harkintavalta vammaissosiaalityössä

Tekijä: Elina Kalaoja

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ\_x\_ Sivulaudaturtyö\_\_ Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 75

Vuosi: 2019

### Tiivistelmä:

Tarkastelen tutkimuksessani asiakkaan harkintavaltaa vammaissosiaalityön kontekstissa. Harkintavalta ymmärretään yleisesti työntekijän käyttämäksi ammatilliseksi harkinnaksi ja asiakkaan käyttämänä harkintavaltaa on tutkittu niukasti. Asiakkaan harkintavallan tutkiminen näyttäytyy tärkeänä asiakkaiden itsemääräämistä ja valinnanvapautta korostavassa nykykeskustelussa.

Tutkimukseni tarkoituksena on vastata kysymykseen millaiset ovat vammaispalvelun asiakkaan harkintavallan käytön ehdot ja mahdollisuudet. Olen lähestynyt asiakkaan käyttämää harkintavaltaa asiakkaan toimijuuden näkökulmasta. Taustalla teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi, minkä mukaisesti ymmärrän ilmiöiden rakentuvan sosiaalisten prosessien ja vuorovaikutuksen seurauksena. Tutkimusaineistona olen käyttänyt valtakunnallisen ESR-rahoitteisen kehittämis- ja tutkimushankkeen VamO:n (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa) muodostettujen asiakasosallisuusryhmien keskusteluista kerättyä aineistoa. Aineistoa tulkitsin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ja käsitelin aineistoa käyttäen apuna NVivo-ohjelmistoa.

Tutkimukseni mukaan asiakkaan harkintavaltaa ohjaa järjestelmälähtöisyys. Asiakkaat suhteuttavat omaa harkintaansa järjestelmän tarjoamiin mahdollisuuksiin. Vammaispalvelujen toimintakäytännöt voivat toimia joko asiakkaan harkintaa tukevina tai harkintaa rajoittavina. Useimmiten nämä käytännöt ovat arjessa huomaamattomia toimintatapoja, joiden merkitystä ei asiakkaan harkinnan kannalta ole tilanteissa arvioitu. Lisäksi asiakkaan harkintavallan käyttämiseen vaikuttaa asiakkaan omaava tieto. Sekä informaatiotiedolla palveluista mutta myös tiedolla ja ymmärryksestä omasta tilanteesta on merkitystä harkintavallan käyttämiseksi.

Tutkimukseni tuo esiin myös asiakkaan kussakin tilanteessa rakentuvan voimavarojen merkityksen harkintavallan käyttämiseen. Aktiivisen harkinnan käyttö näyttäytyy näissä tilanteissa harkintavallan suhteen liian vaativalta, jolloin asiakas asettuu joko huolenpitosuhteeseen tai yhteistoimijuuteen työntekijän kanssa. Asiakkaan harkintavalta rakentuukin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, jota määrittelee osapuolien asettuminen heille konstruoituihin subjektipositioihin.

Avainsanat: Harkintavalta, harkinta, vammaispalvelut

## Sisällys

1.	Johdanto	1
2.	Asiakkaan harkintavalta ja toimijuus	5
2.1	Asiakas harkintavallan käyttäjänä	5
2.2	Asiakkaan toimijuus	10
3.	Tutkimuksen toteutus	16
3.1	Tutkimuksen lähtökohdat, rajaus ja tutkimuskysymys	16
3.2	Aineisto	18
3.3	Tutkimusprosessi ja analyysi	22
4.	Järjestelmän raamittava harkintavalta	25
4.1	Normiohjautuvuus	25
4.2	Harkintavalta toimintakäytännöissä	31
4.3	Harkinnan edellyttämä tieto	42
5.	Voimavarat ja vuorovaikutus harkintavallan muotoutumisessa	50
5.1	Asiakkaan voimavarat harkintavallan käyttöön	50
5.2	Vuorovaikutuksessa rakentuva harkintavalta	54
6.	Pohdinta	62

## 1. Johdanto

Tarkastelen tässä tutkielmassa harkintavaltaa asiakkaan käyttämänä vammaissosiaalityön kontekstissa. Harkinta ja harkintavallan käyttö ovat sosiaalityössä oleellinen osa palvelujen ja etuuksien myöntämistä. Yleensä keskustelu koskee viranomaisen käyttämää harkintavaltaa (*discretion*). Viranomaiselle harkintavalta on suotu paitsi lainsäädännön toimeenpanemiseksi, myös siksi, että lainsäädäntöön on tarkoituksella jätetty tulkinnanvara, joka jättää tilaa työntekijän harkinnan käyttämiselle asiakkaan asiassa. (Kalliomaa-Puha ym. 2014, 9.) Tähän työntekijän käyttämään harkintaan asiakkaat tunnustetaan jo osallisiksi (Rajavaara 2014, 150–151; Valokivi 2014). Paitsi osallisena työntekijän harkintaan, myös asiakkaan itsenäisesti käyttämän harkinnan paikat ovat lisääntyneet henkilökohtaistamisen, valinnanvapauden, markkinoistumisen ja aktiivisuusvaatimusten myötä (Kalliomaa-Puha 2014, 274–277).

Asiakkaalle osoitetut aktiivisuusvaatimukset ja sitä myötä harkinnan käytön odotukset ovat kasvaneet. Lainsäädännössä asiakkaiden aktivointia on tehty esimerkiksi itsemääräämisoikeutta edistävien normien avulla (Kotkas 2009). Asiakkaan aktiivisuutta on korostettu jopa niin, että heidät on alettu nähdä kuluttajan roolissa (Kalliomaa-Puha 2014, 278). Samoin palvelujen henkilökohtaistaminen on korostunut. Asiakas- ja palvelusetelien sekä henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto ja yksityisten palveluntarjoajien määrän kasvaminen lisäävät asiakkaan harkintaa palvelujärjestelmässä (Kalliomaa-Puha 2014, 279). Vammaissosiaalityössä asiakkaalta odotetaan konkreettista harkinnan käyttöä esimerkiksi henkilökohtaisen avun myöntämisen yhteydessä erilaisten palvelujen järjestämistapojen suhteen tai hänen päättäessä mistä henkilökohtaisen avun palvelusetelillä hankkii. Tämä tarkoittaa paitsi asiakkaan lisääntyvää harkintaa ja mahdollisuutta valita itselle parhaiten sopivia palveluja, mutta samalla vastuuta ja päätösten seurausten kantamista.

Asiakas harkinnan käyttäjänä ei ole ollut keskusteluissa keskiössä vaikka asiakkaan oikeudesta vaikuttaa omiin palveluihin, osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta on sosiaalityön kentällä puhuttu pitkään. Asiakkaan osallisuuden huomioon ottamista ja kuulluksi tulemistä ohjaa asiakaslähtöisyyden periaate ja asiakkaan etu palvelujärjestelmässä. Sitä määrittää sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301), jossa on erityisesti haluttu korostaa asiakaskeskeisyyttä, jolloin palveluita järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien. Sosiaalihuoltoa

toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 8§). Vammaissosiaalityössä erityisesti vammaisten ihmisten asemaa, oikeuksia, yhdenvertaisuutta ja tasavertaisia osallistumismahdollisuuksia on nostettu esiin erilaisten sopimusten ja ohjelmien myötä. Kansainvälisesti merkityksellisin on YK:n vammaisten oikeuksien yleissopimus, joka korostaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisia oikeuksia sekä ihmisoikeuksien toteutumista. Kotimaassa esimerkiksi Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010–2015 korosti vammaisten henkilöiden oikeudenmukaista asemaa yhteiskunnassa otsikolla ”*vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle*”. Vammaispalvelujen asiakkuuden näkökulmasta nämä sopimukset ja ohjelmat tuovat esiin omaan elämään ja itseen kohdistuvan päätöksenteon merkityksellisyyttä.

Asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on keskusteluissa pinnalla monella areenalla. Harkinnan paikat ja mahdollisuudet näyttävät kasvaneen. Kuitenkin vammaissosiaalityön asiakkaiden kokemus omasta mahdollisuudesta vaikuttaa omannäköisen elämän saavuttamiseksi palvelujen avulla näyttäytyy tutkimusten valossa asiakkaille pieneltä (esim. Martin 2016, 195; Eriksson 2008, 178; Kivistö 2014). Ristiriita herättää mielenkiinnon asiakkaan harkintavaltaan. Jos asiakkaat eivät koe voivansa vaikuttaa omiin palveluihin tai saavuttaa niiden avulla yhdenvertaisen elämän edellytyksiä, on kysyttävä, millaiset ovat olleet asiakkaan mahdollisuudet itse vaikuttaa palvelujen harkintaan ja siihen liittyvään prosessiin. Käydyt keskustelut valinnanvapaudesta ja henkilökohtaistamisesta luovat positiivisia mielikuvia, mutta herättävät samalla huolenaiheita asiakkaiden kyvyistä ja mahdollisuuksista vastata näihin vaatimuksiin. Valinnanvapauden tai itsemääräämisoikeuden lisääntyminen ei takaa tunnetta omaan elämään liittyvästä päätöksenteosta, valtaistumisesta tai vahvuudesta, vaan saattaa näyttäytyä valinnanpakona tai vaatimuksina vastuusta ja päätösten seurausten kantamisesta (esim. Ahponen 2008, 153; Eriksson 2008, 142).

Yleisesti harkintavalta ymmärretään lähtökohtaisesti oikeustieteiden näkökulmasta, missä sen paikka on lain tulkinnassa ja sen suomissa mahdollisuuksissa harkinnan käyttöön. Ymmärrän harkintavallan kuitenkin laajempaan harkitsemiseen asiakkaan omasta tilanteesta ja siihen liittyvästä ymmärryksestä. Tarkastelen harkintavallan käyttämistä, omaa elämää koskevaa päätöksentekoa ja harkintaa toimijuus käsitteen

kautta. Mahdollisuus harkita, siihen liittyvät rajoitteet ja resurssit kiinnittyvät ympäröiviin rakenteisiin, vallitseviin odotuksiin ja normeihin. Viranomaisen harkintavallasta puhuttaessa korostetaan professionaalista osaamista, jolloin harkintavallan käyttämisen katsotaan olevan vaativaa ja koko sosiaalityön asiakasprosessin läpäisevää (esim. Lipsky 2010, 192; Kalliomaa-Puha ym. 2014, 9). Ajattelen myös asiakkaan harkintavallalle asettuvan vaatimuksia, toimiihan asiakas tilanteessa oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntijana (Pohjola 2010). Harkinnan käyttö edellyttää asiakkaalta toimijuuden näkökulmasta kykyä ja mahdollisuuksia tehdä valintoja, toimia omassa asiassa, tarkastella ja punnita asioita. Toimijuuteen sisältyy lisäksi käsityksiä oman elämän rakentamisesta, mahdollisuuksista ja jännitteistä ympäristön ja yksilön välillä (esim. Gordon 2005, 115).

Asiakkuuden, toimijuuden ja asiakkaan harkintavallan tutkiminen on tämän hetkessä yhteiskunnallisessa kontekstissa erityisen ajankohtaista. Mielenkiintoni tutkielmassani on asiakkaan käyttämässä harkintavallassa, sen ehdoissa ja mahdollisuuksissa. Ymmärrän harkintavallan käsittävän asiakkaan harkintaa omasta tilanteestaan suhteissa palveluihin. Teoreettinen perusta tutkielmassani kiinnittyy harkintavallan käsitteeseen, jota peilaan asiakkuuteen toimijuuden ymmärryksen kautta. Ajatteluni pohjalla on sosiokonstruktiivinen näkemys ilmiöiden rakentumisesta.

Tutkielmani sijoittuu vammaissosiaalityön kentälle ja edustaa asiakkuustutkimusta. Sen tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaan käyttämästä harkintavallasta. Vammaisuuteen liittyvä yhteiskunnallinen marginaalisuus ja syrjivät rakenteet tuovat asiakkuuteen omat vivahteensa. Se on näkyvillä vammaissosiaalityön sijoittumisessa sosiaalityön kentälle, jossa se on eriytetty useimmissa kunnissa erityiseksi vammaispalveluksi erilleen muun muassa aikuissosiaalityöstä ja perheiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä (Juhila 2008, 18). Käytän tutkielmassani asiakkuus ja asiakas käsitteitä niiden vakiintuneen käytön vuoksi. Ymmärrän käsitteiden käyttämisen samalla ongelmalliseksi niiden näennäisen neutraalisuuden vuoksi, johon liittyy sivujuonteita ja historiallisesti määrittyneitä oletuksia. (Esim. Pohjola 2010, 19–27.) Asiakkuus termi kuvaa asiakkuuden tilannetta paremmin kuin esimerkiksi vaihtoehtoiseksi termiksi esitetty palvelujen käyttäjä termi. Käsite ”kansalainen” olisi ollut työssäni vaihtoehtoinen, päädyin kuitenkin asiakkuus käsitteen käyttämiseen siitäkin syystä, että aineistossani ihmiset itse kutsuvat itseään asiakkaiksi ja suhdettaan palvelujärjestelmään asiakkuudeksi.

Pro gradu työni kytkeytyy VamO-hankkeeseen (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa), joka on valtakunnallinen ESR-rahoitteinen kehittämis- ja tutkimushanke. Aineistonani minulla oli hankkeessa muodostettujen asiakasosallisuusryhmien keskusteluja.

Aloitan tutkielmani käsittelemällä harkinnan ja harkintavallan käsitettä. Keskeisenä näkökulmana on asiakas harkinnan käyttäjänä. Seuraavassa luvussa tarkastelen asiakkaan asemaa ja asiakkaan toimijuutta palvelujärjestelmässä. Sen jälkeen käyn läpi tutkielmani toteutusta ja lähtökohtia. Luku neljä aloittaa tulosluvut. Paneudun ensin järjestelmän määrittämään asiakkaan harkintavaltaan, siihen liittyvään normiohjautuvuuteen, käytäntöihin sekä tiedon vaikutukseen asiakkaan harkintavaltaan. Viidennessä luvussa käsittelen asiakkaan voimavarojen merkitystä harkintavallan käyttämiseen ja siihen liittyvää työntekijän antamaa tukea sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaa harkintaa. Lopuksi pohdin vielä tutkimustuloksiani.

## 2. Asiakkaan harkintavalta ja toimijuus

### 2.1 Asiakas harkintavallan käyttäjänä

Harkinta tarkoittaa aina jonkin asian perusteellista pohtimista, puntarointia ja miettimistä. Harkinnan avulla valitaan eri vaihtoehtoista ja lopulta erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen puntaroinnin välillä päädytään johonkin päätelmään. (mm. Kalliomaa-Puha ym. 2014, 8; Rajavaara 2014, 139; Valokivi 2014, 292.) Jokainen ihminen käyttää harkintaa omassa elämässään, joutuu punnitsemaan erilaisten vaihtoehtojen välillä ja harkitsemaan, mikä olisi hänelle sopivin vaihtoehto. Harkinnasta puhuttaessa oletuksena on mahdollisuus harkinnan käyttöön. Jotta harkinta on mahdollista, on oltava vaihtoehtoja, mistä valita; mikä vaihtoehtoista on paras, hyväksynkö vai hylkäänkö jonkin asian. Harkintavaltaan liittyvä valta, mahdollisuus ja oikeutus tehdä valintoja. Valta voidaan nähdä toimintana, joka kohdistuu toisiin ihmisiin pyrkimyksenä vaikuttaa käynnissä olevaan toimintaan tai tulevaisuudessa esille nousevaan toimintaan (Aikio 2017, 34).

Työntekijän käyttämää harkintavaltaa ohjaavat hallinnollisesta näkökulmasta lait ja organisaation ohjeistukset sekä professionaalista näkökulmasta sosiaalityön keskeiset arvot (Kotkas 2014, 42; Sirviö ym. 2015, 249–250). Tony Evans (2010, 33) on myös jakanut harkintavallan käsitteen näihin kahteen ulottuvuuteen, missä harkintavalta lain mukaan (*discretion de jure*) viittaa työntekijän muodolliseen valtaan tehdä päätöksiä ja käytännön harkintavalta (*discretion de facto*) siihen harkintaan, mikä työntekijälle muodostuu hänen harkitessaan asiakkaan yksilöllistä tilannetta. Asiakkaan harkintavallan ymmärtämiseksi katson näiden molempien työntekijän harkintavaltaa ohjaavien näkökulmien vaikuttavan myös asiakkaan käyttämään harkintavaltaan. Ajattelen asiakkaan harkintavallan käsittävän laajasti asiakkaan toimimista palvelujärjestelmässä. Ymmärrän asiakkaan harkinnan olevan läsnä vammaispalveluissa palvelujen myöntämiseen ja järjestämiseen liittyvissä kysymyksissä sekä asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamistilanteissa. Asiakkaan harkinta alkaa jo silloin, kun asiakas on hakeutumassa palvelujen piiriin.

Laura Kalliomaa-Puha (2014, 275) toteaa, että kysymys asiakkaan harkinnasta oikeustieteessä on outo. Hän viittaa kuitenkin asiakkaaseen enemmän vallankäytön kohteena ja toteaa, että asiakkaan harkitsemisessa kyse on asiakkaan itsemääräämisoikeuden käyttämisestä. Valkama (2012, 71) kuvaa asiakkuus-tutkimuksessaan asiakkaan osallisuutta



erityisesti valintatilanteena, jossa asiakas voi valita tarjotuista palveluista. Asiakkaan näkökulmasta perinteisesti yksilölle määritelty harkinnan alue onkin ollut työntekijän tarjoaman palvelun vastaanottaminen, siitä kieltäytyminen, neuvottelu tai tarjotuista vaihtoehdoista valitseminen (vrt. Valokivi 2014, 294). Myös Petteri Niemi (2013, 31) toteaa kriittisesti, että asiakkaan on tyydyttävä osaansa ja valittava valmiiksi tarjotuista toimintavaihtoehtoista kykyihinsä, tarpeisiinsa ja päämääriinsä tarkoituksenmukaisimmat. Hän näkee valtarakenteiden säätelevän asiakkaan roolia.

Sosiaalialan ammattieettisissä ohjeistuksissa (Arki, arvot ja etiikka... 2017) muistutetaan asiakkaan oikeudesta vaikuttaa siihen, mikä toimenpide valitaan ja mistä toimenpiteestä on hänelle itselle eniten hyötyä tai vähiten haittaa. Valkaman (2012, 71) tutkimuksessa havaitaan asiakkaiden osallistumisen konkeretisoituvan lähinnä asiakaspalautteisiin tai tyytyväisyyskyselyihin, sekä osallistumisen omassa asiassa jollakin tasolla suunnitteluprosessiin, mutta varsinaiseen päätösosallisuuteen, missä asiakas olisi aktiivisesti määrittelemässä esimerkiksi sopimuksen ehtoja, ei edetä. Eri palveluista valitsemisen voi ajatella toteuttavan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai valinnanvapautta, mutta harkintavallan ymmärrän laajemmin asiakkaan mahdollisuutena dialogisessa vuorovaikutuksessa käyttää harkintaa ja lopulta myös valtaa omassa asiassa.

Evans (2010 2, 50) toteaa harkintavallalla ja professionaalisuudella olevan vahva yhteys; laaja mahdollisuus harkintavallan käyttöön viittaa yleensä vahvan professioaseman saavuttaneeseen ammattiin. Asiakkaan harkintavalta on kytkeytynyt työntekijän mahdollisuuden harkinnan käyttämiseen ja työntekijän joustavan harkinnan voi nähdä lisäävän asiakkaan mahdollisuutta harkita omassa asiassa. Työntekijän professioasema vahvistaa harkinnan käyttöä ja luo sille enemmän liikkumavaraa (Evans 2013). Asiakkaan harkintavalta vaatiikin työntekijän vahvaa professionaaliin arvoihin kytkeytyvää harkintavaltaa (Närhi & Kokkonen & Matthies 2014, 232), jossa työntekijä on sitoutunut eettisiin periaatteisiin käyttäen harkintaa viisaasti asiakkaan eduksi (Gambrill, 2011).

Sosiaalityössä työntekijän mahdollisuus asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastaamiseen näyttäytyy käytännössä ristiriitaisena. Lakien ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti lähtökohtana työssä on aina asiakas. Käytännön tilanteet tuottavat kuitenkin työntekijälle ristiriitaisia selontekovelvollisuuksia. Työntekijällä on asiakas- ja päätöksenteko-

tilanteissa selontekovelvollisuus sekä työnantajaorganisaatiolle että asiakkaan suuntaan (Juhila 2009, 299.) Sosiaalityöntekijällä on vastuu lainsäädännön sekä ohjeistusten noudattamisesta (Blomberg ym. 2014, 182). Lainsäädäntö ja ohjeistukset ovat luomassa luottamusta ja ennakoitavuutta asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaan on voitava luottaa viranomaisen päätösten oikeellisuuteen, johdonmukaisuuteen ja tasavertaiseen kohteluun (mm. Kotkas 2014, 40–42; Ponnert & Svensson 2016, 595.) Joskus nämä asettavat yksityiskohtaiset kehykset käytännön toimintamahdollisuuksiin. Standardisoinnin merkitys sosiaalityön professionaalisen harkintavallan käytössä näyttäytyy kaksijakoisena, yhtäältä ohjeet voivat olla asiakkaan kannalta hyviä ja taata asiakkaalle yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun, mutta toisaalta taas voivat estää asiakaslähtöisen työskentelyn. (Ponnert ja Svensson 2016, 591.) Asiakaslähtöisellä työskentelyllä ymmärrän nimenomaan asiakkaan tarpeista lähtevän palvelujen muotoilemisen, jolloin myös asiakkaan harkintavallan käyttämisen mahdollisuudet palvelujärjestelmässä näyttäytyvät mahdollisina. Yhdenvertaisuuden periaate harkintavallan näkökulmasta tuottaa harkinnan paikoissa ristiriitaa. Yhdenvertainen kohtelu saattaa kääntyä tasapäistämiseksi, jolloin palvelut eivät jousta asiakkaan tarpeen mukaisesti, vaan kaikille palvelun pääsemisen ehdot täyttäneille tarjotaan samaa palveluvalikkoa, vaikka palvelu ei asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaisikaan. Syntyy tilanteita, joissa yksilölle ei ole tarjolla sitä palvelua, jota hän tarvitsisi (esim. Eriksson 2008, 174).

Lisäksi organisaation antamat taloudelliset resurssit sekä toimenpidevalikoima ovat väistämättä rajattuja, jolloin saatetaan tyytyä kompromisseihin (Blomberg ym. 2014, 184; Juhila 2009, 299). Markkinaehtoisuus vaikuttaa työntekijöiden harkintavaltaa ja kriteereihin, joiden perusteella harkintaa toteutetaan. Kysymykset palvelujen kustannuksista ja priorisoinnista ovat mukana työntekijän harkintavallassa. (Rajavaara 2014, 152.) Jos työntekijä kokee selontekovelvollisuutta enemmän työnantajaorganisaatiolle, on uhkana ammattietiikan vaarantuminen (Gambrell 2011; Juhila 2009, 298) tai viranomaisen harkintavallan muuttuminen mielivallaksi (Rajavaara 2014, 138). Tällä Rajavaara tarkoittaa sitä, etteivät työntekijöiden harkinnan tulokset ole aina yhdenmukaisia eivätkä siten asiakkaalle ennakoitavissa. Riskinä nähdään etenkin eriarvoisuuden lisääntyminen, jos samankaltaisessa tilanteessa oleva saa erilaista palvelua tai mahdollisuuksia eri kuntien välillä (Tuori & Kotkas 2016, 168–169). Asiakkaan mahdollisuudet toimia yksin silloin, kun työntekijän harkinta päättyy asiakkaan harkinnan kanssa eri tulokseen, on rajallista.

Sosiaalityöntekijän voi katsoa toimivan etulinjan toimijana niin, että hän on ensisijaisesti selontekovelvollinen asiakkaan suuntaan. Ammatillisissa käytännöissä työntekijällä on mahdollisuuksia luovalle vastarinnalle toimia asiakkaan kannalta myönteisesti. (Metteri 2012, 214). Työntekijän käyttämä harkinta ja luova toiminta mahdollistavat yksilöllisen, hetkeen ja olosuhteisiin mahdollisimman sopivan päätöksen tekemisen. Työntekijä kääntää politiikan toimintakäytännöiksi harkintaa käyttäen ja tähän sisältyy vapaus tehdä omia valintoja käytännön ongelmanratkaisutilanteissa ja ajaa asiakkaan asiaa silloinkin, kun säännökset näyttävät olevan asiakasta vastaan. (Palola 2014, 101; Ponnert & Svensson 2016, 591). Tällainen ihannetilanne vaatii asiakkaan harkinnan osalta luottamusta ja avoimuutta työntekijää kohtaan. Asiakkaan on voitava avoimesti avata työntekijälle tilannetta, jotta työntekijä pystyy toimimaan asiakkaan parhaaksi. Asiakkaan harkinta rakentuu yhteistyössä työntekijän kanssa palvelujen tarpeesta, vaihtoehtoista, valinnoista ja ratkaisuisista neuvotellen, jossa harkinnan käyttö näyttäytyy yhteistyössä rakentuvana toimintana (Valokivi 2014, 299).

Vammaispalveluissa asiakkaalle selkeimmin tunnistettavissa oleva työntekijän harkintavaltalta on työntekijän käyttämä harkinta siitä, millaista apua yksilö tarvitsee, onko hänellä oikeus hakemaansa palveluun, täyttääkö hän esimerkiksi vaikeavammaisuuden kriteerin suhteessa henkilökohtaiseen apuun tai tarvitseeko hän kodin muutostyötä vammansa vuoksi selviytyäkseen arjestaan, huomioiden samalla käytettävissä olevat resurssit. (kts. esim. Weckström 2011). Tämä edustaa harkinnan rakenteellista, byrokraattista puolta, missä korostuu työntekijän portinvartijan rooli, jolloin työntekijä tarkastelee tilannetta enemmän järjestelmän lähtökohdista arvioiden, täyttääkö asiakas järjestelmän kriteerit ollakseen oikeutettu saamaan palvelua tai tukitoimia (Metteri 2012, 137; Rajavaara 2014, 138).

Tällaisen harkintavallan voi nähdä sääntöihin perustuvana harkintavaltana (Taylor & Kelly 2006, 631), jolloin työntekijän harkinnassa korostuu lainsäädännön mahdollisuuksiin ja rajoihin sekä organisaation ohjeistuksiin tukeutuminen (Sirviö ym. 2015, 253). Lakiin ja lakisääteisten palvelujen toteuttamiseen voimakkaasti nojautuvassa työssä, jossa painottuu asiakkaan tilanteen selvittäminen lainmukaisesta lähtökohdasta, voi uhkana olla työn kääntyminen tehtävä- ja toimenpidekeskeiseksi (Sipilä 2011, 66–68). Huomio kiinnittyy teknisrationaaliin seikkoihin, suoritteisiin ja toimenpiteisiin sisällöllisen toi-

mivuuden ja työn tavoitteiden kustannuksella (Karvinen-Niinikoski 2010, 255). Tällaisessa harkinnassa asiakkaan ja työntekijän suhde voi näyttäytyä yksisuuntaisena teknisenä päätöksentekona (Sirviö ym. 2015, 254). Byrokraattinen, teknisrationaalinen työntekijän toiminta ei edistä asiakkaan mahdollisuuksia osallisuuteen palvelujärjestelmässä (Närhi & Kokkonen & Matthies 2014, 231), jolloin asiakkaan harkintavallan käyttämisen näkökulmasta työntekijän byrokraattislähtöinen työote voi näyttäytyä haasteelliselta. Vaikka vammaissosiaalityö voi helposti näyttäytyä byrokraatiatyönä, koska sen näkyvin osa on päätöksenteko palveluista, liittyy vammaissosiaalityön asiantuntijuuteen vahvasti muutkin osa-alueet (Kinnunen 2012), jotka asiakkaan harkinnan käyttämisen osalta nousevat merkittävään rooliin.

Byrokraatiatyön korostuminen on osiltaan seurausta taloudellista rationaliteettia noudattavan uusliberalistisen palvelutuotantoideologian sekä uuden julkisjohtamisen ideologian (*new public management, NPM*) noususta, jossa painottuu työntekijän rooli organisaation tilivelvollisena sekä asiakkaan vastuuttaminen omasta toimijuudestaan (Karvinen-Niinikoski 2010, 249). Työntekijän objektivoivaan ja vastuuttavaan harkintavaltaan liittyy työntekijän näkökulmasta tasapainoilu yksilön vastuun ja tukemisen suhteen (Sirviö ym. 2015). Muuttunut käsitys asiakkuudesta, aktivointi, vastuullistaminen, velvoittaminen ja kuluttajuus määrittävät sitä, millaisessa valossa asiakkaan tilanne harkintaa käyttävälle viranomaiselle näyttäytyy (Kalliomaa-Puha & Kotkas & Rajavaara 2014, 10). Asiakkaan aktiivisuudelle, vastuuttamiselle ja asiakkaan velvollisuuksille annetun painoarvon lisääntyessä voidaan myös asiakkaan harkintavallan ajatella kasvavan samassa suhteessa. Esimerkkinä tästä vammaispalveluissa on palveluseteli tai työnantajana toimiminen henkilökohtaiselle avustajalle. Mitä yksilöllisempiä palveluja palvelujärjestelmältä toivotaan ja vaaditaan, sitä enemmän tarvitaan myös asiakkaan harkintaa tilanteestaan ja asiastaan.

Raija Julkusen (2008) erittelemät asiakkaan kannustaminen, aktivoiminen, valtaistaminen, sopimuksien korostaminen, vastavuoroistaminen, vastuuttaminen ja lopulta hylkääminen kuvaavat asiakkaan harkinnan asemaa työntekijän harkintavallan käyttämisen ja pohdinnan lopputuloksessa. Asiakkaan harkintavallan näkökulmasta nämä nousevat merkitykselliseksi tekijöiksi siinä, miten työntekijä asiakkaan oman harkintavallan käyttämisen suhteen asiakasta asemoi. Positiiviselta kuulostavat termit kannustaminen, aktivoiminen ja valtaistaminen eivät asiakkaan kannalta näyttäydy myönteisessä valossa silloin,

kun oma toimijuus on pientä tai heikkoa. Asiakkaan osalta liiallinen vastuu voi kääntyä taakaksi ja siten hylkäämiseksi.

Asiakkaan harkintavallan kysymyksessä on oleellista myös kysyä, voiko asiakas käyttää omaa harkintavaltaansa, vaikkei täyttäisikään aktiivisen ja vastuullisen asiakkaan kriteerejä (vrt. Julkunen 2008, 214). Asiakkaan käyttämä harkintavalta ei välttämättä ole aktiivista harkintavaltaa, vaan se voi olla myös joko tietoista vetäytymistä tilanteesta, voimavarojen puutteesta tai muusta syystä johtuvaa asiakkaan toiveesta lähtevää harkintaa oman toimijuuden jakamiselle (Valokivi 2014, 303). Asiakkaan ulospäin näyttäytyvä toimijuuden puute saatetaan nykyisessä asiakkaan omaa aktiivisuutta korostavassa ilmapiirissä nähdä negatiivisena. Asiakkaan toivotaan itse käyttäytyvän palvelujen kuluttajina sekä äänivaltaisina osallisina omia asioita koskevassa päätöksenteossa (esim. Rajavaara 2014, 151; Valokivi 2014, 294) ja odottaen asiakkaan omaa kykenevyyttä ja aktiivisuutta omien palveluiden suhteen. Asiakaslähtöisen harkintavallan tulisi sisältää asiakkaan mahdollisuus käyttää harkintavaltaansa siihen, onko hän juuri tällä hetkellä kykenevä aktiiviseen kansalaisuuteen vai tarvitseeko hän apua ja tukea omassa asiassaan.

Edellytyksenä asiakkaan harkintavallalle on onnistunut vuorovaikutustilanne, riittävä aika sekä sosiaalityöntekijälle annettu riittävä mahdollisuus harkintavallan käyttöön asiakkaan asiassa (vrt. Valokivi 2014, 292). Sipilän (2011, 29) mukaan professionaalisen sosiaalityön ammatillisuuden ydin onkin dialogi, jossa etsitään yhdessä toimivia ratkaisuvaihtoehtoja. Työntekijän on osattava tulkita asiakkaan ongelmatilannetta niin, että asiakas pystyy itse näkemään omat käytännön ratkaisunsa. Tämän yhteistoimijuuden kautta asiakkaalla on mahdollisuus ymmärtää erilaisten palveluvaihtoehtojen merkitys ja olla itse aktiivisena toimijana palveluja mietittäessä.

## 2.2 Asiakkaan toimijuus

Asiakkaan harkintavallan ja harkinnan käyttämisen näkökulmasta toimijuuden käsite on erityisen merkityksellinen. Tarkastelen toimijuutta asiakkuuden ja harkintavallan lähtökohdista, jossa tärkeäksi tulee asiakkaan toimijuus palvelujärjestelmässä. Näkemys asiakkuudesta, asiakkaan asemasta palvelujärjestelmässä ja asiakkaan toimijuudesta vaikuttaa asiakkaan harkintavallan kysymykseen. Ymmärrys asiakkuudesta heijastuu asiakkaan

toimijuuden mahdollisuuksiin, minkä kautta asiakkaan harkintavalta rakentuu. Esimerkiksi Tuija Norlamo-Saramäki (2009) kietoo asiakaslähtöisyyden periaatteen toimijuuteen. Harkintavallan näkökulmasta odotukset asiakkuudesta ovat ristiriitaisia, aktiivisen toimijuuden odotus ja siihen tukeminen sekä kääntöpuolena asiakkaan toimijuutta rajoittavat ohjeistukset ja säännökset sekä myös sosiaalityön rooli asiakkaan auttajana. Näin toimijuus ei paikannu pelkästään yksilöön, vaan se rakentuu sosiaalisessa kontekstissa liittyen ympäröiviin rakenteellisiin tekijöihin. Toimijuus ei ole pysyvä tila, vaan se muodostuu jokaisessa tilanteessa uudelleen. Ulkopuolelta rakennettujen ehtojen lisäksi taustalla siihen vaikuttavat ihmisen kokemukset ja tunteet.

Aktiivinen kansalaisuus on pitkään ollut sosiaali- ja terveystalvvelujen vallitseva eetos (esim. Juhila 2006, 77). Etenkin uuden julkisjohtamisen ideologian retoriikassa asiakas käsitteellistetään kuluttajan tai palvelujen käyttäjän rooliin. Ne muodostavat kuvan asiakkaista, jotka tekevät valintoja omien tarpeidensa ja palvelujen laadun perusteella. (Juhila 2009, 302.) Harkitseva asiakas on helppo mieltää aktiiviseksi toimijaksi, omiin palveluihinsa liittyen valintoja tekevaksi kuluttajaksi. Palvelujärjestelmässä yksilön aktiivisuuden ja vastuunottamisen vaateen lisäksi asiakkuudelle asettuu myös vaatimuksia viranomaiskäytäntöihin ja –toimenpiteisiin mukautumisesta (Närhi & Kokkonen & Matties 2014, 114, 119). Näin asiakkaalle osoitetut aktiivisuusvaatimukset ja kuluttajan roolin painottaminen palvelujärjestelmässä asettuu ristiriitaiseksi tilanteissa, joissa asiakas ottaa itse aktiivista kuluttajakansalaisen roolia esimerkiksi valikoimalla itse palveluja, työntekijöitä tai käyttämällä valitusoikeuttaan. Näissä tilanteissa hän saattaa helposti leimautua organisaation näkökulmasta hankalaksi, vaativaksi tai ei-toivotuksi asiakkaaksi. (Niiranen 2002,70.) Puolestaan asiakkaat, jotka eivät kykene selviytymään palvelujärjestelmässä ja kaipaavat apua siinä toimimisessa, koetaan passiivisiksi asiakkaiksi, joiden toimijuutta täytyy tukea ja kannustaa aktiivisuuteen. Palvelujärjestelmään sopeutuva asiakas puolestaan yrittää selviytyä siinä mahdollisimman huomaamattomasti, hyväksyen palvelujärjestelmän ehdot. Aktiivinen toimijuus ja harkinta nähdään palvelujärjestelmän näkökulmasta hyvänä silloin, kun asiakas toimii itsenäisesti, hakee palveluja ja etuuksia palvelujärjestelmään sopeutuen sekä kantaen vastuun omista valinnoistaan, mutta hankalaksi asiakkaaksi aktiivinen asiakas leimautuu silloin, kun hänen vaatimuksensa eivät kohtaa palvelujärjestelmän kanssa. (Norlamo-Saramäki 2009, 49–50.)

Sosiaalityössä tätä ristiriitaa on lähestytty asiakaslähtöisyyden keskusteluilla. Asiakaslähtöisyyteen voidaan löytää perusteluita niin sosiaalityön ammattietiikasta kuin NPM:n ajattelustakin. Ammattietiikka nojautuu yksilökohtaiseen, asiakkaan tilanteen ja yksilölliset tarpeet huomioon ottavaan harkintaan. NPM sen sijaan painottaa standardisoinnin, ohjeistusten ja vaikuttavuustutkimusten takaavan asiakkaille laadukkaita ja kaikkia yhdenvertaisesti kohtelevat palvelut. (Juhila 2009, 302.) Asiakkaan vahvaa osallisuutta painottaa myös demokraattinen näkemys kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien kasvattamisesta (Kettunen & Möttönen 2011, 58). Näiden taustalla on perusajatus kykenevästä ja vahvan toimijuuden omaavasta yksilöstä. Sosiaalityön ammattieettisestä näkökulmasta on puolestaan kannettu huolta niiden asiakkaiden asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, joiden toimintaedellytykset eivät yllä aktiivisuudelle osoitettuihin vaatimuksiin.

Asiakkaan omaa näkemystä, itsemääräämisoikeutta ja asiakaslähtöistä työskentelyä painottaa myös laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (22.9.200/2000), jonka ensimmäisessä pykälässä (1§) lain yhdeksi tarkoitukseksi määritellään asiakaslähtöisyyden edistäminen. Saman lain 8 §:ssä todetaan, että sosiaalihuollossa on otettava huomioon asiakkaan mielipide, toivomukset, etu ja yksilölliset tarpeet. Sen lisäksi hänellä on oikeus saada selvitys siitä, millä muilla tavoin hänen asiaansa voitaisiin hoitaa ehdotetun sijaan. Näin asiakaslähtöisyyden periaatteen voisi ajatella edellyttävän ja tukevan asiakkaan toimijuutta ja sitä kautta lisäävän harkinnan mahdollisuutta.

Asiakaslähtöisyyden lakiin kirjatut tavoitteet asiakkaan mielipiteen, toivomuksien, etujen ja yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta ei käytännön työssä näyttäytyä aina palvelujen räätälöimisenä yksilöllisistä lähtökohdista, vaan enemmänkin järjestelmän näkökulmasta, minkä vuoksi asiakaslähtöisyys, jossa toiminnan lähtökohtana olisi asiakkaiden elämä ja arki, ei toteudu. (Pohjola 2010, 19.) Tavoitteena sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) on, että sosiaalihuollon palvelut ovat asiakaskeskeisiä niin, että palveluita järjestetään asiakkaan tarpeista ja tilanteesta lähtien eikä organisaatiolähtöisesti. Asiakkaan palveluntarvetta tulisi siis tarkastella asiakkaan lähtökohdista, ei niinkään punnita asiakkaan sopivuutta palveluihin (Pohjola 2010, 46). Palveluiden näkökulmasta määrittyvä asiakasavuntarpeineen ei näyttäytyä yksilönä omine tarpeineen, vaan tiettyä palvelua tarvitsevana asiakkaana.

Toimijuuden näkökulmasta asiakaslähtöisyyden retoriikka ei siten takaa asiakkaan mahdollisuutta toimia palvelujärjestelmässä oman elämänsä ehdoilla. Jyrki Jyrkämän (2008, 190–192) mukaan yksilöt rakentavat omaa elämänsä ehtojaan toimijuudella tehden valintoja ja toimien historian ja yhteiskunnallisten olosuhteiden luomissa mahdollisuuksissa ja rajoissa. Valintoja ja ratkaisuja tehdään reflektoiden itselle sopivia vaihtoehtoja. Vammaispalvelujen asiakkuudessa ja palveluissa on kyse merkittävistä ratkaisuista yksilön elämään ja elämänsä ehtojen luomiseen. Palvelujen saaminen vaikuttaa suoraan osallisuuden mahdollisuuksiin yhteiskunnassa sekä oman elämän ja itsen toteuttamisessa. (Esim. Ahponen 2008; Eriksson 2008.)

Aktiivisen kansalaisen vaatimukset luovat mielikuvan myös aktiivisesta toimijuudesta. Toimijuuden määrittelee aktiiviseksi esimerkiksi Bandura (2001, 75), jonka mukaan yksilön oma käsitys hänen omasta pystyvyydestään vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä ja sitä kautta hänen toimijuuteensa, tavoitteeseen, pyrkimykseen ja käsitykseen sosiaalisen ympäristön luomista mahdollisuuksista ja rajoituksista. Toimijuus määrittyy näin aktiiviseksi, yksilöstä lähteväksi vahvaksi toimijuudeksi, jossa yksilöllä on selkeä päämäärä ja tavoite, jota kohti hän omalla toiminnallaan päämäärätietoisesti kurottaa ja mitä kohti hän suuntaa toimintaansa. Banduran (2000, 6–11; 2006, 164) mukaan toimijuuden ydinelementit ovat tavoitteellisuus, ennakointi, itseohjautuvuus ja reflektointi. Toimijalle tyypillistä on ennakointi, jolloin ihminen suunnitellessaan omia ratkaisujaan pohtii ja punnitsee valintojen seurauksia. Toimijuuteen liittyvä itseohjautuvuus tarkoittaa ihmisen suunnitelmallisuutta ja aktiivista toimintaa tavoitteen saavuttamiseksi. Reflektointi tarkoittaa ihmisen itsetutkimusta, valintojen, motivaation ja arvojen pohtimista. Marjo Romakkaniemi (2010) ja Tuula Gordon (2005) puhuvat tästä pystyvyydestä toimijuuden tuntona tai tunteena. Toimijuuden tuntoon ja tunteeseen liittyy käsitys omista mahdollisuuksista tehdä päätöksiä, näkemyksiä päätöksenteon rajoituksista ja huolta omasta toimijuudesta – siitä pääseekö päättämään, onko päätökset mahdollista toteuttaa, tai siitä, osaako päättää. (Gordon 2005, 115). Gordon mainitsee, että toimijuuden tunto tai tunne viittaa käsitykseen siitä, että on oman elämänsä subjekti, päätöksien tekijä ja toteuttaja. Toimijuudessa on kyse itsensä näkemisestä ihmisenä, jolla on valta ja mahdollisuus tehdä päätöksiä ja valita, toimijuuden perustana on ihmisen käsitys mahdollisuuksistaan ja pystyvyydestään. (Gordon 2005, 115, 119; Bandura 1999, 214).



Tätä yksilöstä lähtevää toimijuutta Bandura (2001) nimittää henkilökohtaiseksi toimijuudeksi (*personal agency*). Useissa tilanteissa yksilöllä ei ole mahdollisuuksia toimia yksin, vaan tarvitsee yhdessä tuotettua toimijuutta toisen ihmisen kanssa. Bandura nimittää tätä yhteiseksi toimijuudeksi (*proxy agency*) Tarkemmin proxy agency kääntyy suomeksi valtuutetuksi toimijuudeksi, millä Bandura tarkoittaa toimijuutta, jolla yksilö antaa valtaa toisen käyttää sitä hänen puolestaan. Käytän kuitenkin tästä termiä yhteistoimijuus, koska toimijuus ei voi koskaan olla täysin valtuutettua vaan aina jollakin tasolla yhteisen toimijuuden tulosta. Kolmannella toimijuuden muodolla, kollektiivitoimijuudella (*collective agency*) Bandura (2001, 76) puolestaan tarkoittaa laajempien yhteisöjen, kuten vertais-tuen kautta rakentuvaa toimijuutta.

Vaikka toimijuudelle asettuu usein yksilöön liittyviä vaatimuksia, Jyrkämä (2014, 123) muistuttaa, ettei toimijuus ole sama kuin aktiivisuus. Paitsi yksilön tilanteessa käytettävissä olevat fyysiset ja psyykkiset kyvyt myös rakenteiden tuottamat mahdollisuudet ja rajoitukset vaikuttavat toimijuuteen. Ihmiset toimivat yhteiskunnallisten olosuhteiden luomissa mahdollisuuksissa ja rajoissa, tekevät valintoja ja erilaisia ratkaisuja reflektoiden itselleen mahdollisia vaihtoehtoja. Näihin vaikuttavat esimerkiksi lainsäädäntö, palvelujärjestelmät ja sen toimintamallit. (Jyrkämä 2008, 192; Romakkaniemi 2010, 139.) Rakenteiden ymmärrän olevan myös toimintakäytännöissä sosiaalisesti muotoutuvia ilmiöitä. Yksilöiden ajatellaan toiminnallaan ylläpitävän rakenteita toistojen ja prosessien rutiinien myötä, jolloin niistä muotoutuu tapojen joukko, johon toimijat ovat totunneet (Heiskala 2000, 98). Rakenteet sekä määräävät että rajoittavat, eli luovat rajoja, mutta toisaalta myös mahdollistavat ja luovat toimintamahdollisuuksia. Ihminen siten on rakenteiden kantaja ja uusintaja, mutta myös niiden hyväksikäyttävä. (Barnes 2000, 75; Jyrkämä 2008, 191.)

Toimijuutta voikin tarkastella myös toimijuuden modaliteettien kautta. Sulkunen ja Törönen (1997, 83-86) pitävät modaalisuuden lajeina täytymistä, kykenemistä, tahtomista ja osaamista. Jyrkämä (2008, 195) on lisännyt tähän vielä voimisen ja tuntemisen. Nämä ovat erilaisia toimijuuden ulottuvuuksia, jotka ovat tiiviisti kytköksissä toisiinsa ja rakentuvat aina tilanteittain. Toimijuuden kannalta ajateltuna yksilön on omattava riittävät fyysiset ja psyykkiset kyvyt sekä osaaminen, hänellä on oltava motivaatio toiminnalle. Lisäksi ulkopuolelta tulevat sosiaaliset esteet, pakot ja rajoitukset sekä tilanteeseen liittyvät rakenteelliset tekijät vaikuttavat toimijuuteen. *Osaaminen* viittaa tietoon ja taitoon, mitä

ihmisellä kulloisessakin tilanteessa on käytettävissä. *Kykenemisessä* on kyse ihmisen fyysisestä ja psyykkisestä pystymisestä, eli toimintakykyisyydestä. Kykeneminen on aina tilannesidonnaista, joka vaihtelee tilanteesta ja hetkestä riippuen. Yksilön toimintakyky voi hetkittäin olla alentunut olosuhteiden tai tilanteen vuoksi. *Haluaminen* liittyy motivaatioon, tahtomisiin ja päämääriin. Se viittaa yksilön tavoitteelliseen ja päämäärätietoiseen toimintaan. *Täytymiseen* liittyvät erilaiset normatiiviset, sosiaaliset ja moraaliset sekä ulkopuoliset fyysiset esteet, pakot ja rajoitukset. *Voiminen* tarkoittaa tilanteessa olevia mahdollisuuksia, joita sen hetkinen tilanne ja siinä ilmenevät erilaiset rakenteet ja tekijät tuottavat ja avaavat. *Tunteminen* liittyy vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa suhteissa koettuihin tunteisiin, siihen miten yksilö näitä tunteita arvioi, arvottaa, kokee ja liittää kohtamiinsa asioihin ja tilanteisiin. (Jyrkämä 2008, 195.)

Sosiaalityössä asiakkaat nähdään toimijoina ja korostetaan asiakkaan asemaa toimijana sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyössä (esim. Hokkanen 2014, 76; Närhi & Kokkonen & Matthies 2014; Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013). Tähän yhteistoimijuuteen kytkeytyy vahvasti luottamus ja kunnioitus. Se perustuu yhteiseen ymmärrykseen tilanteesta sekä yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin ja päämääriin (Bandura 2000, 78). Asiakkaalle asiakassuhteessa on kyse omalle elämälle erityisen merkityksellisestä ja tärkeästä asiasta, jolloin hänen päämääränsä ovat omalle elämälleen tärkeäksi koetun asian saavuttamisessa. Yhteistoimijuus rakentuu luottamuksen kautta. Hyvässä yhteistoimijuudessa asiakas voi luottaa työntekijän tukeen ja haluun auttaa häntä tilanteessaan. Toisaalta taas työntekijän on voitava luottaa asiakkaaseen ja tämän kykyyn tehdä ratkaisuja tilanteessa omaksi parhaakseen. Yhteistoimijuuteen tarvitaan luottamuksellisessa dialogissa saavutettu yhteinen ymmärrys ja päämäärä.

Yhteistoimijuus on asiakkaan käyttämän harkintavallan näkökulmasta tärkeä. Lait ja organisaation ohjeistukset luovat raamit työntekijänkin harkintavallalle, minkä vuoksi yhteistoimijuus muodostuu tärkeäksi etenkin siinä vaiheessa, kun palveluista päätetään. Tähän liittyy myös kysymys vallasta, asiakkaan voi katsoa olevan heikommassa tai haavoittuvammassa asemassa, jolloin työntekijällä on esimerkiksi enemmän valtaa suunnata työskentelyä rakenteellisempaan suuntaan, käyttää valtaa tilanteen muuttamiseksi, tarvittaessa etsiä joustoa säännöistä tai mahdollisesti pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan omaan toimijuuteen tilanteen ratkaisemiseksi (Aikio 2017, 24).

### 3. Tutkimuksen toteutus

#### 3.1 Tutkimuksen lähtökohdat, rajausta ja tutkimuskysymys

Palvelujärjestelmässä asiakkaalta vaaditaan aktiivisuutta ja aloitteellisuutta palvelujen suhteen. Asiakkaan odotetaan olevan yhä enemmän itse oman elämänsä tekijä, aktiivinen ja palvelujärjestelmässä osaava toimija. Asiakkaan harkintavaltaa tarkasteltaessa on huomattava, että harkintavallasta puhuttaessa, kuten toimijuudessakin, tullaan usein samalla korostaneeksi asiakkaan aktiivisuutta, vahvaa toimijuutta ja vastuuta. Asiakkaan harkintavalta on väistämättä raamittua, sille asettaa rajat lait, säännökset ja organisatoriset ohjeistukset. Harkintavallan käsitteen kautta rakenteiden ja systeemin vaikutus asiakkaan harkintaan tulevat näkyväksi. Asiakkaan harkintavallan omassa asiassaan ymmärrän liittyvän asiakkaan mahdollisuuteen käyttää harkintaa saavuttaakseen palvelujen avulla omannäköistä elämää. Mielenkiintoni tutkielmassani kohdistuu siihen, millaisia käytön ehtoja ja rajoituksia sekä mahdollisuuksia asiakkaan harkintavallan käyttämiseksi asetuu vammaissosiaalityön asiakkuudessa.

Tarkastelen asiakkaan harkintavaltaa toimijuuden kautta. Asiakkaan toimijuutta määrittää paitsi yksilöstä lähtevät toimijuuden ehdot myös ulkoapäin muodostuneet rakenteelliset tekijät sekä vuorovaikutuksessa rakentuva toimijuus. Toimijuuden muodostuminen ja asiakkaan tekemä harkinta tai harkinnan mahdollisuus tai mahdottomuus kussakin asiakastilanteessa on osittain riippuvaista vallasta. Siitä millaiseksi valta-asetelman työntekijä ja asiakas mieltävät ja miten valtaa tilanteessa käytetään. Näiden yhteenkietoutumisesta muodostuu lopulta asiakkaan käyttämä harkintavalta.

Tutkielmani tehtävänä on vastata kysymykseen:

- Millaiset ovat vammaissosiaalityön asiakkaan harkintavallan käytön ehdot ja mahdollisuudet?

Tarkastelen harkintavaltaa asiakkaan käyttämänä ja asiakkaan näkökulmasta. Olen rajannut asiakkaan harkintavallan koskettamaan asiakkaan käyttämää harkintaa omassa asiassaan asiakasprosessissa. Käsitteelen harkintavaltaa asiakassuhteeseen kiinnittyneenä harkintavaltana. Rajaukseni muodostui luonnollisesti aineiston myötä. Asiakasosallisuus

ryhmissä asiakkaat kertoivat omasta kokemuksestaan sekä näkemyksestään palvelujärjestelmästä ja siitä miten he kokevat asiakkaan voivan olla osallisina ja toimijoina omassa asiassa sekä palveluiden saamiseen ja myöntämiseen liittyvistä kysymyksistä. Ryhmissä keskusteltavat teemat nousivat ryhmästä riippuen joko osallistujien mielenkiinnon mukaan tai ryhmän vetäjän kysymyksistä. Harkintavallan käsitteestä ei osallisuusryhmissä keskusteltu.

Asiakkaan harkintavaltaa ilmiönä on vielä verrattain vähän tutkittu. Harkinnasta, sen haasteellisuudesta ja sopivasta määrästä puhuminen on keskittynyt viranomaisen käyttämään harkintavaltaan. Asiakkaan mahdollisuudesta osallistua työntekijän käyttämään harkintaan on jonkin verran kirjoitettu, esimerkiksi Kati Närhi, Tuomo Kokkonen ja Aila-Leena Matthies 2014 artikkelissaan *Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä*. Lähtökohtana artikkelissa on se, miten työntekijät kokevat asiakkaidensa voivan olla osallisina ja osallistua palvelujärjestelmässä. Wecström Jonna (2011) on lisensiaattitutkimuksessaan tarkastellut asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalvelujen järjestämisessä. Lähtökohtana on viranomaisen käyttämä harkintavalta ja asiakkaan osallisuuden kokemus palvelujärjestelmässä. Asiakkaasta harkintavallan käyttäjänä on kirjoitettu *Harkittua* teoksessa, jossa Laura Kalliomaa-Puha (2014) tarkastelee artikkelissaan asiakkaan asemaa harkitsijana sekä sitä, onko asiakas aina oikeassa. Samassa teoksessa Heli Valokivi (2014) puolestaan pohtii vanhuspalvelun asiakkaiden mahdollisuutta harkinnan käyttöön.

Muutoin asiakkaan harkintaa omassa asiassa on lähinnä tutkittu asiakkaan osallisuuden (esim. Valokivi 2008), itsemääräämisoikeuden tai valinnanvapauden kautta (esim. Kuusinen-James 2016). Katja Valkama (2012) puhuu väitöstutkimuksessaan asiakkuuden dilemmasta, jossa hän käsittelee myös asiakkaan osallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia. Asiakkaan valintaa on siinä käsitelty valinnanmahdollisuuksina tai osallisuuden mahdollisuuksina. Harkintavallasta puhuttaessa ymmärrän sen käsittävän laajemmin asiakkaan mahdollisuutta harkintaan omassa asiassa sen eri vaiheissa, en pelkästään tekniseen valitsemiseen tai palvelusta käytävään harkintaan, vaan koko asiakkuusprosessin aikana muotoutuneisiin harkinnan paikkoihin.

Lähestyn työssäni asiakkaan harkintavaltaa asiakkaan mahdollisuutena harkita omia palveluitaan, puntaroida erilaisia vaihtoehtoja, osallistua omista palveluista käytävään keskusteluun, toimia palvelujärjestelmässä ja saada tarpeitaan vastaava palvelu. Harkintavallan käsitteen avulla pystyn käsittämään asiakkaan toimimisen palvelujärjestelmässä laajemmin kuin itsemääräämisoikeuden, osallisuuden tai valinnanvapauden käsitteen kautta pystyisin tarkastelemaan. Näiden kautta katsottuna asiakkaan aseman tarkastelu jää mielestäni liian kapeaksi ja jotakin oleellista jää jokaisesta näistä näkökulmasta puuttumaan, jonka taas harkintavallasta pystyn löytämään.

Asiakkaan harkintavaltaa voisi tarkastella myös laajempina yhteiskunnallisena vaikuttamisena. Tätä voi ajatella esimerkiksi kehittäjäasiakkuutena. Aineiston asiakasosallisuusryhmät näyttäytyvät ryhminä, joissa asiakkaat ovat aktiivisia kehittäjäasiakkaita ja käyttävät harkintavaltaansa ryhmissä keskustellen palveluiden kehittämiseen. Asiakkaista osa toimi erilaisissa vammaisjärjestöissä. Useat järjestöt ottavat kantaa muun muassa lakiesityksiin ja ovat siten vaikuttamassa poliittiseen harkintaan. Järjestöt ovat aktiivisia myös kunnallisella tasolla toimimaan tiedon jakajana kunnan päättävälle elimille sekä tuomaan mielipiteensä säännösten ja ohjeistusten valmisteluihin. Järjestöjen kautta asiakkaat saavat vertaistukea, tietoa ja tukea. Näitä kautta asiakkaan harkintavallan ja harkinnan käytön paikkoja voi ajatella löytyvän myös poliittiselta tasolta sekä harkintavallan lisääntyvän. Laajemmalla tasolla tapahtuva asiakkaiden harkintavalta ei ole työssäni keskiössä, mutta reunustaa työtäni johtuen asiakasosallisuusryhmien kehittävästä työotteesta, vaikuttamispyrkimyksistä sekä keskustelluista teemoista.

### 3.2 Aineisto

Aineisto on osa VamO-hankkeessa muodostettujen asiakasosallisuusryhmien keskusteluista kerättyä aineistoa. VamO-hanke (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa) on valtakunnallinen ESR-rahoitteinen kehittämis- ja tutkimushanke, jonka toiminta-aika on 1.9.2016–31.12.2019. Hanke tutkii ja kehittää vammaissosiaalityön asiakkaan osallisuutta sekä asiakasosallisuudelle rakentuvaa vammaissosiaalityön erityisasiantuntijuutta ja sen tavoitteena on tuottaa kuvaus asiakasosallisuuden varmistavasta vammaissosiaalityön asiakasproses-

sista ja kehittää toimivia sekä asiakasosallisuutta tukevia työmenetelmiä ja toimintakäytäntöjä. Hankkeen osatoteuttajat ovat Eksote, Espoo, Eteva, Invalidiliitto, Kynnys ry, Rovaniemen kaupunki ja THL. Hanketta koordinoi ja hankkeen tutkimuksesta vastaa Lapin yliopisto.

Hankkeessa on muodostettu asiakasosallisuusryhmiä, joiden kautta hankkeessa on tarkoitus kehittää asiakasosallisuutta ja koota tietoa asiakasosallisuuden toteutumisesta, haasteista ja innovaatioista. Asiakasosallisuusryhmiä on koottu eri osatoteuttajien toimesta hiukan eri tavoin. Osallistujamäärät asiakasosallisuusryhmissä ovat vaihdelleet kuudesta kymmeneen. Osallistujia yhdistää asiakkuus vammaispalveluihin. Muuten ryhmät koostuivat taustoiltaan hyvin erilaisista osallistujista, eri-ikäisistä, eri sukupuolta ja vamma ryhmää edustavista henkilöistä. Lisäksi yksi osallisuusryhmä koostui vanhemmista, joissa perheen lapsi on vammaispalvelujen asiakas. Osassa asiakasosallisuusryhmistä sen jäsenistä osa oli toisilleen entuudestaan tuttuja. Tämä vaikutti ryhmäytymiseen ja keskustelujen kulkuun. Jokaisessa osallisuusryhmässä on vetäjänä ollut kehittäjäsosiaalityöntekijä. Lisäksi osalla tapaamiskerroista on mukana ollut opiskelija tai muita työntekijöitä esimerkiksi järjestöistä tai vammaispalveluista. Ryhmissä toiminta on ollut erilaista ja saanut kehittäjäsosiaalityöntekijästä ja osallistujista riippuen erilaisia painoarvoja. Toisissa ryhmissä kehittäjäsosiaalityöntekijä on ohjannut keskustelua enemmän ja toisissa ryhmissä keskustelu on taas muotoutunut pitkälti osallistujien mukaan. Lisäksi asiakasosallisuusryhmistä on valittu osallistujat valtakunnalliseen osallisuusryhmien tapaamiseen. Valtakunnallisissa osallisuusryhmissä ovat olleet mukana asiakasosallisuusryhmien edustajat, kehittäjäsosiaalityöntekijät sekä tutkijoita.

Tutkimusluvut oli hankittu jo hankkeessa osatoteuttajaorganisaatioilta. Tutkielmaani varten minulla on ollut käytettävissä asiakasosallisuusryhmien tallenteet ja litteraatiot Rovaniemen, Espoon, Eksoten ja Etevan kokoamista asiakasosallisuusryhmistä yhden ryhmän osalta kahdelta ja muiden ryhmien osalta kolmelta ensimmäiseltä tapaamiskerralta sekä valtakunnallisen osallisuusryhmän kolmen tapaamiskerran nauhoitteet ja litteraatiot. Tutustuin aineistoon jo aiemmissa opinnoissani, joissa muun muassa tarkistin litteraatioita. Yhteensä minulla oli käytettävissä 15 tapaamiskerran tallenteet ja litteraatiot, yhteensä 33 tuntia 53 minuuttia. Aineiston hallinnan apuna olen käyttänyt NVivo pro-ohjelmistoa,

mihin olen siirtänyt litteraatiot käsittelyä varten. NVivo-ohjelmisto on auttanut saavuttamaan hallittavan kokonaisuuden laajasta aineistosta sekä helpottanut aineiston käsittelemistä.

Aineisto voidaan rinnastaa tutkimuksellisesti fokusryhmähaastattelulla kerättyyn aineistoon. Fokusryhmähaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä, jossa tietoa kerätään ryhmäkeskustelujen avulla tutkijan valitsemasta aiheesta (Morgan 1997, 130). Anu Valtonen (2009) mukaan fokusryhmähaastattelun yleinen käytötapa on pyrkiä selvittämään osallistujien mielipiteitä ja asenteita keskustelun kohteena olevaa ilmiötä kohtaan sekä tuomaan siihen uusia näkökulmia. Ryhmän avulla on mahdollista saada näkyväksi asiakkaiden mielipiteitä, näkökulmia ja ymmärtää heidän kokemuksiaan. Fokusryhmässä tietoa tuotetaan sosiaalisessa kontekstissa, jolloin sen avulla voidaan tuottaa tietoa myös arvostuksista ja merkityksistä sekä siitä, miten ryhmän jäsenet tuottavat yhteisen näemyksen tai millaisia eriäviä mielipiteitä heillä aiheesta on.

Ryhmissä ei ole tehty varsinaisesti tutkimuksellista haastattelua, vaan ryhmät ovat keskustelleet eri teemoista kehittäjäsosiaalityöntekijän ohjaamana. Aineistoa on käytetty useaan eri tutkimuskäyttöön ja minun pro graduni on näistä yksi. Asiakasosallisuusryhmät eivät ole tienneet tutkimusaiheittani. Käytettävissäni oleva aineisto on ollut ryhmien ensimmäisiltä tapaamiskerroilta, joka on luonnollisesti vaikuttanut keskusteluihin. Osallisuusryhmien tavoitteena oli kehittämisuuntautunut työskentely. Siten keskusteluissa helposti on negatiivissävytteistä puhetta niiden asioiden tiimoilta, joiden kehittämiseen koetaan tarvetta. Samoin vertaisryhmien keskusteluja usein leimaa etenkin ryhmäytymisen alussa yhteisesti koetuista epäkohdista puhuminen. Tämän vuoksi aineistosta oli löydettävissä suhteellisen paljon keskustelua palvelujärjestelmään liittyvistä koetuista epäkohdista.

Asiakasosallisuusryhmien alkutapaamisiin liittyi myös jonkin verran ryhmäytymistä ja osallisuusryhmien toiminnan suunnittelemista. Vaikka aineistoa oli paljon, joidenkin osallisuusryhmien osalta jäin miettimään, olisivatko seuraavan tapaamiskerran keskustelut tuoneet omaan tutkielmaani vielä lisätietoa ja -arvoa. Voi pohtia, oliko aineisto tältä osin vajaa, ja jäikö aineiston kylläntyminen tapahtumatta. Aineiston kylläntymisellä tarkoitetaan tilaa, jolloin uudet tapaukset, tässä tilanteessa ryhmien kokoontumiskerrat, eivät tuota enää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa, vaan aineisto alkaa toistamaan

itseään. (Eskola & Suoranta 1998.) Tosin tähän ajatteluun liittyy ongelmia, voiko tutkija olla koskaan varma, ettei kohde tuota enää uutta informaatiota tai voiko tutkija löytää loputtomasti uusia näkökulmia (Hirsijärvi ym. 2008, 177). Koska osallisuusryhmiä oli useita, myös näiden väliset keskustelujen teemat ja eri näkökulmista esiin nousseet asiat kompensoivat puutetta siitä, että joidenkin ryhmien kohdalla ajattelin keskustelujen vasta ensitapaamisten aikana päässeen vauhtiin. Aineisto on myös muutenkin hyvin laaja, joten sen kasvattaminen ei ollut enää mielekäästä. Tiedostan, että myöhemmillä kokoontumiskerroilla ryhmäytymisen ja toiminnan vakiintumisen myötä, myös keskustelut olisivat saaneet uudenlaisia sävyjä, mahdollisesti syvempää analyysia omista kokemuksista sekä enemmän positiivisia kokemuksia palvelujärjestelmästä.

Kun asiakasosallisuusryhmät ovat melko vapaasti voineet keskustella annetuista teemoista, nousee luonnollisesti esiin niitä asioita, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakkaalla on ollut mahdollisuus harkintavallan käyttöön tai miten hän sitä toivoisi voivan käyttää, vaikka suoranaisesti harkintavallasta käsitteenä eivät asiakkaat ryhmissä puhukaan. Jos olisin asiakasosallisuusryhmissä kysynyt erikseen kysymyksiä harkintavallasta, uskoisin, että olisin saanut erilaista keskustelua aikaan, jolloin asiakkaan harkintavaltaa olisi voitu pohtia syvällisemmin. Tästä keskustelusta olisi kuitenkin puuttunut luonnollisuus harkintavaltaa kohtaan. Teemana asiakkaan käyttämä harkintavalta on sen verran uusi, että se olisi voinut myös hämmäntää asiakasosallisuusryhmiä, jolloin vastaukset olisivat olleet ehkä liian aseteltuja harkintavallan kysymykseen, jolloin sekä haastateltavan että haastattelijan ymmärrys harkintavallasta olisi voinut kapeuttaa keskustelua, eikä harkintavaltaa olisi pystynyt tarkastelemaan näin laaja-alaisesti ja ennakkoluulottomasti. Huomaan myös omien ennako-olettamusteni murtuneen aineistosta löytyvien uusien jäsenysten kautta (Ruusuvoori & Nikander & Hyvärinen 2010), joita en olisi todennäköisesti saanut, jos olisin itse tehnyt kysymyksenasettelut haastatteluihin. Nyt niitä teemoja, joita toimijuuden ja harkintavallan näkökulmasta aineistosta havaitsin, tulivat asiakasosallisuusryhmissä vapaasti ja luontevasti. Tosin jäin kaipaamaan enemmän keskusteluja niistä kokemuksista, joissa asiakkaat ovat kokeneet positiivisia asioita palvelujärjestelmässä. Nämä kokemukset jäivät aineistossa vähäisemmäksi pitkälti ryhmien kehittämisorientoituneisuuden vuoksi.



### 3.3 Tutkimusprosessi ja analyysi

Tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi, jonka perusajatuksena on, että todellisuus rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa erilaisten merkitysten kautta. Todellisuus tulee tulkituksi ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja vaihtelee siksi ajan, paikan ja määrittelijöiden mukaan. Samoin yhteisössä muodostuneet normit sekä jokaisen henkilökohtainen kokemus maailmasta ohjaavat tiedon luomista. Tieto ja todellisuus eivät ole absoluuttista ja pysyvää, vaan sillä hetkellä, sen hetkisessä kulttuurissa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tuottamia konstruktioita, jotka syntyvät tietoisesti tai tiedostamatta. (Burr 1995, 9–15; Berger & Luckmann 1994, 56–57). Yksilön toiminta yhteiskunnassa on sidoksissa heidän tulkintaansa ja ymmärrykseensä sosiaalisesta todellisuudesta, joiden kautta yksilö myös omaksuu tietoa ja käsityksiä sekä sosiaalistuu yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Toimijuus on siten kiinnittynyt näihin ymmärryksiin, joiden kautta myös harkintavalta muotoutuu koetun todellisuuden kautta ja myös uusintaa tai muuttaa itseään vuorovaikutuksessa, toiminnassa ja ajatuksissa.

Asiakkaan harkintavalta muotoutuu näissä suhteissa; siinä, miten maailma ymmärretään ja miten asiakkaan asema palvelujärjestelmässä rakentuu. Nämä erilaiset selitysmallit pitävät yllä tietynlaisia sosiaalisen toiminnan malleja ja sulkevat pois toisia (Burr 1995, 4–5). Kiinnostukseni tutkielmassani on siinä, miten harkintavalta näissä suhteissa ja todellisuuksissa saa muotonsa ja kuinka asiakkaat sitä merkityksellistävät tai kokevat voivansa sitä käyttää. Asiakkaan subjektipositio tarjoaa tietynlaista toimijuutta ja toimijuuden voi ajatella olevan tulosta niistä toiston prosesseista, joissa subjekti muodostuu (Virkki 2004, 21).

Tutustuin aineistoon aluksi kuuntelemalla kaikki käytössäni olevat tallenteet. Sen jälkeen luin litteraatiot ja kuuntelin tallenteet vielä litteraatioihin verraten uudelleen. Kävin aineistoa läpi alkuun mahdollisimman vähäisillä ennakkokäsityksillä. Tunnistan kuitenkin haasteen omien etukäteisolettamusten ja aineistolle avoimena pysymisen välillä (Jolanki & Karhunen 2010). Oma käsitys ja ymmärrys tutkittavasta aiheesta ohjaavat väistämättä lukemaan aineistoa tietynlaisen katsannon kautta.

Aineiston läpikäymisen perusteella sain jo käsityksen siitä, millä tavalla asiakasosallisuusryhmissä on käsitelty erilaisia teemoja ja millaisen alustavan rajauksen teen harkintavallan kysymykseen. Vielä alkuvaiheessa minulla ei ollut käytössä NVivo-ohjelmistoa, joten tein alustavia merkintöjä marginaaliin. Kun sain NVivon käyttööni, siirsin litteraatiot ohjelmistoon. Aineisto on mielenkiintoinen, mutta samalla myös laajuudessaan hankalasti hahmotettavissa. Ohjelmiston apuna käyttäminen on suuren aineiston haltuun saamisen ja rajaamisen kannalta ollut tärkeää. Se on helpottanut kokoamaan aineistosta tutkimustehtävään liittyvät teemat. Ohjelmistoon aloin luomaan teemoja aineistoa. Sitä ohjasi tutkimuskysymykseni. Nimesin näitä teemoja tulkiten niiden sisältöä. Litteraatioiden uudelleen luennan ja oman ymmärryksen lisääntyessä lukemisen myötä teemat vahvistuivat, saivat alateemoja, tarkentuivat ja myös yhdistyivät. Jouduinkin tarkastelemaan tekemiäni teemoitteluja luennan syventyessä ja ohjelmistosta helposti saatava esiintymistiheys auttoi minua jäsentämään aineistosta löytyneet keskeisimmät teemat. Pääteemat vahvistuivatkin melko varhaisessa vaiheessa. Osa tekemiäni teemoitteluista vahvistui lukemisen edetessä pääteemojen sisään alateemoiksi. Ohjelmistossa oleva kommenttityökalun avulla pystyin merkitsemään epäselviä tai epävarmoja kohtia, joissa oli mahdollisuuksia erilaisiin tulkintavaihtoehtoihin. Aineistoon palaaminen kirjoittamisen edetessä on ollut yksinkertaista ohjelmiston avulla. (Vrt. Jolanki & Karhunen 2010.)

Analyysiyksiköt olen muodostanut aineiston perusteella aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2013, 95). Aineistolähtöisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että aineistosta tekemiäni jäsennykset olisivat puhtaasti aineistosta, vaan teoreettiset käsitteet ja tutkimusasetelmat ovat ohjanneet aineistosta tekemiäni kuvauksia ja jäsennyksiä (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010). Tulkinnan ja päättelyn avulla olen pystynyt etenemään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä asiakkaan harkintavallasta. Analyysini keskiössä on ollut pyrkimys ymmärtää harkintavaltaa asiakkaan omasta näkökulmasta (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2013). Harkintavallan, toimijuuden ja asiakkuuden käsitteet ovat olleet vahvasti taustalla, kun olen etsinyt keskusteluista teemoja ja aiheita, joiden avulla pääsen ymmärrykseen asiakkaan harkintavallan kysymykseen liittyviin teemoihin. Aineistoa lukiessa minulle nousi kysymyksiä asiakkaan harkintavaltaan liittyen ja aineiston uudelleen ja uudelleen luennan ansiosta nämä kysymykset ohjasivat minua teemoittelun tekemisessä. Eli kuten Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen (2010) toteavat, aineisto ei vastaa ilman kysymyksiä, mutta se kyllä voi kertoa tutkijalle, mitä kannattaa kysyä.

Aineistoa ja teoriaa olenkin lukenut vuorotellen ja teoria on toiminut analyysin etenemisen apuna. Harkintavalta asiakkaan käyttämänä on uusi tutkimusnäkökulma ja sen osalta olemassa olevat tutkimukset ovat pitkälti kytkeytyneet näkökulmaan työntekijän harkintavallasta. Siksi valitsin vierelle toimijuuden näkökulman, jonka kautta tarkastelin sitä, miten asiakkaan toimijuus on kytköksissä harkintavallan käyttämiseen ja millaisena asiakkaan harkintavalta toimijuuden näkökulmasta näyttäytyy. Olen abduktiivisen päättelyn avulla käyttänyt teoriaa luomaan uusia polkuja ajattelun avulla ja suhteuttamaan harkintavallaa asiakkaan harkintavallan käytön ehtoihin ja mahdollisuuksiin (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2013). Toimijuuden ja asiakkuuden näkökulmat auttoivat aineiston ymmärtämisessä ja harkintavallan kääntämisessä asiakkaan käyttämäksi.

Olen kirjallisesti vahvistetulla sopimuksella sitoutunut noudattamaan hankkeen tutkimuseettisiä käytäntöjä. Ennen osallisuusryhmien tapaamisten nauhoittamista tutkimusluvat hanketta varten on hankittu kaikista osallisuusryhmistä. Kaikki osallistujat ovat allekirjoittaneet sopimuksen, jossa he antavat luvan käyttää asiakasosallisuusryhmän nauhoitettua ja kirjattua materiaalia tutkimustarkoitukseen. Oma eettinen vastuuni korostuu tällä tutkimuksella tuotetulla tiedolla. Omat valintani suuntaavat tutkimusta ja luovat siten tulokintaa tutkittavalle ilmiölle ja tuottavat tutkimustuloksina omanlaista todellisuutta (Pohjola 2003, 61).

#### 4. Järjestelmän raamittava harkintavalta

##### 4.1 Normiohjautuvuus

Tietoisuus omista oikeuksista on hyvinvointipalvelujen asiakkaiden keskuudessa vahvistunut ja oikeusajattelu lisääntynyt. Tietoisuuden myötä asiakkaat osaavat vaatia palvelujärjestelmältä omien oikeuksien toteutumista sekä palvelujärjestelmän toiminnan lainmukaisuutta ja normien noudattamista. Viime kädessä oikeutta haetaan myös tuomioistuin-käsittelyjen kautta. (Valokivi 2008, 74–75.) Juridisen oikeusajattelun lisääntymisen myötä asiakkaat toivovat palveluilta ennakoitavuutta ja selkeyttä omien palveluiden saamiseen. Se lisää painetta standardisoinnin lisäämiselle sosiaalityössä (Ponnert & Svensson 2016). Asiakkaiden oikeusajattelu ja vammaispalvelujen oikeudellistuminen näkyvät aineistossa. Osa asiakkaista on tietoisia omista oikeuksistaan, lain takaamista palveluista ja niihin liittyvistä kriteereistä sekä kunnalle määritellyistä järjestämisvelvollisuuksista. Oikeuksistaan tietoiset asiakkaat osaavat argumentoida oman asiansa puolesta ja vedota palvelujärjestelmän toimijoihin kohtaamistilanteissa. (Valokivi 2008, 71.) Paitsi asiakkaiden tietoisuutena palveluista, ajattelu vammaispalvelujen lakiin ja sääntöihin pohjautuvasta työstä ohjaa asiakkaiden toimimista palvelujärjestelmässä.

*”Kysymys oikeestaan että, eikö se näin oo että ne palvelut kuitenkin mitä asiakas pystyy saamaan, niin nehän määritellään laissa..”*

*”...et sillen vois olla tarpeen et on joku lista tai joku joka kertoo et mitä voi olla mahdollista saada”*

Asiakas tietää vammaispalveluista saatavien palvelujen perustuvan lakiin. Odotuksena on lista palveluista, joista asiakas voisi tarkastella, mitkä palvelut voisivat koskettaa häntä. Lähtökohtana ovat systeemin palvelut, joista hän voisi valita itselle sopivimman. Asiakas on mieltänyt itselleen roolin kuluttajakansalaisena, jolloin hän käyttää harkintavaltaansa hänelle tarjotuista palveluista valitsemiseen (Pohjola 2017, 173). Vammaispalveluilta toivotaan selkeää palvelutarjotinta eikä vammaispalvelua nähdä paikkana, mihin voisi mennä pyytämään apua tai neuvoja, vaikka itse ei tiedäkään, mitä tarvitsisi. Kuluttajakansalaisena asiakas määrittelee itse omat tarpeensa eikä niiden määrittäminen ole ammatillisen henkilöstön tehtävä (Niiranen 2002, 66). Asiakkaan toive ei kuitenkaan näytty toiveena vastuullisesta, omasta palveluistaan vastaavana kuluttajana, vaan enem-

mänkin epätietoisena siitä, mitä palveluita vammaispalveluilla asiakkaalle on. Ensimmäisestä sitaatista tulee esiin asiakkaan kysymyksen muotoon aseteltu toteamus siitä, että vammaispalveluilla ei ole muuta tarjota kuin lakisääteiset palvelut. Ne nähdään niin merkittävinä, että vammaispalvelut asiakkaiden puheessa määrittyy pitkälti lain toteuttamisesta vastaavaksi organisaatioksi, josta lain suomina palveluita haetaan.

Tämän voi nähdä myös uskollisuutena palvelujärjestelmää kohtaan. Omat tarpeet asetetaan alisteiseksi palvelujärjestelmän tarjonnalle. Asiakkaalle oma toimijuus ja mahdollisuus harkintaan palvelujärjestelmässä näyttäytyy rajoitettuna ja oma asema näyttäytyy valitsijan roolina, ei niinkään aktiivisena oman elämän rakentajana. Asiakkaat lähtevät tulkitsemaan palvelutarvettaan siitä lähtökohdasta, mitä palveluita on tarjolla, eivätkä omasta tarpeestaan lähtien. Asiakkaat ovat omaksuneet oman roolinsa palvelujärjestelmän ehdoilla toimijana ja siihen sopeutujana. Kulttuuriset mallit ja käytännöt ohjaavat asiakkaan toimijuutta. Tiedostamattomat ajattelu- ja toimintamallit suuntaavat yksilön tietynlaiseen asiakasrooliin, jossa hän sisäistää oman paikkansa asiakkaana palvelujärjestelmässä tietynlaiseksi ja toivoo järjestelmän toimivan niin, että asiakkaan omaksumassa roolissa asiakkaana olisi helppo toimia. Toimijuuden tunnon kannalta oleellista on yksilön kokema tunne oman elämän subjektiudesta (Gordon 2005, 114). Tällä asemoinnilla asiakas rakentaa itselleen toimijuuden tuntoa, tunnetta siitä, että on itse päättämässä omista asioistaan. Omien palvelujen räätälöinti omien tarpeiden lähtökohdista ei näyttyädy asiakkaalle mahdollisena, joten asiakas sulautuu järjestelmän toimintaan, jotta hän pystyy pitämään yllä itselleen tunteen itsestään oman elämän subjektina.

Vammaissosiaalityötä määrittää pitkälti vammaispalvelulainsäädännön toimeenpano (Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380; Romakkaniemi ym. 2019, 175). Vaikka vammaislainsäädäntö takaa vammaiselle henkilölle tiettyjä erityiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluvia subjektiivisia oikeuksia sekä yleiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluvia oikeuksia takaamaan vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutumisen, eivät lait koskaan voi tarjota valmiita vastauksia yksilökohtaisiin ja monimuotoisiin ihmisten tilanteisiin. Asiakkaiden kiinnittyminen lakisääteisiin palveluihin kertoo vammaispalvelujen vahvasta asettumisesta juridis-hallinnolliseen rooliin.

*”Se että mitä sä puhuit tosta lakisääteisestä, vammaispalvelulakihan säätelee aika pitkälle näitä asioita. Mut ku siellä on myös tää mahdollisuus keskustella, myös määrärahasidonnaisista. Ei se oo pelkästään tää lakisidonnaisuus, vaan se on kokonaisvaltanen. Se ei pelkästään oo tästä.”*

Vaikka asiakas tiedostaa, että muitakin kuin subjektiivisiin oikeuksiin liittyviä palveluja on mahdollista saada, vetoaa asiakas lakiin ja määrärahasidonnaisiin palveluihin, joita asiakkaan on mahdollista saada. Lähtökohtaisesti asiakas näkee oman roolinsa keskustelunavaajana lakisääteisistä harkinnanvaraisista palveluista, joihin hänellä voi olla oikeus ja joista hänen kohdallaan täytyy keskustella. Asiakas katsoo määrärahasidonnaisten palveluiden antavan harkinnanvaraa palveluihin.

Aineistossa asiakkaiden asemoituminen vammaispalveluiden asiakkuuteen näyttäytyy laissa mainittujen palveluiden korostamisena, jolloin muussa palveluverkostossa käytävissä olevia palveluja ei ole tunnistettu vaihtoehtoina. Asiakkaan kokema vammaispalvelulakikeskeisyys jättää näin huomiotta esimerkiksi ensisijaisten palvelujen osuuden, vaikka palvelut olisi aina järjestettävä ensisijaisesti osana yleistä palvelujärjestelmää sosiaalihuoltolain mukaisesti. Sosiaalihuollossa annettavat palvelut ovat aina lakisääteisiä, mutta organisaatiosta ja työntekijän käyttämästä harkinnasta muotoutuvia, mikä antaa asiakkaan oman harkinnan käyttämisen näkökulmasta joustavuutta. Otteen lopussa asiakas nostaa tärkeäksi kokonaisvaltaisen tilanteen huomioon, joka asettaa ristiriitaan sitoutuneisuuden vammaispalvelulain mukaisten palvelujen saamiseen. Kokonaisvaltaisuuden huomioiminen koetaan tärkeäksi, mutta asiakas näkee velvollisuudekseen tietää palveluista, joista hän voi työntekijän kanssa keskustella ja vetoaa asiassa vammaispalvelulakiin. Oman elämän tuominen keskustelun keskiöön ja harkinnan kohteeksi ei näyttäydä aineiston perusteella helpolta, vaan keskustelu lähtee yleisemmin palvelujärjestelmään mukautuen.

Asiakkaat odottavat myös työntekijän tietävän ja ymmärtävän vammaissosiaalityön roolin lakiin perustuvana työnä. Työntekijältä odotetaan kyllä asiakkaan tarpeesta lähtevää työskentelyä, mutta vammaispalvelujen ajatellaan rajautuvan vammaispalvelulain tekemiseksi toteuttamiseksi.

*”monessa asiassahan esimerkiksi nuoremmat sosiaalityöntekijät tajuaa sen että tää asia perustuu lakiin...”*

Normiohjautuvuus näkyy seuraavassa otteessa, missä asiakas harkitsee palveluiden näkökulmasta sitä, mitä uskaltaa puhua tai pyytää. Omien tarpeiden ilmaisu on vaikeaa, kun koetaan uskollisuutta palvelujärjestelmää kohtaan. Asiakas voi myös kokea miellyttämisen tarvetta etenkin, jos hän ajattelee yhteistyön ja sopeutumisen olevan palvelun saamisen ehtona. Asiakas saattaa varoa sanomasta tai kertomasta omaa mielipidettään tai omia toiveitaan, jotta hänellä säilyisi mahdollisuus palvelun saamiseen (vrt. Laitinen & Pohjola 2010, 166). Tässä on nähtävillä rakenteellisiin tekijöihin kiinnittynyt vallan riippuvuus-suhde, jonka vuoksi asiakkaan on kiinnitettävä huomiota omaan käyttäytymiseensä palveluiden saamiseksi. Usein tämä perustuu tiedostamattomiin havaintoihin ja tulkintoihin toisen toiminnasta. (Aikio 2017, 83, 271.) Asiakkaalle ei jää tilaa tai mahdollisuutta omalle kerronnalle vaan hän asettaa oman tarinansa alisteiseksi palvelujärjestelmälle.

*”...et me ollaan aika arkoja pyytämään ja kertomaan sitä, ku me jotenki aatellaan että, ei niil varmaan oo tätä, vaikka mä tarviisin sitä.”*

Asiakkaan harkintaan siitä, mitä uskaltaa puhua tai miten ilmaisee omia tarpeitaan, vaikuttaa myös asiakkaan kokemus ja odotus siitä, miten hän ajattelee työntekijän reagoivan asiakkaan palvelujen tarpeeseen. Asiakkaan vahva näkemys siitä, että palvelut ovat hänelle lain suomina etuuksina, voi vaikuttaa asiakas-työntekijä suhteeseen jo alusta asti jännitteisesti. Asiakkaan kannalta tilanne voi näyttäytyä vastakkainasetteluna ja työntekijä vastapelurina, eikä yhteistyökumppanina. Tällöin työntekijään ei synny luottamuksellista suhdetta, johon voisi tukeutua vaikeassa elämänvaiheessa. (Juhila 2006, 97–98.)

Oma toimijuus ja sitä myötä oma mahdollisuus harkintaan kapeutuu, jos asiakas kokee oman näkemyksensä tulevan kyseenalaistetuksi työntekijän puolelta. Työntekijä arvioi herkästi asiakkaan palveluntarvetta peilaten sitä palvelun piiriin pääsemisen kriteereihin, jolloin sosiaalityön rooli kääntyy enemmän velvollisuudeksi järjestelmää kohtaan ja työntekijän harkintavalta muotoutuu järjestelmän ehdoilla ja näkökulmasta. (Evans 2010, 30.) Romakkaniemi ym. (2019, 184–187) kuvaavat tätä normiperustaiseksi harkintavallan käytöksi. Seuraavassa otteessa tulee näkyväksi vammaispalveluihin iskostuneet roolijaot sekä järjestelmän ohjailema asiakkaan kohtaaminen. Asiakas ei pysty kertomaan tarpeistaan ja toiveistaan omaan elämäänsä liittyen, koska palvelutarjottimella ei ole tarjota asiakkaan tarvetta vastaavaa palvelua. Asiakas ei myöskään koe kykenevänsä käymään kes-

kustelija tarpeistaan, koska niitä peilataan helposti järjestelmän tarjoamiin mahdollisuuksiin. Asiakas katsoo tilanteessa parhaimmaksi vetäytyä ja asettua sopeutujan rooliin, jossa hän tyytyy käyttämään harkintaansa tarjotuista palveluista valitsemiseen, vaikka ne eivät hänen tarpeitaan vastaisikaan.

*”Ja sillen sä varot ilmasemasta sitä, kun sitten ne sanoo et ei meil oo mitään semmost palveluu. Vaikka sun tarvehan on olemassa koko ajan.”*

*”Koska mulle tulee hirveen herkästi mieleen se että jos mä kerron että mitä mä tarviin, niin sitte tulee virkailijalta semmonen viesti et no ei täältä nyt ihan kaikkee voi tilaa. Ni sen taki mä aattelen et on vaikee ilmasta sitä sun tarvetta ku se peilautuu aina siihen.”*

Järjestelmälähtöisyys uusintaa näin jatkuvasti itseään. Kun asiakkaan oma harkinta omista toiveista ja käsityksestä häntä parhaiten auttavasta palvelusta ei tule ääneen lausutuksi, ei työntekijäkään voi ottaen huomioon asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta (Romakkaniemi ym. 2019, 190). Asiakas ja työntekijä hakeutuvat odotettuihin toimijan rooleihin, missä työntekijä toimii palvelun portinvartijana arvioiden palveluntarvetta organisaatiosta käsin ja asiakas toimii joko vastaanottaen tarjotun palvelun tai kieltäytyen siitä. Asiakas peilaa omia tarpeitaan järjestelmän tarjoamiin palveluihin ja tulee näin asettuneeksi omien tarpeiden kanssa palvelujärjestelmälle alisteiseksi, mikä taas ei tuo näkyväksi järjestelmän toimintaa. Näin toimijat ylläpitävät näitä yhteiskunnallisia rutiineja ja koska tekijöiden toiminta tulee säilyttäneeksi rakenteita, ne jatkavat olemassaoloaan (mm. Heiskala 2000, 187; Bandura 2006, 164).

Valokivi (2008, 60) nimittää tätä alamaisuuskansalaisuutena, jossa asiakkaan ääni jää palvelujärjestelmässä kuulumattomiin ja palvelutarpeiden tyydyttäminen on pitkälti palvelujärjestelmälähtöistä. Asiakas voi käyttää harkintaansa tällaisissa tilanteissa niin, että kieltäytyy kokonaan hakemasta palvelua, vaikka kokisi siihen itse tarvetta. Asiakkaan toimijuutta ohjaa aikaisemmat kokemukset palvelujärjestelmässä toimimisesta eikä hän usko pystyvänsä asiakkaan asemassa tähän vaikuttamaan. Hän asettuu hiljaiseen vastarintaan, joka ei palvelujärjestelmässä näy.

*”Isä sano et ihan, ne käy vaan kysymäs ku, se on niitten virka, ne käy kysymäs, ei sielt kuitenkaan mitään tule sitten, turha sielt on mitään anoa että, ei sieltä, ne vaan käy kysymässä ja sit se jää siihen.”*



Asiakkaan asemaa leimaakin tietynlainen vaihtoehdottomuus, palvelujen hakemiselle ei ole vaihtoehtoja ja harvalla on varaa maksaa itse palvelua. Avun hakemisesta kieltäytyvälle ei juuri ole muita paikkoja tarjolla ja näin asiakkaan aseman voi lähtökohtaisesti tulkita heikoksi ja vailla valtaa olevaksi. (Juhila 2009, 132; myös Aikio 2017, 98.) Palveluista kieltäytyvän tai palvelusta pois jäävän asiakkaan voi ajatella toimivan tilanteessaan aktiivisena toimijana, mutta palvelujärjestelmän näkökulmasta he ovat ulkopuolella. (Valokivi 2008, 64, 67.) Valokivi tosin viittaa aktiivisiin, vahvoihin kansalaisiin, joilla on vahva asiantuntijuus omasta elämästä ja mahdollisuus järjestää oma elämä palvelujärjestelmästä riippumatta. Edellisessä aineisto-otteessa kuitenkin korostuu pettymys palvelujärjestelmään, ei niinkään vahvuus yksin pärjäämisestä. Asiakkaan mahdollisuus käyttää harkintavaltaansa palvelusta kieltäytymiseen voi nähdä aktiivisena toimijuutena, mutta tämä ei välttämättä ole asiakkaan toive tai se, miten hän toivoisi voivansa asiaansa harkita. Ikävät kokemukset, sivuutetuksi tuleminen tai oletus vammaispalvelujen byrokraattisesta luonteesta voivat vaikuttaa asiakkaan vetäytymiseen avun hakemisesta, jolloin harkintaa ohjaa muu, kuin asiakkaan oma tarve tai tilanne. Näin harkintavalta omassa asiassa voi myös ajatella jäävän pelkän harkinnan tasolle, eikä asiakkaalla ole valtaa käytettävissä omassa asiassaan (vrt. Juhila 2009, 132). Tällöin jää käyttämättä asiakkaan mahdollisuus yhteiseen liittoumaan työntekijän kanssa, mahdollisuus yhteisesti jaettuun valtaan. Asiakas ei pääse käymään työntekijän kanssa dialogia, jossa harkintaa voisi käyttää yhdessä etsien mahdollisesti toisenlaisia ratkaisuja tai palveluvaihtoehtoja hänen tilanteeseensa.

Vahvaan toimijuuteen liittyy tieto omasta tilanteesta sekä palvelujärjestelmän tunteminen ja tietoisuus omista oikeuksista. Asiakas osaa esittää vaatimuksia asiassaan ja kohtaamiset voivat päättyä tuen saamiseen tai ristiriitoihin palvelujärjestelmän kentällä (Valokivi 2008, 59, 63).

*”... just tämä byrokratia vaatii kyllä, ainakin mulla meni järki, mulla meni kaks ja puoli vuotta, kaheksan vuotta valituksissa meni, kaikki valitukset kaheksan vuotta.”*

Asiakas kokee tilanteensa tulleen väärin arvioiduksi ja asettuu vastustamaan työntekijän ylivaltaa. Asiakkaan harkintavalta näyttäytyy valtasuhteiden kääntämisspyrkimyksenä valitusten tekemisenä (vrt. Aikio 2017, 33). Oikeuksistaan tietoiset ja vaativat asiakkaat käyttävät omaa harkintavaltaansa rohkeasti omia oikeuksia ajaessaan. He tuntevat palve-

lujärjestelmän ja ovat perehtyneet lain takaamiin oikeuksiin ja palvelujärjestelmän velvollisuuksiin (Vrt. Valokivi 2010). Asiakas voi silloin käyttää harkintaansa palvelupäätöksistä valittamiseen. Apua haetaan herkästi myös ulkopuolisilta toimijoilta, järjestöiltä ja asianajajilta, koetun epäoikeudenmukaisuuden korjaamiseksi. (Juhila 2006, 97, Juhila 2009.) Vahvan toimijuuden omaavalle asiakkaalle omien oikeuksien ajaminen on mahdollista, mutta kaikille asiakkaille palvelupäätöksestä valittaminen tai toisenlaisien ratkaisujen etsiminen tilanteeseen ei ole mahdollista (Juhila 2006, 98). Psykkiset tai fyysiset kyvyt, tiedon tai mahdollisuuksien puute voivat estää asiakkaan toimimista, vaikka hänellä olisikin halu toimia toisin (Jyrkämä 2008, 195). Näin toimijuuden modaliteetit kietoutuvat asiakkaan prosessiin ja harkintavallan käyttämiseen.

Aineiston perusteella asiakkaiden asemoituminen normiohjautuvasti toimivaksi näkyi asiakkaiden tulkintana vammaispalveluista ensisijaisesti vammaispalvelulain toimeenpanijana, lain suomien oikeuksien puolestapuhujana ja vaatimuksena lakisääteisten palvelujen toteuttamisesta. Oma elämäntilanne tai yksilöllisen, joustavan palvelun tarve jäivät normipuheen taustalle. Omaa palvelujen tarvetta perustellaan oikeudellisesta näkökulmasta, kun katsotaan kriteerien palvelujen piiriin pääsemiseksi täyttyneen. Tarvittaessa omia oikeuksia lähdetään hakemaan oikeuden kautta. Asemoinnilla itsensä näin, asiakkaat sulautuvat sosiaalityön oikeudellistumiseen (Juhila 2006, 98) ja pyrkivän takaamaan palvelujen saamista toimimalla lakiin vetoamalla ja palvelujärjestelmän ehdoilla. Näin asiakkaan käyttämä harkintavalta omasta asiastaan ja tilanteestaan suodattuu normiohjautuvuuden läpi eikä siten asiakkaan todellinen harkinta omasta tilanteestaan tai siihen parhaiten auttavista ja räätälöidyistä palveluista tule esiin.

#### 4.2 Harkintavalta toimintakäytännöissä

Edellä kirjoitin normiohjautuvuudesta, jossa asiakkaat peilaavat omaa tarvettaan järjestelmän tarjoamiin vaihtoehtoihin, jolloin asiakas pyrkii sopeutumaan ja sopeuttamaan itsensä palvelujärjestelmään. Kuitenkin asiakkaat kaipaavat palvelujärjestelmältä joustavuutta ja toivovat saavansa juuri omaan tilanteeseensa sopivaa palvelua. Yhtäältä asiakkaiden odotuksissa ovat palvelujärjestelmän yhdenmukaisuus, johon liittyvät oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, jotka lait ja normit takaavat (Rajavaara 2014, 136), toi-

saalta taas yksilöllisten tarpeiden, elämäntilanteiden ja –tapojen huomioiminen palveluissa. Työntekijöiden harkintavallan käytössä tätä samaa ristiriitaa koetaan standardisoinnin ja laajan harkinnan käytön välillä (mm. Evans 2013; Ponnert & Svensson 2016). Asiakkaan harkitessa omaa tilannettaan omista lähtökohdistaan ja tuodessa esiin yksilöllisen palvelutarpeensa, törmää asiakas aineiston perusteella organisaation käytännön toimintatapoihin ja totuttuihin palvelun järjestämisen tapoihin, joista on vaikea poiketa.

*”Ei meillä ole kenelläkään muullakaan.”*

Asiakas nostaa esiin kokemuksensa työntekijän ajattelusta hänen pyytäessään palvelua tilanteeseensa. Kokemus kertoo siitä, miten asiakas näkee organisaation vakiintuneiden käytäntöjen ohjaavan palveluiden myöntämistä. Asiakas kokee, ettei voi saada tarvettaan vastaavaa palvelua, koska käytännöt ohjaavat työntekijää toimimaan totuttujen tapojen ja käytäntöjen mukaan, eikä joustavuutta yksilökohtaiseen palveluiden räätälöimiseen löydy. Anna Metteri (2012, 128, 137) viittaa tähän yhtenä syynä asiakkaan kohtuuttomaan tilanteeseen silloin, kun työntekijä ei toimi, vaikka voisi tai kun asiakkaan tilanne ei tule tarkastelluksi riittävän kokonaisvaltaisesti tai yksilöllisesti. Työntekijä jättää käyttämättä hänen harkintaoikeutensa, vaikka siihen lain puitteissa olisikin mahdollisuus (mt. 137). Lain lisäksi työntekijän harkintaa ohjaavat organisaation ohjeistukset ja käytännöt. Harkintavalta antaa työntekijälle mahdollisuuden toimia monessa suhteessa joustavasti ja asiakkaan etua ajatellen (mm. Evans 2013; Palola 2014). Asiakkaan harkintavalta asettuu siten riippuvaiseksi myös työntekijän mahdollisuuksista sekä asemoinnista asiakaslähtöisyyden ja organisaation ohjeistusten noudattamisen välimaastoon. Seuraavassa otteessa tulee esiin asiakkaan luottamus työntekijän harkintaan, jonka hän uskoo auttavan saamaan yksilöllisesti räätälöidyt palvelut asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

*”Se on tietysti mut sit johtamiskysymys näis organisaatiossa että työntekijöille annettais sitä, heihin luotettais ja annettais se ammatillinen valta, voiko näin sanoo, että he olis täysivaltaisia tekemään sen päätöksen, sen perusteella mitä he näkee siellä perheessä kun he käy tai keskustelee.”*

Asiakkaalle työntekijän laaja mahdollisuus harkintavaltaan näyttäytyy tärkeänä ja asiakkaat toivovat työntekijän sitä käyttävän rohkeasti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Jos organisaation toimintaohjeiden katsotaan määrittävän liikaa työntekijän harkintaa, mahdollisuutta joustaviin yksilöllisiin palveluihin ei ole ja näin myös asiakkaan

tila harkinnalle jää kapeaksi. Asiakkaan toivomus työntekijän laajasta harkintavallasta osoittaa myös luottamusta ja kumppanuuden luomista työntekijään nähden (Juhila 2006, 147–149). Asiakas tarvitsee oman harkintansa lisäksi työntekijän harkintaa sekä valtaa palvelujärjestelmässä toimimiseksi.

Aineiston perusteella toive joustavista palveluista ja työntekijän joustavasta harkinnasta ei toteudu. Sen sijaan vammaissosiaalityö näyttäytyy asiakkaille juridis-hallinnollisten tehtävien kautta, jossa painottuvat palvelujen järjestämiseen liittyvät tehtävät (Kinnunen 2012, 76). Palvelujärjestelmän käytännöt ohjaavat asiakkaiden toimimista palvelujärjestelmässä.

*”...sinne pitää laittaa ensin hakemus.”*

*”Meil on käyny kerran sosiaalityöntekijä tehny jonku palvelusuunnitelman tai -arvion tai mikä lie olikaan ja, ei sitä oo sen koommin sitten, mitenkään tarkistettu, eikä me siis, ei me olla mitään palveluita saatu, tosiasias. Sit mä kerran ehkä pari vuotta sen jälkeen otin yhteyttä et voisko tätä tarkistaa ni ei koska, pitää olla joku syy et miks tarkistetaan.”*

Asiakkaat kokevat vammaispalvelun byrokraattisena toimistona, mihin on laitettava hakemus tietystä palvelusta ennen kuin omasta asiasta pääsee käymään keskustelua. Asiakkaat kokevat velvoitetta aktiiviseen toimijuuteen, jossa heidän on tiedettävä, mitä palvelua hakevat. He eivät koe voivansa mennä työntekijän luokse oman ongelmansa kanssa tai pelkästään keskustelemaan tilanteestaan ja siihen liittyvistä erilaisista mahdollisuuksista ilman hakemusta. Asiakkaan oma toimijuus ja harkinta asettuvat alisteiseksi palvelujärjestelmässä muodostuneille käytännöille. Toimintakäytännöissä on kyse sosiaalisista rakenteista, jotka näyttäytyvät pelinä ja sääntöinä, joissa toimijat toimivat ja edustavat siten toimintaa strukturoivaa valtaa (Niemi 2008, 91). Rakenteet vaikuttavat ihmisten suhteisiin ja vallankäyttöön, mutta myös yksilöt toimivat rakenteiden välittäjinä tarkoituksellisella vallankäytöllään ja samalla ylläpitäen näitä rakenteita (Aikio 2017, 274; Barnes 2000, 75). Toisessa otteessa tulee esiin tilanne, missä asiakas olisi toivonut, että hänen palvelusuunnitelmaansa tarkistetaan, mutta organisaatiossa ei tällainen ollut tapana, vaan siihen tarvitaan erityinen syy. Asiakkaan palvelusuunnitelmaa ei koeta tarpeelliseksi päivittää eikä siten arvioida palveluntarvetta, koska asiakas ei ole hakenut tai osoittanut tarvitsevansa vammaispalvelusta jotakin palvelua, jonka järjestämistä vammaispalveluina kuuluisi arvioida.

Palvelujärjestelmässä asiakkaan harkinta voi tulla ohitetuksi myös silloin, kun asiakkaan oma harkinta palvelun sisällöstä poikkeaa totutusta käytännöstä. Palvelujärjestelmä koetaan omaa harkintaa rajoittavaksi, vaikka vaatimukset palvelusta eivät olisi kohtuuttoman suuria. Vammaispalvelulaki takaa asiakkaalle vähintään 30 tuntia henkilökohtaista apua (Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380, 8§c) ja kuljetuspalvelua vähintään 18 matkaa kuu-kaudessa (vammaispalveluasetus 18.9.1987/759). Näistä minimeistä on muotoutunut järjestelmässä standardi, josta on vaikea poiketa kumpaankaan suuntaan, vaikka vammaispalvelulaki velvoittaa järjestämään palvelun asiakkaan tarpeisiin nähden oikeanlaajuuisena. Tällöin avustajan tuntimäärä tai kuljetuspalvelumatkojen määrä voi perustelluista syistä olla suurempi tai pienempi.

*”...ongelman vois ratkasta jotenkin järkevästi, sulle itelle sopivalla tavalla tai perheelle sopivalla tavalla. Mietin että, pitääkö henkilökohtasta avustajaa myöntää, sata tuntia kuu-kaudessa, jos oikeesti hän tarvii vaan sen että joku kävis hakee sen postin ja veis roskat. Se on mun mielest se, et meiän pitäis jotenkin mahdollisimman pienellä, mahdollisimman tehokkaasti, niin että sil ihmiselle jäis tilaa olla se ittensä...”*

Oman näköisen elämän eläminen saattaa olla hyvinkin riippuvaista myönnettyistä palveluista kuten henkilökohtaisesta avusta (esim. Ahponen 2008; Eriksson 2008). Asiakkaat toivovat palvelujen määrästä huolimatta, että heille jäisi tilaa olla oma itsensä. Palveluja toivotaan kohdennetusti juuri siihen, mihin he sitä tarvitsevat. Vaikka avustajatunteja asiakkaalle olisikin myönnetty 30 tuntia, asiakas voi käyttää niitä tarvittaessa vähemmänkin. Otteessa kuvailemassaan tilanteessa asiakas kokee, että tuntimääriä saatetaan myöntää reilusti, mutta ne eivät kohdennu oikein.

Useissa kunnissa asiakkaalla on mahdollisuudet valita ja käyttää omaa harkintaansa valitessa henkilökohtaisen avun järjestämisen tapaa. Harkinnan haasteet tulevatkin palvelun myöntämisen prosessia enemmän esiin palvelun järjestämistä ja organisointia koskevissa kysymyksissä (vrt. Kivistö 2014, 140–150). Henkilökohtaista apua myönnetään paljon työnantaja- ja palvelusetelimallilla, jolloin asiakkaan vastuulle jää se, miten avustajan työtä organisoi. Vahvakaan toimijuus ei välttämättä auta organisoimaan omia palveluitaan. Jos asiakkaan toiveet ja palveluntuottajan intressit eivät kohta, voi palveluntuottaja määritellä palvelun sisältöä asiakkaan puolesta (vrt. Kivistö & Hokkanen 2019, 18). Samoin voi käydä, jos asiakas itse ei osaa määritellä avuntarvettaan. (vrt. Kuusinen-James 2016, 148–153.) Tällöin asiakas voi kokea, ettei hänelle myönnetty palvelu vastaa sitä

mitä hän tarvitsisi. Palveluntuottaja saattaa ohjailta asiakasta käyttämään kaikki käytettävissä olevat tunnit, vaikkei asiakas kokisi niitä kaikkia tarvitsevänsakaan. Asiakkaan oma harkinta saattaa näin tulla painostetuksi markkinalähtöisen palveluntuottajan puolelta ja asiakas kokea olevansa yritysten armoilla.

*”Sekin sit toisaalta taas tää setelihomma, niin sit sä oot vähän niitten yritysten armoilla. (...) saattaa käydä viikon sisällä 20 eri avustajaa, ku tarkotus ois lähinnä se että se avustaja ois todella sun avustaja, (...) esimerkiks mulla se on ollu 10 vuotta sama avustaja. Ni se, ei tartte ees sanoa mitä sen pitää tehdä. Mut sit ku sul on uus joka viikko tai hyväslukys joka päivä tai, käy kolme kertaa päivässä eri avustaja, ku on tää setelimaksuhomma”*

Valinnanvapaus henkilökohtaisen avustajan valinnassa työnantajamallilla tai palveluntuottajan valinnassa palvelusetelimallilla tuo asiakkaan harkintavallan kysymykseen yhteyden kuluttaja-asiakkuuteen. Kuluttaja-asiakkuuteen liittyy ajatus markkinaperusteisesta kuluttajuudesta, jossa asiakkaalla on todellinen valinnanmahdollisuus sen lisäksi, että hänellä on riittävät kuluttajan valmiudet. Julkunen (2008, 183) nimittää tätä asiakkuuden hybridinä, jolla hän tarkoittaa etenkin asiakasta kohtaan esitettyjä aktiivisuusvaatimuksia, mutta toisaalta myös vastuun siirtämistä asiakkaalle omista valinnoistaan.

Henkilökohtaisen avun työnantajamallilla on juuret toiveessa asiakkaan vahvemmassa itsemääräämisoikeudesta työnantajuuden kautta (Heiskanen 2008, 76). Joustavampaa palvelua tavoitteleva työnantajamalli näyttäytyy myös asiakasta vastuuttavana ja omaa aktiivista toimijuutta korostavana. Kääntöpuolena työnantajamallilla järjestetty henkilökohtainen apu voi osoittautua vaikeasti organisoitavaksi tai liian kuormittavaksi asiakkaalle (esim. Nylund 2010).

*”Niin työnantajamalli. Ni, vaikee vähän välillä antaa sitä palautetta ku sitte siitä vähän nöksähtää.”*

Vaikka työnantajamallin kautta voisi sen joustavuuden ja asiakkaan tarpeista lähtevän työsuunnittelun vuoksi ajatella asiakkaan harkinnan oman palvelun suhteen lisääntyvän, näyttäytyy työnantajamallissa myös paljon kohtia, joissa harkinnan paikat ovat vähäisiä tai osoittautuvat lopulta hankaliksi. Asiakkaan voimavarat palvelun organisoimiseen tai vastuun ottamiseen käytännön järjestelyistä voivat olla liian raskaita, jolloin palvelun

käyttäminen näyttäytyy voimavaroja kuluttavana. Avustajasuhteessa avustaja tulee läheiseksi (Ahponen 2008, 155) ja asiakkaan voi olla vaikea ”ohjata” avustajaansa (esim. Kivistö 2014, 141). Läheisessä avustajasuhteessa tärkeää on luottamuksellinen suhde, johon liittyy myös henkilökemioiden yhteen sopiminen. Aina ei kuitenkaan ole vara valita.

*”Se on ihan totta et pikkukunnis on sit taas just se pulma et ei oikein ole varaa valita et on otettava se minkä, saa.”*

Järjestelmäkeskeiset työskentelykäytännöt, joissa pohditaan palvelun myöntämisen tai hylkäämisen kriteereitä sen sijaan, että puhuttaisiin asiakkaan kanssa avoimesti siitä, millaista palvelua hän todellisuudessa tarvitsee ja miten hänen asiaansa yhteistyöllä voitaisiin edistää, jättää asiakkaan oman harkinnan huomiotta. Syntyy tilanteita, joissa asiakkaalle ei pystytä tarjoamaan tarvittavaa palvelua palveluntarpeesta huolimatta.

*”Mahollisimman silleen joustava niin että ei tarvita hirveesti, kuhan se on riittävä. Sen mä oon nähny nytte jos aikuisia vammaisia ihmisiä mietitään niin, päädytään tilanteeseen jossa on ihan selvä tarve, mutta ei ole tarjolla oikeeta palvelua, se mikä sille ihmiselle...”*

Myös Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportissa (2015, 56) on kiinnitetty asiaan huomiota. Raportissa todetaan, että vammaispalvelulain soveltamista ovat ohjanneet pitkälti laissa määritellyt palvelut ja tukitoimet sen sijaan, että vammaispalvelulain lähtökohtana olevat itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet ohjaisivat asiakkaalle myönnettyjä palveluja. Asiakkaan harkintavaltaa ei ole mahdollistettu eikä sille ole palvelukäytännöissä ollut tilaa.

*”Elikä sosiaalityön pitää muuttua asiakkaan mukaan eikä asiakkaan sosiaalityön mukaan.”*

Asiakas ottaa vahvasti kantaa siihen, etteivät palvelut voi olla järjestelmälähtöisiä, joihin asiakkaan olisi sopeuduttava. Palveluiden ajatellaan olevan asiakkaita varten, jolloin niiden odotetaan joustavan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Harkinnan paikat eivät voi rajoittua vain omassa asiassa palveluista tai järjestämistavoista valitsemiseen, vaan tarvitaan kokonaisvaltaisemmin palvelukäytännöissä asiakkaan harkinnan huomioimista hänen palvelutarpeissaan. Palveluiden hakemisen ei ajatella olevan itseisarvo, vaan palveluiden avulla pyritään saavuttamaan tasavertainen elämä yhteiskunnassa (vrt. Reinikainen

2007, 60–63). Tämän saavuttamiseksi asiakas kokee tarvitsevansa palvelujärjestelmästä apua.

*”...meistä jotka hakee jotain asiaa tuolta sillä tavalla että, ei oo kysymys mistään erityisyydestä vaan me haetaan sellasta että me voidaan toimia yhtäläisesti tässä yhteiskunnassa kaikin puolin että (...) siinä mielessä että ne vanhakantaiset ajatukset myös sieltä työntekijöitten päästä lähtis pois että tämä henkilö ei hae jotain erityistä etuutta vaan hän pyrkii siihen että hän ois tasavertainen tässä systeemissä, johon hän tarvii sitten taas sosiaalipuolen apua.”*

Yhdenvertaisuudessa kyse on oikeudesta tasapuolisiin palveluihin, mutta ennen kaikkea yhdenvertaisesta oikeudesta yhteiskunnan jäseneksi ja mahdollisuus toteuttaa oman näköistä elämää (Romakkaniemi ym. 2019, 187).

*”...yhdenvertaisuus ei oo sitä samaa palikkaa, eri tarpeisiin vaan et kun puhutaan yhdenvertaisuudesta et se on erilaisia kompensatioita siihen toimintakyvyn rajoitteeseen jolla mahdollisimman yhdenvertaista osallisuutta tavoitellaan.”*

Ongelmaksi asiakkaan harkinnan kannalta yhdenvertaisuuden tavoite muodostuu, jos asiakkaan kokonaistilannetta tarkastellaan peilaten niitä palvelujärjestelmän tarjoamiin palveluihin, jolloin todellisesta asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta lähtevä arviointi jää taka-alalle. Asiakkaat itse katsovat omaa tilannettaan kokonaisuutena, missä monet tekijät kietoutuvat toisiinsa. Sopiva yksilöllinen palveluratkaisu ei välttämättä löydy yksistään vammaispalveluista vaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (Heini ym. 2019, 30, 35). Jos järjestelmässä katsotaan asiakkaan tilannetta lähtökohtaisesti järjestelmän näkökulmasta ja palveluista lähtien, huomioimatta asiakkaan kokonaistilannetta, jakautuu asiakkaan avun hakemisen paikat palvelujärjestelmässä organisaatioiden ehdoilla. Palvelujärjestelmä näyttäytyy asiakkaalle pirstaleisena ja sekavana. Asiakkaat kokevat hankalaksi palveluiden myöntämisen eri paikoista, jolloin asiakkaan pitäisi osata pilkkoa oma harkintansa omasta tilanteesta palvelujärjestelmässä määritellyllä tavalla. Tämä koetaan luukkuttamisena, eikä asiakas koe saavansa apua kokonaisvaltaisesti tilanteeseensa. Asiakkaan harkintavallan paikat vaikeutuvat, jos hänen pitää itse tietää, mitä missäkin ”luukussa” hänen odotetaan kertovan ja palveluilta toivovan.

*”...ja sit mul oli hirvee yllätys se että, koska mä olen vammanen henkilö ni mä en voinu saada tukea siihen meidän lapsen hoitoon, siihen AD-juttuun kun, ADHD-juttuun kun, se oli joko mun tai lapsen vika, mutta se ei ollu tämmönen yhteinen vika, se ei ollu tää perhevika, vaan se oli se että joko lapsen perusteella ei voinu saada mitään tukea, tai sitten*



*mun perusteella. Mutta ei voinu saada näin että kun mä en pysty nyt sen kans olla ulkona, niin en voi saada siihen mitään.”*

Asiakkaan harkintavaltaa estää palvelujärjestelmän näkemys perheen tilanteesta palasina, joihin ei yksittäisinä asioina ole löytynyt palvelua, jolla tilanteeseen voitaisiin vastata. Asiakas näkee itse tilanteen kokonaisuutena. Hän punnitsee tilannettaan kokonaisuuden kannalta, mutta hänen harkintaansa ei oteta huomioon, koska kriteerit palveluiden myöntämiseen eivät täyty tietyn palvelun osalta lapsen kohdalla ja toisen palvelun osalla äidin kohdalla. Otteessa asiakas tuo esiin toiveensa voida käyttää harkintaa perheen tilanteeseen kokonaisuudessaan, mutta vammaispalveluissa ei ole tarjota sopivaa palvelua tai kriteerit palvelun saamiseksi eivät täyty. Palvelujen myöntämisen logiikan mukaisesti rooleja ja toimintoja irrotetaan arjen kokonaisuudesta ja erotetaan työnjaollisesti, jolloin kokonaisuus voi hukkaa palvelujärjestelmään (vrt Romakkaniemi ym. 2019, 191). Myös seuraavassa otteesta asiakasta on ohjattu toiseen viranomaiseen, vaikka asiakas on itse harkinnut asiaansa toisin.

*”Tai sit jos on konflikteja vanhemmalla tai lapsella, joissain perheissä ollu ni hakeutukaa lastensuojeluun. Vaikka oikeasti se lähtee sieltä et sitä tukea ei tuukaan tarpeeks, mikä sitten minun mielestä paljonkin kuuluis sitten vammaispalveluista saada.”*

Asiakas ajattelee, että perhettä auttaisi parhaiten joustavasti perheen yksilöllisiin tarpeisiin räätälöity palvelukokonaisuus. Asiakkaan näkemyksen mukaisesti heille sopiva palvelu kuuluisi järjestyä vammaispalveluista, mutta riittävää tukea sieltä ei ole saatu. Asiakas katsoo palvelujen saamattomuuden olevan pitkälti syy siihen, että perheessä on syntynyt konflikteja. Lastensuojeluun ohjaamisen asiakas kokee negatiivisena ja ajattelee ongelmien olevan vammaisuudesta johtuvaa, minkä vuoksi hän katsoo vammaispalvelujen olevan oikea paikka palvelujen saamiseksi. Asiakas harkitsee itse, onko hän ohjeistuksen perusteella halukas hakemaan palvelua toisaalta, vaikka kokee, että palvelun olisi järjestettävä esimerkiksi vammaispalvelujen kautta. Oikeiden palveluiden piiriin hakeutumista voi helpottaa työntekijän tekemä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, jolloin palvelujärjestelmien rajat ja eri ”luukuista” saatavat palvelut tulisivat joustavasti mahdollisiksi (vrt. Metteri 2012, 140; Heini ym. 2019, 35). Asiakkaan harkinnan toteutumiseen tarvitaan työntekijältä paitsi ohjeistusta ja tukea myös vierellä kulkemista oikeanlaisten palveluiden saamiseksi, mikäli niitä ei vammaispalveluista voida järjestää.

*”...että saanko kenties sitten palveluita, et tää että, ihmisen kokonaisvaltainen systeemi onko sitten se oma sosiaalityöntekijä se joka ottaa kiinni nämä asiat, et hänelle voi tulla, sitten kun asiat ei kohtaa. Niin tää on se, mikä on se luukku, luukku, luukku, se pitäis jäädä pois.”*

Asiakas ehdottaakin ratkaisuksi, että vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä toimisi lankojen kiinnipitäjänä ja olisi tukena sopivien palveluiden löytymiseen myös vammaispalvelujen toimijoiden ulkopuolelta. Asiakas voisi keskustella omasta tilanteestaan ja harkinnastaan kokonaisvaltaisesti oman sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijä taas voisi toimia asiakkaan tukena omaa asiantuntijuuttaan käyttäen monimutkaiseksi koetussa palvelujärjestelmässä. Erilaisia palveluohjaukseen perustuvia työskentelytapoja on palvelujärjestelmässä ollut tavoitteena ja kokeilussa (Hänninen 2007, 14–17), mutta sen käytännön toteuttamisessa on eroja. Seuraavassa esimerkissä asiakkaalla on hyvä kokemus näin toimivasta palvelujärjestelmästä. Asiakas on tiennyt kenelle soittaa eikä hänen ole tarvinnut jäädä yksin epäselvien asioiden kanssa. Asiakas voi tällaisessa työskentelytavassa harkita omista lähtökohdistaan tilannettaan ja olla yhteydessä omaan työntekijään, kun tarvitsee neuvoa tai toivoo yhteistä keskustelua mahdollisesta palveluntarpeestaan.

*”Meil on, tai siis mulla on kauheen hyvä kokemus silloin, nimenomaan [paikkakunta, EK] vammaispalveluista silloin ku mennään ajassa se, vajaa kymmenen vuotta taaksepäin et meil oli 4–5 vuotta sama sosiaalityöntekijä. Se oli kauheen helppoo jotenki sil taval et hän muisti ja tiesi et jos puhelimellaki tuli jotain et piti tavottaa, mä sain puhelimella hänet tavoitettu ja hän tiesi et kenestä lapsesta ja mistä perheestä, minkälaisesta kombinaatiosta puhutaan. (...) Ja just silloin oli niin että, kyl mä koen et me saatiin kaikkeen vastaus siltä samalta sosiaalityöntekijältä silloin. Jos hän ei tienny, hän sano et hän selvittää, hän palaa asiaan.”*

Pelkkä ohjaaminen palvelujärjestelmässä ei riitä asiakkaan harkintavallan toteutumiseen, vaan tarvitaan myös palveluiden sekä palvelujärjestelmän joustamista. Palveluohjaus saattaa helposti pelkistyä palvelujärjestelmän ehdoilla toimivaksi systeemiksi, jossa asiakas sovitetaan järjestelmän tarjoamiin palveluihin oikealle luukulle ohjaamisella. Yksilölliset tilanteet vaativat yksilöllisesti huomioituja ja räätälöityjä palveluja, joissa asiakkaan harkinta nousee tärkeään rooliin työntekijän harkinnan ohella. Se edellyttäisi avointa pohdintaa ilman järjestelmän raamittamia keskusteluja palveluun sopimisesta, mikä aineiston perusteella näyttäytyy melko harvinaisena tilanteena.

*”Mun mielestä, pitäis kysyä ihan oikeesti se, et mitä mieltä sä oot tästä kokonaisuudesta, onko jotakin, mitä sä haluat vielä. Eihän se tarkota sitä että, sosiaalityöntekijän pitäisi*

*antaa kaikki se mitä asiakas haluaa vaan, keskustella siitä että, mikä se kokonaistilanne on. Mä oon sopeutumisvalmennuksessa kokenu sen että, aika usein perheet haluaa jotain sellasia asioita jota sit ku sitä viikko puhutaan ni todetaanki että, se palvelu jota halutaan on ihan väärä, et hän, he tarvitsisivat ihan jotain muuta. Ja sitten ruvetaan sitä jotain muuta etsimään. Ja mä luulen että, sosiaalityöntekijöidenkin, vammaissosiaalityössä, pitäis pohtia vähän laajemmin tätä asiaa, eikä vaan pohtia sitä että ei meillä tälläisiä anneta, ei meillä lisätä henkilökohtasen avun määrää, ei meillä tehdä sitä eikä tätä, vaan kysyä minkä takia, mikä auttais, mikä auttais par-, oisko joku joka auttais paremmin kuin tämä mitä sä pyydät, ja niin edelleen. Elikä, tää on musta, tää yhteisyys, se että yhdessä tehdään puuttuu.”*

Palvelujärjestelmän näkökulmasta kohtuuttomille vaatimuksille voikin löytyä sopivia ratkaisuja ja kompromisseja, kun asiakas pääsee yhteisymmärryksessä keskustelemaan tilanteestaan. Asiakas kaipaa vahvaa yhteistoimijuutta, jossa asiakas ja työntekijä asettuvat tasavertaisiksi kumppaneiksi tuoden molemmat oman asiantuntemuksensa tilanteeseen. Yhteistoimijuudessa pystytään parhaimmillaan rakentamaan uutta ymmärrystä tilanteesta (mm. Bandura 2000, 78). Yhteistoimijuus toimii asiakkaan harkinnassa yksilötoimijuuden tukena, jolloin asiakkaan oma yksilöllinen harkinta muodostuu yhteistoimijuudessa työntekijän kanssa.

Organisaatiolähtöiset toimintakäytännöt aiheuttavat myös tilanteita, joissa asiakas on omasta elämästään ulkopuolinen (myös Kivistö & Hokkanen 2019, 16). Jos toimintatapoja ei ole tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta tai asiakkaan näkökulma on jäänyt organisaatiossa rutiiniksi muodostuneiden käytäntöjen varjoon, voi oman näkemyksen esiintuominen tuntua asiakkaasta vaikealta.

*”Ja sit täs on nyt seki ongelma ko, mie muistan ite ko mie tulin [kuntoutusyksiköstä, EK] kottii ni, meil koton kävi kymmenen eri ihmistä eri asias, täst samast, eri (...) puhumas. Miun pää ol ihan sekasi. Ei enää mie sit sanoin puolisolle jälkeinpäin, muistat sie ko niitä kävi, joka päivä eri työryhmä selvittämäs jotaki asiaa. No miun päähän ei mäne sit ne asiat sillee niin ku pitäs männä.*

Asiakas kertoo tilanteesta, missä hänen kotonaan on käynyt useita eri työntekijöitä keskustelemassa hänen tilanteestaan. Kokemus useiden työntekijöiden käynneistä on sekava. Hän ei kykene ajattelemaan omaa tilannettaan tai sitä, mitä palveluita hän mahdollisesti uudessa tilanteessaan tarvitsisi, eikä hänellä ole ollut rauhallista tilannetta pohtia asiaa. Asiakkaan harkintavallalle ei jää tilaa, koska asiaa hoidetaan työntekijöiden toimintatavoista lähtien. Työntekijät hänen ympärillään toteuttavat kukin omaa osuuttaan, mutta

asiakkaan ääni jää kuulumattomiin. Kun omat voimavarat ovat tilanteessa vähäiset, näyttyy toimijuuteen kykeneminen pieneltä. Näin asiakkaan harkintavalta jää vaikean elämäntilanteen ja siitä johtuvan heikon toimijuuden vuoksi toteutumatta, koska toimintakäytännöt jättävät tukematta asiakkaan toimijuuden tunnon löytämistä.

Vakiintuneet toimintatavat voivat toimia myös asiakkaan harkintavaltaa vahvistavasti. Asiakkaalle ne tuovat turvallisuuden tunnetta, jolloin hän kokee osaavansa toimia ja ennakoida oman asiakkuusprosessin etenemistä. Turvalliset ja ennakoitavissa olevat rakenteet luovat toimintamahdollisuuksia (vrt. Jyrkämä 2008, 191). Turvallisuuden tunteen ja ennakoitavuuden kaipuu sekä oman asian hallittavuuden tunne osaltaan selittää edellisessä luvussa käsiteltyä asiakkaan tukeutumista ja vetoamista lainsäädäntöön.

Asiakaslähtöiset käytännöt ovat myös mahdollisuus luottamuksen rakentamiseen, missä asiakkaan mahdollisuus harkintavallan käyttämiseen lisääntyy oman toimijuuden vahvistuessa vuorovaikutuksellisessa suhteessa, kuten seuraavasta otteesta on nähtävissä.

*”...[työntekijän nimi, EK] tuli meille kotiin ja, myö kahestaan istuttiin, ja sil oli kaikki paperit mukana ja se selitti ne miulle ja, siis se oli jotain aivan ihanaa.”*

Toimivat toimintakäytännöt lisäävät asiakkaan toimijuuden tuntoa ja kannustavat asiakasta oman harkintavallan käyttöön. Käytännöt voivat olla joko palvelujärjestelmässä kohtamisiin tai palvelujen toteuttamiseen liittyviä toimintatapoja. Yksilökohtainen paneutuminen asiakkaan tilanteeseen luo tunteen mahdollisuudesta tarkastella omaa elämää ja siihen liittyviä ajatuksia, jolloin se palvelee asiakkaan omaa tilanteesta lähtevää harkintaa. Vaikka aineistossa esiintyikin toiveita yhtenäisistä toimintatavoista, nousee yksilöllisten olosuhteiden ja ominaisuuksien huomioiminen kuitenkin asiakkaan harkintavallan näkökulmasta merkityksellisemmäksi (Heini ym. 2019, 24, 30). Asiakkaat painottavat rauhallista tilannetta, jolloin omille ajatuksille ja työntekijän esittämille ratkaisuvaihtoehtojen pohtimiselle jää riittävästi tilaa ja aikaa.

Käytännöt ovat usein totunnaistuneita instituutioituneita tapoja, jotka ovat muodostuneet palvelujärjestelmässä kokemuksen myötä. Totunnaistuminen helpottaa toimintaa, koska rutiinit ovat valmiina, jolloin energiaa pitäisi olla käytettävissä harkitsemiseen ja uuden luomiseen (vrt. Berger & Luckmann 1994, 66). Aineiston perusteella palvelujärjestelmän

käytännöt näyttäytyvät useimmiten kuitenkin byrokraattisina ja järjestelmän ehdoilla toimivana, jolloin asiakkaan harkinnan tila ja paikat kapeutuvat. Siten Bergerin & Luckmannin (mt. 66) ajatus totunnaisumisen myönteisistä vaikutuksista näyttäytyykin aineiston perusteella tukevan enemmänkin järjestelmää, kuin asiakasta. Työntekijän mahdollisuus joustavaan harkintavallan käyttöön näyttää kuitenkin tuovan asiakkaan harkintavaltaa enemmän keskiöön (myös Heini ym. 2019, 24). Asiakaslähtöisesti muodostetut toimintakäytännöt luovat ilmapiiriä, missä asiakkaan on helppo tuoda keskusteluun omaan elämäntilanteeseen liittyviä asioita ja tarkastella palvelujen tarvetta omasta lähtökohdastaan lähtien.

### 4.3 Harkinnan edellyttämä tieto

Päätöksenteossa sekä tiedon (*knowledge*) että informaation (*information*) merkitys on tärkeä. Tieto sisältää tietäjän, jonka yksilöllinen ymmärrys, käsitykset ja sitoumukset toimivat tiedon pohjana. Informaatiotiedon taas voi ymmärtää konkreettisenä, itsenäisenä ja jaettavana olevana informaationa. (Parton 2008, 262.) Informaatiotietoon liittyen asiakaslaki takaa asiakkaalle oikeuden saada selvitys hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä muista seikoista, millä on vaikutusta hänen asiassaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 5§). Asiakkaalle tiedon saaminen palveluista on oleellista hänen harkinnalleen.

*”...et miten tietoa on ylipäättään saatavilla. Onks sitä netissä tai näissä oppaissa tai muissa että, kyllä se on ehkä ensimmäinen este sille osallisuudelle jos ei edes tiedä mitä pitää toimitella tai mihin ottaa yhteyttä.”*

Edellisessä otteessa asiakas osoittaa, ettei ilman tietoa voi tulla osalliseksi omassa asiassaan, koska toimijuudesta puuttuu oleellinen osa. Asiakas asemoi itsensä aktiiviseen rooliin, jossa asiakkaan tehtäväksi asettuu tiedon etsiminen palveluista. Palvelujärjestelmissä lisääntynyt aktivointi onkin ollut yksisuuntaista. Vaatimus aktiivisuudesta on keskittynyt asiakkaaseen, ei niinkään palvelujärjestelmään, jolloin myös vaatimus tiedon keräämisestä on jäänyt asiakkaalle. Palvelujärjestelmältä ei ole odotettu yhtä suurta aktiivisuutta tiedottaa palveluista. (Valkama 2012, 54.) Informaatiotiedon omaaminen tai kyky etsiä ja löytää tietoa asettuvat siten harkintavallan ehdoksi. Yksilön kohdalla toimijuuden modaaliteeteistä korostuu osaaminen ja kykeneminen (Jyrkämä 2008) sekä tavoitteellisuus ja

itseohjautuvuus (Bandura 2000). Vaikka toisaalta informaation määrä on kasvanut huomasti (mm. Parton 2008; Rajavaara 2017), on asiakkaan vaikea löytää hänen tilanteeseen sopivaa tietoa. Edes se mihin ensimmäisenä ottaa yhteyttä ei välttämättä ole asiakkaalle selvää. Kaikilla asiakkailla ei ole jaksamista, kykyä tai mahdollisuutta tiedon etsimiseen.

Palvelujärjestelmän tuottaman tiedon täytyisi olla myös aidosti asiakkaan saavutettavissa. Aineistossa tuli esiin tilanteita, joissa tiedon etsiminen puuttuvan internet yhteyksien, pitkien puhelinjonotusaikojen, soittoaikojen tai tiedon saavutettavuuden vuoksi oli vaikeaa. Seuraavassa otteessa keskustelua on käyty internetistä saatavilla olevasta vammaispalvelujen lomakkeesta, mitä näkövammaisen henkilö ei pystynyt lukemaan tiedoston tallentamisen tavan vuoksi. Harkintavallan käytön mahdollisuus tulee rajoitetuksi jo esteellisten tiedostomuotojen vuoksi.

*”...sitten löytyy jo henkilö joka ei kykene sitä sieltä ees saamaan, niin miten hän sitten hakis itsellensä apua.”*

Aineistossani korostui myös asiakkaan kokemus pienestä toimijuudesta, jolloin ei ole ollut kykyä ja voimavaroja tiedon etsimiseen eikä sen vastaanottamiseen. On vaikeaa ja uuvuttavaa harkita omaan elämäänsä liittyviä päätöksiä esimerkiksi tilanteessa, jossa on opeteltava elämään täysin muuttuneessa elämäntilanteessa. Toimijuuteen vaikuttaa situationaalisuus. Elämäntilanteen haasteellisuus tekee yksilön kyvyttömäksi toimimaan, vaikka periaatteessa hänellä olisikin taitoa toimia (Sulkunen & Törrönen 1997, 88). Harkintavallan käyttäminen tilanteessa, jossa toimijuus on lamautunut, on haasteellista. Jopa tiedon vastaanottaminen omista oikeuksista tai mahdollisuuksista on raskasta. Tarvitaan aikaa ja ymmärtävää kohtaamista työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa.

*”Ni sit sä oot jo niin sekasin siinä vaiheessa jos sä oot saanu siellä [kuntoutuslaitoksessa, EK] sen ensimmäisen kahen kuukauden aikana mahdollisesti jotain infoa, ni et sinä enää sitä muista siinä vaiheessa ku sä oot, puolentoista vuoden päästä tänne tulossa että, mistä asiat menee.”*

*”Mutta tapaturmasesti vammautunu, se on siellä sairaalassa makaa sen kaheksan kuukautta tietämättä vielä siitä että käveletkö joskus vai et. Niin se pitäs, olla siinä jo alkuvaiheessa, riittävän tarkkaa informaatiota. Mut se ei riitä se yks kerta tai kaks kertaa, vaan sen jälkeen ku sä oot ensimmäisessä, esimerkiks ensimmäinen kuntoutusryhmä sulla on, se tulee yleensä aina heti sen sairaalasta ku potkastaan pihalle ni kuntoutuslaitokseen. Siinä pitäs olla niin selkee, ihan, Kelan vakuutusyhtiöitten vaatima tämmönen, täydellinen koulutuspaketti siitä, et mitä sun pitää tehdä, mihin sä voit ottaa yhteyttä, mitkä*

*asiat sulle on tärkeitä. Et sä sielt sairaalan pedistä tiedä kuljetustarpeesta etkä sä tiedä avustajahommista tuon taivaallista.”*

Ymmärrys omasta tilanteesta rakentuu vähitellen, jolloin myös halu ja mahdollisuudet harkintavallan käyttöön kasvavat. Tässä vaiheessa tiedon merkitys asiakkaalle kasvaa. Alkuvaiheessa annettu tieto luo luottamusta järjestelmään ja tunteen siitä, ettei joudu jäämään asiansa kanssa yksin. Alkuvaiheen tiedossa merkittävä tiedon lähde on jo sairaalan tai kuntoutumisyksikön kuntoutusohjaaja tai sosiaalityöntekijä, joka ohjaa asiakkaan oikeaan paikkaan omassa kunnassaan. Joskus monimutkaisen palvelujärjestelmän tietotulva voi tuottaa kokemuksen tiedon puutteesta, jos asiakkaalla ei sillä hetkellä ole voimavaroja tiedon vastaanottamiseen (Heini ym. 2019, 43). Tarvitaan asioiden kertausta eli oikeanaikaista tukea ja tietoa tilanteessa. Toimijuus on tilanteeseen sidonnaista, jolloin kaikki omat kyvyt tai motivaatio eivät ole aina käytettävissä eikä ihminen silloin pysty suunnittelemaan omaa tilannettaan kovin pitkälle tulevaisuuteen.

Palvelujärjestelmästä saadun tiedon koetaan välillä olevan riittämätöntä ja heikkoa. Asiakkaat kokevat, ettei heille anneta heille kuuluvaa tietoa palveluista (Heini 2019, 34). Asiakkaiden kokemus vähäisestä informaatiosta on vahva ja osittain sen ajatellaan myös olevan työntekijän puolelta tietoista kertomatta jättämistä. Kun palveluista päättävän viranomaisen vastuulle kuuluu myös palveluista tiedottaminen ja neuvonta, voi se vaarantaa neuvonnan ja tiedottamisen puolueettomuuden. (Toikkanen 2010, 102.)

*”...mitään ei kerrota vaikka mä kysyisin ni ei kerrota.”*

*”Ei miulle kukaan sanonu et siihen vois saaha mitään. Miks tää menee näin et pitää ite olla skarppi?”*

Asiakas odottaa saavansa palvelujärjestelmästä tietoa harkintansa pohjaksi, mutta kokemus on päinvastainen. Palvelujärjestelmän toimintamallien koetaan korostavan asiakkaan omaa aktiivisuutta tiedon etsimisessä. Informaatiota ei ole annettu liittyen niihin palveluihin, joihin asiakas katsoo olevansa oikeutettu.

*”...sosiaalityöntekijöille vois tehdä silleen että, kertoo niille että, kun esimerkiks vammaisen ihminen tulee kysyyn jotain, niin puhutaan suoraan, että sul on mahdollista saada tämmönen. Kun mä oon nyt hakemassa, autoon, pitäis hakee nyt avustusta, niin mun sosiaalityöntekijä sano vasta siinä kohtaa kun oli sairaalasta toi kuntoutusohjaaja, ja sosiaalityöntekijä samassa tilassa, niin sillon vasta tultiin sanoon että, niin joo sul on muuten oikeus sitten tähänkin, et vois sanoo sen sillee kerralla,”*

Asiakas painottaa työntekijän informaation antamisen velvollisuutta, jotta asiakas voi harkita tarvitsemiensa palvelujen hakemista. Aineisto-otteessa asiakas kokee palvelutarpeen arviointia tehtävän kapeasti vain yhden palvelun osalta huomioimatta asiakkaan kokonaistilannetta ja muita palveluntarpeita. Työntekijä voi tehdä myös päätelmiä asiakkaan tilanteesta ja sopivista palveluista, jolloin hän tarjoaa asiakkaalle työntekijän näkökulmasta oleellisia palveluja, mutta asiakkaan kokemus voi olla toisenlainen. Asiakas kokee tärkeäksi tiedon saamisen eri palveluvaihtoehtoista ja siitä mitä palveluja hänellä on mahdollisuus saada tai hakea. Tämä voi kertoa paitsi asiakkaan asettumisesta odotettuun asiakkuus positioon, mutta myös asiakkaan toimijuuden kapeutumisesta, jolloin hän ei itse pysty arvioimaan sitä, missä hän apua tarvitsee. Tieto siitä, mihin ja millaista apua voi saada, auttaa asiakasta jäsentämään omaa tilannettaan ja auttaa ymmärtämään niitä oman elämän hetkiä, jotka kuluttavat voimavaroja, mutta joita ei ole pystynyt itse näkemään. Tieto palveluista lisää näin samalla myös tietoa omasta elämäntilanteesta, jota voi olla vaikea hahmottaa silloin, kun itse tarkastelee tilannetta läheltä. Seuraavassa otteessa käydystä keskustelusta tulee esiin omien palvelutarpeiden jäsentämisen vaikeus.

*”– Ni kyl se tieto siihen sillä tavalla liittyy että mun pitäis saada ensin sitä tietoo ennen ku mä voin, nii et totta, me tarvitaan muuten tommosta... Ni sitte mä et hetkinen et nii et, tost ois tosi paljon hyötyä muuten meilleki. Niin, ensin ehkä pitää saada se, tieto ja sit tulee se, tää on varmaan vähän vaikee tilanne.*

*– Siis periaattees sä sanot että, ensin pitää olla tieto mitä on tarjolla ja sitte sä, tarviit sitä.*

*– Niin osaan sanottaa sen tarpeen koska mä, siis on se tarve olemassa varmaan todennäköisesti ollu jo aikasemminkin... Mutta siis se että mun pitää, tietää että he pystyvät vastaamaan siihen, että mä pystyn tekemään siit edes semmosen ittelleni semmosen ongelman. Ym-, mä en osaa selittää tätä.”*

Vaikeus ymmärtää omaa tilannetta ja avuntarvetta johtaa tilanteeseen, jossa asiakas rakentaa ymmärrystä tilanteesta ulkoapäin tulevan määrittelyn mukaan ja avuntarvetta hahmotetaan palvelujärjestelmän tarjonnasta lähtien. Asiakas kokee vaatimusta aktiiviseen asiakkuuteen ja toimijuuteen palvelujärjestelmässä, missä hänen pitäisi itse osata määrittellä oma avuntarpeensa ja tietää mitä palveluja hakea. Asiakas ei ole saanut tukea palvelujärjestelmästä pystyäkseen luomaan ymmärrystä omasta tilanteestaan. Asiakkaan tieto asettuu tiedollisesti työntekijän tiedolle alisteiseksi, jolloin työntekijän ikään kuin ajatellaan tarjoavan asiakkaalle jotakin. (vrt. Aikio 2017, 24.) Jotta asiakkaan harkintavallan



mahdollisuudet todentuvat, on myös järjestelmässä luotava mahdollisuuksia asiakkaan oman tiedon kehittymiselle. Carolyn Taylor ja Sue White (2006) viittaavat työntekijän muodostaman arvioinnin ja käsityksen asiakkaan tilanteesta vaativan aikaa ja tiedon prosessoimista. Heidän mukaan työntekijät tulevat usein kiirehtineeksi arvioinnin tekemistä. Tämä voi johtaa väriin johtopäätöksiin tai kehään, jossa nopeasti tehty arviointi alkaa ohjaamaan asiakkaan tilanteen näkemistä. Samoin asiakas tarvitsee ymmärrystä ja aikaa käsityksen luomiseen omasta tilanteestaan. Harkintavallan näkökulmasta oleellista on asiakkaalle rakentuva ymmärrys siitä, mitkä yhteiskunnalliset ehdot hänen harkintaansa vaikuttavat. Omat toiveet ja tarpeet ovat jollakin tapaa aina sidoksissa sosiaalisiin rakenteisiin, jolloin niiden objektiivinen tarkastelu vaatii itsereflektion käymistä suhteessa yhteiskunnallisesti rakentuneisiin malleihin (vrt. Niemi 2011, 176).

Objektiivinen tarkastelu ei aina ole helppoa, eikä ole yksinkertaista nähdä, onko jokin toimintavaihtoehto juuri hänelle sopiva (mt. 177). Itsereflektio ja rationaalisuus voivat joissakin tilanteissa olla heikkoa, jolloin asiakkaan voi olla vaikea nähdä omaa tilannettaan ja luoda tietoa omaan tilanteeseensa liittyen. (Jyrkämä 2008, 197.) Silloin asiakas ei välttämättä koe pystyvänsä harkitsemaan omaa tilannettaan ja tarvitsee siihen apua.

*”Et se ulkopuolinen joka katsoo ulkopuolelta sitä asiaa niin se on ihan hyvä.”*

Asiakkaan ymmärryksellä on merkittävä rooli harkintavallan kannalta, jotta palvelukoh-  
taamisessa pystytään rakentamaan käsitystä palveluntarpeesta asiakkaan tilanteesta lähtien eikä palvelujärjestelmässä olevista palveluista käsin. Seuraavassa otteessa tulee esiin asiakkaan ymmärrys asiakkaan tiedon esiin tulemisen tärkeydestä palvelujärjestelmässä. Arviointi palveluun pääsemiseksi ei ole tärkeintä, vaan asiakkaan tiedon saaminen julki ja parhaan ratkaisutavan etsiminen näyttäytyy oleellisena.

*”...vammaissosiaalityöhän eroaa muusta sosiaalityöstä sikäli että sitä ei anneta metri-  
mitalla mitattuna tai kilon punnuksina, vaan sitä annetaan sen tarpeen mukaan joka sillä  
henkilöllä sillä hetkellä on. Jos sosiaalityöntekijällä ei ole tietotaitoa tai oivallusta siihen  
että hänen pitää todella kuunnella sitä asiakasta, ja ottaa selvää miksi hän haluaa juuri  
tätä palvelua, ja että, hänellä on oikeestaan velvollisuus myös, pohtia muita ratkasuja  
kun se palvelu mitä, ihminen on tulossa hakemaan.”*

Asiakkaan tiedosta puhutaan sosiaalityön keskusteluissa usein toisena tietona (Juhila 2006, 141; Niemi 2011). Asiakkaan harkintavallan kysymyksessä pidän tärkeänä asiakkaan tiedon asettumista työntekijän tiedon kanssa tasavertaiseen asemaan, jolloin toisesta tiedosta puhuminen ei anna riittävää arvoa asiakkaan tiedolle. Asiakkaan tiedon esiin nostaminen ei tarkoita asiakkaan tiedon asettamista pyhitettyyn rooliin, jossa asiakkaan tieto ohjaa toimintaa ja vastuuttaa asiakkaan toiminnan (myös Niemi 2011, 184). Sen sijaan sekä asiakas että työntekijä tuovat tilanteeseen oman tietonsa, jolloin molemmat näkökulmat ja ymmärrys rakentavat yhteistä näkemystä tilanteesta ja pyrkivät asiakkaan ja työntekijän tiedon tasavertaisuuteen. (Aikio 2017, 236; Juhila 2006, 139.) Harkintavallalle muotoutuu asiakkaan kannalta hyvät edellytykset, kun asiakkaan oma asiantuntijatieto, elämäntilanteen yksityiskohdat, kokemukset ja yksilöllisen elämän toiveet tulevat näkyville ja asiakas ja työntekijä rakentavat näiden tietojen kohtaamisessa yhteisen ymmärryksen ja tavoitteen toiminnalle.

Tieto ja valta kietoutuvat yhteen, jolloin kyse on myös siitä, kenen tiedot missäkin tilanteessa pääsevät esiin ja asettuvatko ne aidosti tasavertaiseksi (Juhila 2006, 141). Vaikka tieto on vuorovaikutuksessa rakentuvaa, se välittyy toimijoiden tulkintojen ja pyrkimysten kautta. Aikio (2017, 235) näkee etenkin normalisoivien hallinnan tekniikoiden kautta vuorovaikutuksessa rakentuneen tiedon tarkentavan työntekijän tiedollista käsitystä, mutta palautuvan lopulta työntekijän tiedolliseksi tulkinnaksi siitä, miten hänen kannattaa käyttää valtaa asiakkaaseen eri tilanteissa. Työntekijän tiedollinen auktoriteetti, joka perustuu työntekijän osuvampiin käsitteellisiin tulkintoihin asiakkaan tilanteesta (mt. 235), ohjaa työntekijää tukemaan asiakasta oman tulkintansa mukaisessa pyrkimyksessä (Niemi 2011, 176). Työntekijän tieto ja asiakastyön kokemus tulevat näkyväksi, kun työntekijä perustelee asiakkaalle oman tiedon ja kokemuksen kautta omaa näkemystään. Näin asiakkaan on mahdollista harkita omaa tilannettaan työntekijän avaamasta näkökulmasta käsin. Asiakkaan harkintavallan näkökulmasta ongelmalliseksi tilanne voi tulla silloin, kun asiakas joutuu tilanteessa johdatelluksi huomaamattaan. Asiakkaan harkintavalta saattaa siten institutionaalisissa valtarakenteissa joutua tiedollisesti alempaan asemaan sitä toimijoiden tiedostamatta. Ajatus yhteisesti jaetusta tiedosta ja asiantuntijuudesta voi olla vaarallinen, ellei tunnisteta tiedon ja vallan yhteen kietoutumisen olemassaoloa (Juhila 2006, 142). Kumppanuussuhteessa jaettu tieto ei siten automaattisesti lisää asiakkaan harkintavallan käytön paikkoja vaan saattaa hienovaraisessa vallan vaikutuksessa palautua työntekijän ohjailemaan asiakkaan harkintaan.

Asiakkaat nostivat esiin myös kokemuksen merkityksen. Kuten työntekijänkin kokemustiedon voidaan katsoa vaikuttavan hänen toimimiseensa (esim. Aikio 2017, 242), myös asiakkaan palvelujärjestelmässä toimimisesta karttunut kokemus auttaa asiakasta toimimaan palvelujärjestelmässä sekä sitä myötä turvaamaan paremmin palvelujen saamista. Tieto ja ymmärrys tarjolla olevista vaihtoehdoista ja palveluista sekä käytännöistä antaa asiakkaalle paremmat mahdollisuudet neuvotella tilanteestaan ja tuoda esiin hänen asiaansa vaikuttavat asiat. Uusista asiakkaista ja heidän tiedon saamisesta sekä palvelujärjestelmässä toimimisesta kannetaan huolta.

*”Nii aivan se että, joku voi olla kokeneempi näissä asioissa ja asioimisessa ja tällä tavalla et millä tavalla sit varmistetaan se osallisuus ja se kaikki tiedonsaanti ja muu niille henkilöille jotka ei ehkä ole pystynyt tai osannut selittää niin perusteellisesti asioita että, se on kyllä hirveen tärkeä juttu.”*

Tähän liittyen asiakkaat näkivät vertaistuen merkityksen erityisen tärkeänä tiedon saamisessa ja palvelujärjestelmässä toimimisessa (myös Martin 2016; Kippola-Pääkkönen 2018). Tietoa palveluista ja palvelujärjestelmässä toimimisesta saadaan paljon vertaisryhmistä tai tukihenkilöiltä.

*”Niin se voi olla että me, noin kokemusihmisinä ollaan enemmän tietäviä kun se sosiaalityöntekijä”*

Kokemusasiantuntijuudella korostetaan vertaisen tiedon antamista ja kokemuksen merkitystä. Asiakkaat pitivät tärkeänä vertaistiedon saamista varhaisvaiheessa, esimerkiksi heti vammautumisen jälkeen sairaalassa. Vertaistiedolla nähtiin olevan merkityksellinen rooli kokonaistilanteen kannalta, jolloin ihminen tulee huomioituksi kokonaisena, missä palvelujärjestelmä on vain yksi osa. Asiakkaat kokivat vertaistuen kokemuksellisen tiedon auttavan arkeen takaisin pääsemisessä ja arkisina vinkkeinä vaikeista tilanteista selviytymiseen. Arjen tieto auttaa lisäämään ymmärrystä omasta tilanteestaan, jolloin oman palvelutarpeen ja niiden tilanteiden, joissa ulkopuolista apua tai palvelua tarvitsee, tulevat näkyväksi asiakkaalle. Näin oma harkintavalta vahvistuu ja palveluja pohtiessa asiakkaan on helpompaa tuoda esiin tarvettaan ja elämäntilannettaan (myös Hokkanen 2014, 72). Aineiston perusteella vertaistuesta saatu tieto vammasta, arjesta selviytymisestä ja positiivisista kokemuksista tuo kokemuksen oman elämän hallittavuudesta ja rohkaisee toimimaan (myös Romakkaniemi 2010, 141). Vertaistuen merkitys koettiin tärkeäksi myös

tukihenkilönä palvelujärjestelmän kohtaamisissa, missä tukihenkilö nähtiin turvana, jos itse ei muista tai pysty tilanteessa kaikkea sanomaan. Tukihenkilö toimii siten tukena asiakkaalle sanoittamaan sekä rohkaisemaan oman harkinnan esiin tuomista. Kyse on asiakkaan jakamasta yhteistoimijuudesta (Bandura 2001) yhdessä tukihenkilön kanssa.

Tiedon merkitys harkintavallan käyttämiseksi on merkittävä. Toimijuuteen tarvitaan osaamista, jota ei voi olla ilman tietoa. Jos ei ole tietoa, ei voi harkita. Informaatiotietoon liittyvät asiakkaan oikeus tietää normistosta, palvelujärjestelmästä ja sen toimintakäytännöistä. Heini ym. (2019, 26) kutsuvat tätä palveluymmärrykseksi. Tiedon puute voi estää asiakasta saamasta hänelle tarpeellisia palveluja tai tukitoimia, jos informaatiotietoa näistä ei ole riittävästi tai oikea-aikaisesti saatavilla ja tavoitettavissa. Riittävän palveluymmärryksen avulla asiakkaan on helpompi toimia palvelujärjestelmässä ja käyttää harkintavaltaansa. Asiakkaan oma asiantuntijatieto, kokemus ja ymmärrys omasta tilanteesta ovat pohjana asiakkaan harkintavallan käyttämiselle. Asiakkaalla itsellään on vahvin tieto omasta elämästään, toiveistaan ja tavoitteistaan. Asiakkaan oman tiedon kasvaminen ja ymmärryksen lisääntyminen ovat muuttuvia ja tilanteessa muotoutuvia. Asiakkaan ymmärryksen ja tiedon lisääminen sekä esiin saaminen vaativat herkkyyttä palvelujärjestelmältä ja työntekijältä. Asiakkaan harkinnan muotoutumiseen vaikuttaa asiakkaalle rakentuva ymmärrys omasta tilanteesta, jossa tärkeäksi nousee sekä työntekijän, läheisverkoston ja vertaistuen kanssa jaettu ja muodostettu tieto.

## 5. Voimavarat ja vuorovaikutus harkintavallan muotoutumisessa

### 5.1 Asiakkaan voimavarat harkintavallan käyttöön

Usein toimijuuden ajatellaan olevan aktiivista, intentionaalista, jolloin yksilö pystyy pohtimaan ja puntaroimaan omia tavoitteitaan ja vaihtoehtoja (Kotiranta & Virkki 2011, 118). Vaatimuksena on toimijuuden tunto, jossa keskiöön nousee tunne omasta pystyvyydestä päätöksien tekemiseen ja toteuttamiseen (Gordon 2005, 119), tunne omasta kykenemistä toimijuuteen (Jyrkämä 2008). Pystyvyyden tunne voi joissakin tilanteissa ja hetkissä olla heikkoa, jolloin yksilön kyvyt ja voimavarat eivät riitä päätösten tekemiseen, tai edes niiden ajattelemiseen.

*”...että jos on esimerkiksi ollut viikon kovat kivut niin se kipu sinänsä niin se pienentää sitä ajatusmaailmaakin hirveen paljon...että kipuhan alkaa hallitseen, pitkällä aikaa niin se rupee hallitseen kaikkea, ja sitten just tämmösessäkin asiassa niin se ympyrä pienenee oikeestaan koko ajan.”*

Kivut, vammautumisen tuoma elämänmuutos tai vamman mukanaan tuoma arjen haasteellisuus saattavat viedä ajatukset vain päivästä toiseen selviytymiseen, jolloin ei pysty ajattelemaan sitä, mitä apua mahdollisesti arkeen tarvitsisi (vrt. Valokivi 2008, 66).

*”...jos sieltä vammaispalvelun työntekijä kysyy että, mitä te tarttette tai miten voi auttaa ja sit sieltä tulee vastauksena et no en kyllä tiää, koska mä oon varmaan vastannu sillee iteki, mut se on ollut siis ihan sitä et on väsynyt, ei tiedä oikeesti, miten pärjää seuraavaan päivään.”*

Intentionaalisuus toimijuuden yhteydessä viittaa tulevaisuuteen suuntautumiseen, jolloin toiminnan voi katsoa tähtäävän todellisuuden muuttamiseen omia tavoitteita vastaavaksi. Tähän liittyy jännite vallitsevan tilanteen ja toivotun tulevaisuuden välille. (Kotiranta & Virkki 2011, 118.) Edellisessä otteessa tulee hyvin esiin tähän liittyvä jännite. Tilanne näyttäytyy yksilön kannalta kohtuuttomana. Elämäntilanne on väsyttävä, jolloin se vie voimat toimimiselta. Toimijuuden modaaliteettien kautta tarkasteltuna asiakkaan kyvyt ja osaaminen ovat tilanteessa vähäiset harkintavallan käyttämiseksi, vaikka halua muutokseen olisi (Jyrkämä 2008, 195). Asiakas toivoo muutosta, mutta ei väsymykseltään pysty ajattelemaan tai puntaroimaan millaisella avulla hän pääsisi siedettävään tilanteeseen. Kun asiakkaan tilanne edellyttäisi palvelujen saamista, mutta

hän ei pysty näitä toiveita esittämään palvelujärjestelmälle, voidaan puhua neuvotteluresurssien vajeesta (Valokivi 2008, 72). Asiakas käyttää harkintaansa myös niin, että on valmis antamaan harkintavastuuta työntekijälle. Työntekijältä odotetaan jaettua toimijuutta, jolloin työntekijä voi käyttää omia resurssejaan, asiantuntemustaan ja vaikutusvaltaansa toimia asiakkaan edun mukaisesti silloinkin, kun oma harkinta tilanteesta on epävarma (Bandura 2000, 75).

Silloin, kun asiakkaan oma toimijuus on alentunut ja neuvotteluresurssit vajaat, kuuluu sosiaalityöhön olennaisesti myös huolenpitoa. Juhila (2006, 151) puhuu sosiaalityön huolenpitosuhteesta tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja tukea silloin, kun ei itse kykene toimimaan. Huolenpitosuhde näyttäytyy sosiaalityössä myös ristiriitaisena, onhan sosiaalityön tavoitteena asiakkaiden tukeminen ja voimaannuttaminen oman elämänsä vastuunottajiksi (mt. 171). Harkintavaltaan liitetään aktiivisia määreitä kuten käyttäminen, päättäminen ja pohtiminen. Esiin nousee ristiriita huolenpitosuhteen ja asiakkaan oman aktiivisen toimijuuden välille. Harkintavallan näkökulmasta huolenpitosuhteen vaarana voi olla asiakkaan oman harkinnan ja näkemyksen ohittaminen. Asiakas määrittyy holhottavaksi ja avuttomaksi, jos hän ei siinä hetkessä kykene tarkastelemaan omaa elämäänsä sen kannalta, millaisten palvelujen avulla hänellä on mahdollisuus saavuttaa omannäköinen elämä, kuten seuraavassa asiakkaan kertomassa tulee esiin.

*”[työntekijän nimi, EK] sano mulle että (...) mehän voimme päättää että sinä vaikka muutat nyt palvelutaloon”*

*”...et jos sie alat tarvimaan tuota apua niin sitten sie muutat tuonne palvelutaloon.”*

Työntekijä ohjailee asiakkaan harkintaa toivomaansa suuntaan, kun asiakas itse on epävarma omasta tilanteestaan. Se, miten työntekijä kykenee näissä tilanteissa ottamaan huomioon asiakkaan tilanteen ja hänen toiveet, liittyy työntekijän eettiseen harkintaan ja osaamiseen. Joissakin tilanteissa asiakkaan etu vaatii työntekijältä asiakkaan tilanteen arvioimista ja puolesta toimimista oikeanlaisiin palveluihin ohjaamiseksi. Silloinkin asiakkaan oma harkinta tilanteestaan on otettava huomioon. Silloin kun asiakkaan oma toimijuus ja harkinta on jostakin syystä haparoivaa, on riskinä, että työntekijä ohjaa tarkoituksella tai huomaamattaan asiakasta tulkitsemaan omaa tilannettaan työntekijän näkemällä tavalla. (Gambrill 2011, 38.)

Huolenpito voi näyttäytyä asiakkaalle sosiaalisena asianajona (Hokkanen 2014), jolloin työntekijä toimii asiakkaan puolesta pyrkien huomioimaan asiakkaan oman ymmärryksen ja harkinnan tilanteestaan. Asiakkaan harkintaa voi ajatella oikeutena olla tietämättä palveluista ja mahdollisuutena luottaa työntekijän arvioon hänen tilanteestaan ja palvelujen tarpeestaan. Kun omat voimavarat ovat vähissä, asiakas toivoo ja odottaa työntekijältä aktiivista roolia tilanteeseensa (Valokivi 2008, 66). Oman tilanteen näkeminen voi olla vaikeaa etenkin uudenlaisen elämäntilanteen kohdatessa. Uuden elämäntilanteen tuoma muutos voi estää mahdollisuuksien tai omien toiveiden näkemistä. Toisen ihmisen näkemys auttaa jäsentämään omaa tilannetta ja rohkaisee ajattelemaan oman elämän mahdollisuuksia sekä keinoja niiden saavuttamiseksi.

*”...ensimmäinen tapaaminen tavallaan käydään läpi. Se on ainakin yksilöllinen sitten. Et kaikki mitä sie tarvit siihen tuua ja hakea ja nämä ja nämä ja minkälainen tilanne on, ja toisella sitten käydään läpi tavallaan se asia, niin kyllähän se helpottaa...”*

*”...kun eihän ihminen välttämättä kun se vaikka vammautuukin, niin eihän se ymmärrä edes mitä siinä on tapahtunu, ja mitä palveluita se voi saaha, tai mitä se kannattaa ottaa vastaan.”*

Huolenpitosuhteessa asiakkaan harkinta ei lähtökohtaisesti tule ohitetuksi, vaikka se haastaa korostunutta asiakaslähtöisyyttä, joka saattaa toisinaan nostaa asiakkaan jopa hyvinkin kaikkietäväksi oman elämänsä ratkaisijaksi (vrt. Pohjola 2010, 30). Asiakkaan käyttämän harkintavallan ei tarvitse olla aktiivista, täydellistä ymmärrystä omasta tilanteestaan ja palvelujen tarpeesta tai odotusta asiakkaan itse tekevän ratkaisuja omaan tilanteeseensa. Asiakas voi käyttää harkintaansa niin, että haluaa työntekijää aktiiviseksi tueksi ja avuksi. Vapautus aktiivisen toimijuuden ja harkintavallan vaatimuksesta voi joissakin tilanteissa olla asiakkaalle todellinen helpotus. Toisen, esimerkiksi työntekijän, antama valmis vastaus tai palvelun osoittaminen voi olla tekijä, joka mahdollistaa asiakkaan sen hetkisessä elämäntilanteessa jaksamisen ja selviytymisen. Aineistossa tämä ei korostunut selkeästi, mutta tulkitsen asiakkaiden vahvan kaipuun palvelutarjottimesta ja palveluista tiedottamisesta kertovan asiakkaiden tarpeesta saada valmiita ratkaisuja ja huolenpitoa siitä, että joku tarjoaa vaihtoehtoja tilanteeseen, vaikka sitä ei osaisi itse hahmottaa.

*”...vois olla tarpeen et on joku lista tai joku joka kertoo et mitä voi olla mahollista saada? Et jos on tollee et sä oot väsyny ja ei tiää miten jaksaa seuraavaan päivään, tietää et tarvii jotain mut on niin uupunu ettei tiää et mitä ni sit jos on vähän, jotain hahmotelmaa et*

*mitkä vois olla ni sit saattaa olla et sä tajuat et okei et toi vois nyt, et jos teil tollast on, niin toi vois helpottaa.”*

Asiakkaalle osoitetut aktiivisuusvaatimukset sekä vammaispalvelujen määrittäminen byrokraatiatyöksi, tekee asiakkaan asettumisesta huolenpitosuhteeseen haasteellista. Asta Niskala (2008, 117) toteaa tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden lähtökohtaisesti haluavan asiakkaiden itse määrittelevän tarpeensa sosiaalityön prosessissa. Samoin Ilmari Rostila (2001, 32) puhuu asiakkaan riippuvuuden ruokkimisesta valmiilla ratkaisujen tarjoamisella. Tavoite asiakkaan omien resurssien vahvistamisesta ja tukemisesta (mt. 33) on sosiaalityössä tavoiteltava, mutta sen noudattaminen saattaa tuottaa kierteen, jossa asiakas vähine voimavaroineen kokee uupuvansa palveluiden ja ratkaisujen hakemiseen. Harkintavalta omaa elämää koskien tuntuu katoavan. Palvelut ovat usein asiakkaalle välttämättömyys tasavertaisen elämän saavuttamiseksi, eikä siksi vaihtoehtona voi olla palveluista pois lähteminenkään (vrt. Juhila 2009, 302).

*”Että se on henkisesti raskasta just tämmöset, ihminen tarttee näitä apuja niin, se byrokraatia uuvuttaa ihmisen.”*

*”Miullaki ku on viis vai kuus avustajjaa, joka päivä on eri ihminen, ni mie oon kurkkuu myöten täys sitä, aina selitä se, alotat alust, joku ymmärtää ja joku ei ymmärrä vaik miten, omast mielest olevinnaa et mie ymmärrän kertoo et miten minnuu autetaan tai tehään.”*

Joissakin tilanteissa asiakkaan vahvempi tukeminen on tarpeen, jotta asiakas ei jää vaille apua vedoten asiakkaan valtaistumisen prosessiin ja aktiivisen toimijuuden vaateisiin (Hokkanen 2013, 76). Asiakkaan harkintavallan on voitava koskettaa tilanteita, joissa asiakas kokee omat kykynsä ja voimavaransa harkintaan niin heikkona, ettei katso olevansa kykenevä omassa tilanteessaan käyttämään harkintaa (myös Hokkanen 2014, 54). Voimavarasuuntautunut työskentely tarjoaa hyvän pohjan asiakkaan harkintavallan käyttämiselle, mutta liian varhaiset tai optimistiset kannustamiset omaan päätöksentekoon voivat aiheuttaa ahdistusta (Romakkaniemi 2010, 143). Silloin annettu apu voi olla tekijä, joka auttaa palauttamaan voimavarat ja kyvyn aktiivisempaan toimijuuteen ja sitä myötä harkinnan käyttöön omassa asiassa. Lisäksi sosiaalityön huolenpitosuhteen tärkeä elementti on huolehtia siitä, että myös valtaa vailla olevat asiakkaat saavat oman äänensä kuuluviin (Juhila 2006, 200), jolloin huolenpitosuhteessaan asiakkaan harkinta omasta kyvyttömyydestä sillä hetkellä aktiivisesti tehdä päätöstä omista palveluista, ei ohita asiakkaan huomioimista tai asiakkaan tahtoa.



*”...että opetellaan just hoitaa ite asioita ja rohkastaan siihen just et pyydät itse apua ku, silloin ku tarviit.”*

Kun yksilön voimavarat ovat heikoimmillaan, näyttäytyy aktiivisen ja vahvan harkintavallan käytön vaatimus asiakkaan kannalta kohtuuttomalta. Toimijuus voi olla pientä, jolloin asiakas kokee, ettei kykene, halua tai voi toimia. Aineiston perusteella harkintavalta ei näyttäydy vahvana tai itsenäisenä päätöksentekona vaan yhtäläillä myös harkintana huolenpitosuhteeseen asettumisesta. Asiakkaan harkinta omien voimavarojen vähäisyydestä toimijuuteen ja tunne kykenemisen vähäisyydestä ohjaa asiakkaan harkintaa yhteistoimijuuteen. Asiakkaan harkinta tulee rakentuneeksi ja huomioiduksi yhteistoimijudessa, jolloin vaatimus aktiivisuudesta tai päätöksenteosta ei kasva liian suureksi. Merkittävä tekijä yhteistoimijuuden rakentamisessa on vuorovaikutus toimijoiden kesken.

## 5.2 Vuorovaikutuksessa rakentuva harkintavalta

Asiakkaan harkintavalta omassa asiassaan on riippuvaista työntekijästä ja kohtaamisesta palvelujärjestelmässä. Asiakas tarvitsee myös työntekijää tilanteensa ja palveluiden ratkaisemiseen. Asiakkaan harkintavallan muodostumisessa vuorovaikutuksella on merkittävä rooli. Valokivi (2014, 299–301) puhuu yhdessä neuvoteltavasta harkinnasta, jossa vuorovaikutuksen osapuolet osallistuvat informaation jakamiseen, tilanteen arviointiin ja päätöksentekoon. Asiakkaan harkintavalta muotoutuu sosiaalisissa suhteissa, mihin vaikuttavat myös institutionaaliset rakenteet ja näissä rakenteissa toimijoille muodostuneet roolit. Lähtökohtaisesti kohtaminen rakentuu oletettuihin sosiaalisiin identiteetteihin, jotka viime kädessä muotoutuvat jokaisessa arkisessa kohtaamistilanteessa. (Juhila 2006, 206.) Harkintavallan näkökulmasta odotetut subjektipositiot vaikuttavat asiakkaan toimijuuden tuntoon ja syntymiseen. Etenkin ensikohtaminen näyttäytyy tärkeänä.

*”...ja niille ihmisille pitää syntyä, asiakkaalle ja työntekijälle semmonen luottamuksellinen suhde. Silloin ensimmäisellä kertaa, mua pelotti ihan hirveesti ja ku se kyseli multa viel niin omalaatuisia asioita, johon mä en ollu ollenkaan varautunu, niin sitten mä en enää muistanukaan. Mut sitte ku mä meen toisen kerran, mä tiedän jo, kuka tulee mua vastaan, ja silloin ehkä mä pystyn sit sanoon ne, jotka jäi silloin ensimmäisellä kertaa sanomatta.”*

Asiakkaan kertomassa tulee esiin vuorovaikutuksen tärkeys luottamuksen rakentumisessa. Asiakas kuvaa ensimmäistä kohtaamista työntekijän kanssa pelottavaksi, jolloin tärkeitä, omaan asiaan liittyviä oleellisia asioita jäi sanomatta jännityksen vuoksi. Vuorovaikutuksen tuloksena syntynyt luottamuksellinen suhde tuo turvan siitä, että seuraavalla kerralla saa sanottua sanomatta jääneet asiat, jotka vaikuttavat hänen asiassaan. Vuorovaikutuksessa on syntynyt tunne, että omaan asiaan pystyy vaikuttamaan, vaikka ensimmäisellä kerralla oma toimijuus ja sitä myötä oman harkinnan käyttö olivatkin alentuneet. Asiakkaat kokevat palvelujen saamisen kannalta tärkeäksi, että he onnistuvat kertomaan työntekijälle ne asiat, jotka he ovat ajatelleet oleelliseksi palvelujen myöntämiseksi tai pyytämään tiettyä palvelua työntekijältä. Seuraavassa esimerkissä, kuten edellisessäkin, tulee esiin, kuinka asiakas on harkinnut omaa asiaansa etukäteen ja miettinyt ne asiat, mitä hän aikoo kertoa, mutta vuorovaikutustilanne on muotoutunut toisenlaiseksi kuin hän on kuvitellut, jolloin hänen oma harkinta on jäänyt vuorovaikutustilanteen jalkoihin.

*”...koska se tilanne missä se asiakas istuu sillä hetkellä, voi olla aika jännittynyt ja pelottava, ja voi olla että hän unohtaa sen ihan sen oikean asian kertomisen kun, kysytään ihan jotain muuta kun mitä hän oli ajatellu kertoa. – ...tilanne on ihan oikeesti se että ihminen on unohtanu mitä hänen piti ihan oikeesti pyytää, kun häneltä ruvettiin kysyä jotakin, tietyllä tavalla vaikeita asioita joita hän ei ole tullu ajatelleks.”*

Työntekijän kenties hyvääkin tarkoittava kysely vaihtuukin asiakkaan epävarmuuteen tai hämmennykseen, ja tilanteessa hän unohtaa oman harkintansa. Juhila (2006, 250) viittaa tähän ilmiöön asiakaslähtöisyyden ja suostuttelevan vallan jännitteillä. Työntekijä saattaa suostutella asiakasta uudenlaisen tulkinnan näkemiseen omasta tilanteestaan ja mahdollisesti toisenlaisen ratkaisuvaihtoehdon hakemiseen. On kyse vallan hallinnan tekniikasta, missä esimerkiksi kysymysten avulla pyritään vaikuttamaan toisen osapuolen toimintaan. Toiminta rakentaa myös rajat ja mahdollisuudet sille, miten sosiaalityöntekijä ja asiakas ajattelevat, toimivat ja hallitsevat itseään ja toisia. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän palvelualttius ja asiakkaan neuvojenottamisvalmius voivat vaihdella merkittävästi sen mukaan, minkälaiseksi vuorovaikutus heidän välillään rakentuu. (Aikio 2017, 32–33). Asiakkaan harkintavallan kannalta tämä on merkittävä tekijä, koska asiakas ei pysty palvelujärjestelmässä toimimaan ilman työntekijän kanssa käytyä vuorovaikutusta.

Usein lähtökohtana pidetään sosiaalityöntekijän omaavan enemmän määrittelyvaltaa asemansa vuoksi (Juhila 2006, 235). Tähän vaikuttaa myös sosiaalisen vuorovaikutuksen, kuten roolien ja asemien vaikutus toimijoiden intresseihin ja identiteetteihin, esimerkiksi sosiaalityöntekijän tiedollinen auktoriteetti (Aikio 2017, 229, 234). Asiakkaan harkintavalta saattaa siten asettua alisteiseksi työntekijän harkinnalle. Asiakas voi vastustaa tarjottua identiteettiä (Juhila 2006, 238) tai omalla toiminnallaan asettua vastarintaan ja käyttää myös erilaisia hallinnan tekniikoita ja valtaa työntekijään nähden (Aikio 2017, 35).

*”Vaan kyllä sen asiakkaan, oletetaan et se asiakas tietää mitä hän tarvitsee, ja sitten jos se asiakkaan tarve onkin jotain muuta kun mitä sosiaalityöntekijä ajattelee niin, sitte pitää pysyä vaan siinä kuviossa että mä haluan sen ja mä tarvitsen sen, eikä niin että, itse asiassa ei se että mä haluan sen, vaan se että mä tarvitsen sen vammaani vuoksi.”*

Asiakas kokee asiakkuudessa tarvittavan vahvaa toimijuutta, jonka turvin asiakas arvioi omaa palvelutarvettaan ja punnitsee sitä, millaisia keinoja hänen on hyvä käyttää palvelujärjestelmässä saadakseen tarvitsemansa palvelu. Asiakas tietää oikeuksistaan ja osaa vaatia niiden toteutumista (Valokivi 2008, 63). Asiakkailta on erilaisia odotuksia rooleista, jotka tarjoutuvat työntekijälle ja asiakkaalle. Asiakas voi siten nähdä oman harkintavaltansa vahvana harkintana ja päätöksentekokykynä asettaen itsensä palveluja pyytävän tai vaativan rooliin. Työntekijä on vuorovaikutussuhteessa enemmänkin vastapeluri kuin kumppani. Seuraavassa otteessa asiakas taas ajattelee yhteisen ymmärryksen toimintakyvystä ja palvelutarpeesta luovan hyvät lähtökohdat oikeanlaisten palvelujen saamiselle.

*”...se et puhutaanko sitten samaa kieltä et ymmärretäänkö toisiamme et se työntekijä ymmärtää, mitä sinä sanot ja, et tulis jotenki se yhteinen. Tai mie aattelen et siin pitää syntyä siin palvelutarpeen arvioinnis ni semmonen yhteinen ymmärrys siitä että, mikä se ihmisen toimintakyky on ja mitä hää tarvii.”*

Asiakas kutsuu työntekijää kumppanuussuhteeseen, vastavuoroisuuteen, jossa sekä asiakkaan että työntekijän tiedot ja asiantuntemus asettuvat horisontaalisesti samalle tasolle (Juhila 2006, 139). Tärkeäksi koetaan neuvotteleva ja arvioiva vuorovaikutus (vrt. Niskala 2008, 82), jossa rakennetaan yhteistä intentiota työntekijän kanssa asiasta (mm. Bandura 2001, 6; Bratmann 2006, 291–293). Työntekijän ja asiakkaan näkemys asiakkaan tilanteesta ei ole välttämättä samanlainen, jolloin kumppanuussuhteessa he pyrkivät luomaan konsensusta erilaisien ymmärryksien välille (Aikio 2017, 25). Edellytyksenä on

ajan ja tilan luominen reflektiolle ja halu ymmärtää toisen näkökulmaa (Romakkaniemi & Järvikoski 2013, 41).

*”Mut siel on joku muu, siel voi olla sit joku toinen asia. Se kuitenkin joka tapaukses se viestii et joku, asia on vinossa, oli se sit mikä vaan. Mut et, se ei välttämät oo jos haetaan sitä, 24/7-palveluu ni se ei välttämät oo oikeesti se, mikä siel kiikastaa, mut joku asia siellä on taustalla.”*

Yhteisesti jaettu ymmärrys tilanteesta syntyy vuorovaikutuksessa eri vaihtoehtoja punta-roiden. Otteessa asiakas kiinnittää huomion sosiaalityössä väistämättä joskus eteen tulevan tilanteen, jossa asiakkaan harkinta omasta palvelutarpeestaan tai hakemansa palvelun saamisesta ei näyttäydy palvelujärjestelmän näkökulmasta kohtuullisena. Joskus asiakkaan odotukset ja tarpeet saattavat olla sosiaalityöntekijän tai palvelujärjestelmän näkökulmasta katsottuna pohjattomia (Laitinen & Pohjola 2010, 168). Kyse on usein siitä, ettei asiakas ole pystynyt tarkastelemaan omaa tilannettaan siten, että hän pystyisi harkitsemaan erilaisia vaihtoehtoja. Oman tilanteen näkeminen esimerkiksi vaikean elämäntilanteen myötä voi olla kapeutunut (esim. Romakkaniemi 2010). Edellä olen pohtinut normiohjautuvuutta, joka vaikuttaa myös asiakkaan harkitsemiseen omasta tilanteestaan ja palvelutarpeestaan. Asiakas peilaa omaa tilannettaan tarjolla oleviin palveluihin, jolloin todellinen oman palvelutarpeen pohtiminen kääntyy helposti sen harkitsemiseksi, mihin palveluun hänellä olisi oikeus ja millä perusteilla. Tällöin asiakkaan vaatimukset saattavat palvelujärjestelmän näkökulmasta näyttäytyä kohtuuttomina.

*”Tuli mieleen tossa kun, joskus aina, tavallaan miten se nyt sanotaan että, peilataanko tässä missään kohti sinne vammaisuuteen, että tavallaan että johtuuko se nyt vaan ihmisen, miten se nyt sanotaan, tämmösestä että ei oo vaikka harjotellu sitä asiaa tai näin vai että johtuuko se ihan aidosti siitä vammasta, että se vamma on se tekijä. Että kun sitäkinhän varmaan pitää noissa että kun kuitenkin nämä perustuu nämä palvelut siihen vammaisuuteen, eikä niin että, minkä mä nyt ottaisin huonoksi esimerkiksi, että tyylisiin vaikka minä heikkonäkösenä etten mene-, panisin itte etten kykene menemään portaita jos sit jotenkin toteaa että ei kykene menemään et se johtuukin vaikka jostain hurjasta arkuudesta tai tämmösestä, eikä niinkään pelkästään siitä vammasta.”*

Esiin tulee kaipuu avoimesta dialogista ja kunnioittavasta vuorovaikutuksesta, jossa voidaan ottaa esiin myös erilaiset näkemykset tilanteesta. Hyvä vuorovaikutustilanne auttaa asiakasta muodostamaan näkemystä omasta tilanteestaan eri näkökulmasta ja käyttämään harkintaa omista tarpeistaan ja palveluistaan myös toisenlaisesta näkökulmasta. Silloin

kun kyse on yksilön henkilökohtaisista ja intiimeistäkin asioista, kuten edellisessä otteessa asiakkaan toimimista estävästä pelon tunteesta, on vuorovaikutuksen sensitiivisyys tärkeää. Työntekijän suhtautuminen asiakkaan kertomaan esimerkiksi kyvyttömyydestä portaissa kulkemiseen, vaikuttaa vuorovaikutussuhteen muotoutumiseen, luottamukseen ja valmiuteen asettua kumppanuuteen. Asiakkaiden kertomukset siitä, miten heidän näkemyksensä on tullut palvelujärjestelmässä ohitetuksi, kertovat epäonnistuneesta vuorovaikutuksesta, missä molemminpuolista ymmärtämistä ei ole syntynyt. Jos työntekijä käyttää hallinnan tekniikoita asiakkaan ajattelun tai toiminnan muokkaamiseen enemmän kuin rakenteiden muuttamiseen (Aikio 2017), voi kokemus ohitetuksi tulemisesta olla niin vahva, ettei yhteisen ymmärryksen ja toimijuuden rakentaminen onnistu. Asiakkaan harkintavalta ei epäonnistuneessa vuorovaikutustilanteessa pääse kasvamaan, vaan asiakas käyttää harkintansa usein hienovaraiseen vastarintaan asettumisena välttelemisen tai vaikenemisen kautta (esim. Juhila 2006, 238). Kokemus kokonaisvaltaisesta huomioimisesta, kuulluksi tulemisesta ja tilanteiden moninaisuuden ymmärtämisestä puolestaan luo asiakkaalle luottamuksen tunteen ja tilaisuuden harkita omaa asiaansa monesta eri näkökulmasta. Uudesta näkökulmasta esitetyt näkemykset avaavat paitsi ymmärrystä omasta tilanteesta ja erilaisista vaihtoehdoista, myös luovat kokemusta kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta, jonka myötä itsetunto ja tasavertaisuuden tunne kasvaa (Romakkaniemi 2010, 141).

*”...me käytiin sitä arjen palapeliä läpi et mitä se on ja, sitte jotenki se oma kokemus ja sit se siinä vielä konkretisoitu ku sitä porukalla siinä mietittiin.”*

Vuorovaikutuksen merkitys työntekijän kanssa oman harkinnan käyttöön nähtiin tärkeäksi myös tilanteissa, joissa asiakkaan oli vaikea hahmottaa omaa palvelutarvettaan tilanteessa, jossa vamma alkaa määritellä huomaamatta hänen tekemisiään ja valintojaan arkielämässä. Nämä alkavat tuntua omassa mielessä normaaleilta valinnoilta ja vasta ulkopuolinen saa huomaamaan tilanteita, joissa hän todellisuudessa tarvitsisi apua, mutta itse ei näitä tilanteita läheltä pysty näkemään. Myös kulttuuriset vaatimukset pärjäämisestä vaikeuttivat oman avun tarpeen näkemistä.

*”Ajattelee että, enhän minäkään osa selittää vaikka jotakin just liikkumisesta että jos minun pitäis ite selittää näitä että missä mulla on hankaluuksia, niin multa pitäis tavallaan kaikki osata tällä tavalla just tentata. Ehkä minä nyt siinä et joo että no minä tarvin pyörätuolin joku päivä, joku päivä keppiä, mutta en minä osaa selittää että missä ja minkälaisissa tilanteissa. Jotenkin se ei hahmotu itellä että-.”*

*”Mul on ainakin sillä lailla että ei ite välttämättä-, ja sit kun joku asia on vaikia, niin sitä ei sillä tavalla tiedosta tiedostetusti, mut sen huomaa sit selvästi että jaha, sitten jälkeen päin kun miettii että sen asian alitajusesti jo väistää. Jos jossakin on jotkut hankalat raput tai mitkä tahansa, niin sinne ei mene. Et se alitajunta jo tekee sen työn.”*

Harkintavalta omaan asiaan saattaa näyttäytyä heikolle sen vuoksi, että näkemys omasta tilanteesta on vaillinainen ja vasta vuorovaikutuksessa toisen kanssa oma näkemys tilanteesta alkaa muotoutua ja mahdollistaa oman harkinnan käyttämisen. Marjo Romakka-niemi ja Aila Järvikoski (2013, 40) puhuvat tästä kommunikatiivisena jaettuna toimijuu-tena. Asioiden sanominen ääneen, uudelleen sanoittaminen ja ymmärryksen etsiminen dialogissa toisen kanssa voi auttaa luomaan järjestystä myös omaan sisäiseen dialogiin. Uudesta näkökulmasta esitetyt kysymykset avaavat uudenlaisia ymmärtämisen mahdol-lisuuksia. (mt. 40.)

Oman käsityksen luomiseen ja tilanteen ymmärtämiseen vaaditaan aikaa. Aineistossa hy-vän vuorovaikutuksen ja työntekijän kohtaamisessa asiakkaat korostivat ajan merkitystä, rauhaa, jossa asiakkaan tilanteen kokonaiskäsityksen rakentumiselle annetaan mahdol-lisuus muotoutua yhteiseksi ymmärrykseksi tilanteesta. Asiakkaan oma harkinta ja ymmär-ryks omasta tilanteesta tai palvelutarpeesta voi olla vaikeasti sanoitettavissa, jolloin asiakas toivoo työntekijän ymmärtävän hänen tilannettaan muutoinkin kuin sanallisen kerronnan avulla.

*”Joo kotikäynnit on tosi hyviä. Rauhassa (...) sosiaalityöntekijä näkee sitten sen mun asuinympäristön että tälle jää semmonen kuva (...) Ja sitten voi käytännössä esimerkiks nähä, että miten vaikeeta on nousta pyörätuolista ylös esimerkiks ja tämmösiä (...) heti kun näkee että aha.”*

*”Sit yks tommonen konkreettinen, mikä mä aattelin et mikä luottamuksen ilmapiiri ainaki, et ei sais olla ollenkaan kiire, sillä tavalla että ihan (...) tilanne on, et vähän asiakkaalle jää semmonen olo et sil ois ollu vaikka koko ilta aikaa mun kans keskustella, jos mä oisin halunnu, siis sillä tavalla.”*

Hyvässä vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä on molemminpuolinen kuuleminen, luottamuksellisuus ja tasavertaisuus (Valokivi 2008, 64), jossa yhteisen ym-märryksen ja asiakkaan harkinnan rakentaminen on turvallista. Asiakkaan harkintavallan toteutumiselle vuorovaikutuksen epäonnistumisella on epäedulliset vaikutukset. Vuoro-

vaikutuksen epäonnistuessa asiakas kokee, ettei hänen tilannettaan ymmärretä ja hän tuntee tulleensa ohitetuksi. Kuulluksi tulemista vaille jääminen näyttäytyy asiakkaalle työntekijän ylivallan tilana (vrt. Aikio 2017, 33), eikä tilaa hänen omalle harkintavallalle tilanteessa ole. Asiakas voi tilanteessa kokea ulkopuolisuuden tunnetta omassa asiassaan.

*”...minä tunsin kyllä itteni niin ulkopuoliseksi ja niin ulalla olevaksi siellä, että siis, ihan pelotti olla siel, voi ei ku tää ois voitu järjestää sillee et miuta ei ois tarvittu tässä.”*

Asiakas kertoo tilanteesta, jossa iso verkosto oli kokoontunut kuntoutusyksikköön arviomaan hänen palveluntarvettaan. Asiakas kokee tilanteen ahdistavana ja toivoo, ettei hänen olisi tarvinnut olla paikalla tilanteessa. Asiakkaan oma harkintavalta tulee sivuutetuksi eikä harkinnan muotoutumiselle tule tilaa. Asiakkaan toimijuus sen hetkessä tilanteessa on heikentynyt eikä hän pysty asettumaan vastarintaan saati harkitsemaan itse mahdollista palveluntarvettaan. Yhteisen toimijuuden luominen ja sitä myötä yhdessä harkitseminen näyttäytyy mahdottomalta asiakkaan ulkopuolisuuden ja pelon tunteen vuoksi. Kun asiakas ja hänen tarpeensa tulee määritellyksi ulkopuolisten toimesta, voi kokemuksella työntekijän ylivallasta olla merkittäviä vaikutuksia asiakkaan käsitykseen omasta identiteetistään palvelujärjestelmästä ja sen myötä toimimiseen ja käyttäytymiseen palvelujärjestelmän sisällä. Tunne ohitetuksi tulemisesta voi kääntyä vastarinnaksi järjestelmää kohtaan (Aikio 2017, 24, 247), eikä asiakas koe voivansa itse voivansa käyttää omaa harkintaansa omassa asiassaan. Ikävät kokemukset palvelujärjestelmästä vaikeuttavat yhteisen toimijuuden edellyttämän luottamuksen synnyttämistä jatkossa (Hokkanen 2013, 65).

Asiakkaan harkintavalta muotoutuu vuorovaikutussuhteessa, jota leimaa asiakkaan ja työntekijän asettumiset omiin subjektipositioihin. Vaikka institutionaaliset rakenteet määrittelevät jo valmiiksi niin työntekijälle kuin asiakkaallekin tietynlaista roolia, rakentuu harkintavaltaa muovaava subjektipositioihin asettuminen jokaisessa kohtaamisessa ja vuorovaikutustilanteessa omanlaisekseen. Odotetut ja kulttuurisesti määrittyneet roolit tuovat tilanteeseen ennakoitavuutta ja helpottavat vuorovaikutussuhteeseen tulemista, kun toimijat osaavat ennakoida toimijoilta vaadittavia ominaisuuksia (Juhila 2006, 206). Samalla asiakkaan harkintavallan näkökulmasta odotetut posititot määrittelevät toimijoiden vuorovaikutusta ja vaikuttavat asiakkaan harkintavallan mahdollisuuksiin ja asiak-

kaan kokemukseen harkintavallan mahdollisuuksista. Aineiston perusteella asiakkaat kaipaavat työntekijältä vuorovaikutuksessa saatua tukea omaan harkintaan ja tilanteensa pohdintaan. Hyvän vuorovaikutuksen edellytyksenä on luotu luottamus ja kunnioitus.



## 6. Pohdinta

Tavoitteena tutkielmassani oli tarkastella asiakkaan käyttämää harkintavaltaa vammais-sosiaalityön kontekstissa asiakkaan näkökulmasta sekä pohtia, millaisia käytön ehtoja tai rajoituksia sekä mahdollisuuksia asiakkaan harkintavallalle asettuu. Tutkimustulokseni jakautuvat asiakkaan järjestelmään kiinnittyneeseen harkintavalltaan, johon kuuluvat järjestelmän raamittama asiakkaan harkintavalta, järjestelmän toimintakäytännöt ja tiedon merkitys harkintavallan käyttämiseksi sekä yksilön voimavarojen merkitykseen harkintavallan käyttämisessä ja vuorovaikutuksessa rakentuva harkintavalta.

Järjestelmään kiinnittynyttä harkintavaltaa kuvastaa asiakkaiden sitoutuminen vallitseviin normeihin sekä säädösten ja käytäntöjen vahva ohjausvaikutus asiakkaan harkintavallan käytössä. Sosiaalikonstruktiviseen ajatteluun nojautuen tämä ilmentää ihmisten olevan aikansa tuotteita, jossa he ovat sosiaalistettu kulloiseenkin aikaan. Yhteiskunnalliset rakenteet näyttäytyvät asiakkaille itsestäänselvyyksinä, jolloin toimijuus ja siihen kiinnittyvä harkintavalta on sitoutunut vallitseviin normeihin ja rakenteisiin yksilön sitä huomaamatta. Yksilön subjektipositio ohjaa asiakasta toimimaan vakiintuneiden kulttuuristen käytäntöjen mukaisesti palvelujärjestelmässä. Aineiston perusteella asiakkaan toimijuus ja harkintavalta mukautuvat usein puolustamaan asiakkaan oikeuksia ja palvelujen tarvetta palvelujärjestelmän lähtökohdista. Toimijuus näyttäytyy aineiston perusteella harvoin kohdistuvan vastustamaan järjestelmän tarjoamia, vaan pikemminkin harkinta pohjaa ja tukeutuu järjestelmän tarjoamiin mahdollisuuksiin. Toimijuuden suuntaaminen pohjaa yksilön kokemukseen siitä, mihin hän voi vaikuttaa ja mitkä asiat taas ovat hänen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella (mm. Ronkainen 1999, 51). Jos kokemus vaikutusmahdollisuudesta yksilöllisten palvelujen räätälöimiseen näyttäytyy palvelujärjestelmässä ohuelta, suuntaa asiakas harkintansa ja toimijuutensa toteutettavissa olevien mahdollisuuksien harkintaan. Harkinta suunnataan järjestelmälähtöisesti, koska sen ajatellaan olevan vahva tie palvelujen saamiseksi. Yksilöllisten palvelujen tarve ja toive tulee aineistossa selkeästi esille, mutta niitä perustellaan järjestelmän ehdoilla. Näin yksilöt tulevat omalla toiminnallaan myös ylläpitäneeksi ja uusintaneeksi vallitsevia rakenteita.

Toinen järjestelmään kiinnittynyt asiakkaan harkintavaltaa raamittava tekijä on vammais- palveluihin muodostuneet käytännöt. Totunnaistuminen tuo järjestystä ja ennakoitavuutta, jolloin yksilön on helppo toimia palvelujärjestelmässä totuttujen toimintatapojen mukaisesti (vrt. Berger & Luckmann 1994, 65–67). Totunnaistuneet toimintatavat ja käytännöt tuottavat tilanteita, joissa asiakkaan harkinta asettuu alisteiseksi palvelujärjestelmälle, jolloin hänen toimintaansa ohjaavat palvelujärjestelmän käytännöt oman yksilöllisen tarpeen sijaan. Palvelujärjestelmä ei aineiston perusteella näyttäydy joustavana asiakkaan harkintaa ajatellen eivätkä palvelukäytännöt asiakkaan harkintaa tukevana. Asiakas käyttää enemmänkin harkintaa mukautuakseen järjestelmän määrittelemiін ehtoihin tai kokiessaan järjestelmän käytännöt vaikeiksi tai sopimattomaksi tilanteeseensa, asiakas käyttää harkintaa palvelujärjestelmästä vetäytymiseen. Palvelujärjestelmässä vakiintuneet toimintakäytännöt voivat estää asiakasta saamasta hänen tarvitsemaansa palvelua. Järjestelmän ehdoilla toimivat käytännöt tuottavat tilanteita, joissa tarvittavaa palvelua ei ole saatavilla. Asiakkaan harkintavallan näkökulmasta tilanne näyttäytyy haasteellisena. Lait ja säännökset tuntuvat toimivan vammaispalveluissa niin vahvana ohjausmekanismina, että luoviin, asiakkaan tarpeista ja harkinnasta lähteviін ratkaisuihin ei ole mahdollisuuksia, vaikka hänen harkintansa palvelujen tarpeesta tunnistettaisiin myös palvelujärjestelmässä.

Asiakkaiden ajattelu ja kokemus informaatiotiedon tärkeydestä kertoo osittain tästä palvelujärjestelmän totunnaistumisesta. Informaatiotiedon ja palveluymmärryksen avulla yksilö pystyy toimimaan järjestelmässä sen ehdoilla ja harkitsemaan omaa asiaansa järjestelmässä. Aineiston perusteella näen kuitenkin informaatiotietoa tärkeämpänä asiakkaan harkinnan käyttämisen kannalta asiakkaalla olevaa ja rakentuvaan tietoa (*knowledge*) (Parton 2008). Tieto rakentuu jatkuvasti kokemuksissa ja vuorovaikutuksessa ympäristöön. Näin oman harkinnan käyttäminen, palvelutarpeen tunnistaminen ja esiintuominen ovat riippuvaisia myös yksilön itsen kokemisesta sekä ymmärryksestä ja tiedosta omasta elämäntilanteesta. Asiakkaan tiedonmuodostuksen kannalta vuorovaikutus työntekijän kanssa on oleellinen asiakkaan harkintavallan käyttämisen pohjalle. Elämäntilanteen vaihtelut, esimerkiksi vammautuminen, uudenlaiset haasteet tai väsymys voivat vaatia uudenlaisen tiedon ja ymmärryksen muodostamista. Ilman tietoa ja ymmärrystä omasta tilanteestaan on vaikea harkita millaisin keinoin omannäköisen elämän voi saavuttaa. Joskus voi tarvita tukea siihenkin, että pystyy näkemään oman elämänsä mahdollisuuksia. Aineiston perusteella harkintavallan käyttämisen kannalta asiakkaan saama

tuki tiedon muodostamiseen ja oman elämän näkemiseen nousee merkitykselliseksi. Usein uusi elämäntilanne voi tuottaa niin suuria muutoksia, että yksilön itsensä on vaikea muodostaa kuvaa omasta elämästään, jolloin harkinta siihen liittyen voi tuntua erityisen vaikealta ja oma toimijuus pieneltä. Tilanteiden tuomat haasteet voivat siten ohjata asiakkaan harkintaa niin, että asiakas toivoo esimerkiksi työntekijää harkitsemaan sillä hetkellä hänen asiassaan. Nämä tilanteet vaativat kuitenkin vahvaa ja onnistunutta vuorovaikutusta, jossa asiakas pystyy tuottamaan omasta elämästään työntekijälle tietoa, jonka myötä yhteinen harkinta tilanteesta yhteistoimijuudessa muodostuu.

Yhteinen tiedonmuodostus auttaa yhteisen ymmärryksen rakentumisessa, jonka kautta asiakkaan harkintavallan käyttäminen omassa asiassaan näyttäytyy yhteistyönä työntekijän kanssa. Tällöin niissäkin tilanteissa, missä työntekijää sitoo organisaation asettamat normit, jotka saattavat asettua vastaan asiakkaan etua, auttaa yhteinen ymmärrys ja toimijuus luomaan paremmin tilannetta, missä työntekijällä voi olla mahdollisuus joustavien ratkaisujen tekemiseen asiakkaan harkintavaltaa tukien. Yhteistoimijuudella voi olla mahdollisuus rakenteellisen työn tekemiseen, missä asiakas ja työntekijä yhteistyössä tuovat esiin rakenteiden asettamia epäkohtia (vrt. Metteri 2012, 133). Väistämättä asiakkaan harkintaan vaikuttaa työntekijän toimijuus harkinnan käyttäjänä. Se, millainen toimintatila vammaissosiaalityölle kunnassa annetaan, vaikuttaa siihen, millainen mahdollisuus sosiaalityöntekijällä on asiakkaan toimijuuden ja harkinnan mukaan ottamiselle vammaissosiaalityön prosessissa.

Asiakas ja työntekijä eivät välttämättä löydä yhteisymmärrystä. Työntekijän käsitys asiakkaan tilanteesta voi olla hyvin toisenlainen kuin asiakkaan oma ymmärrys. Aina hyvänkään vuorovaikutuksen tuloksena ei päästä samanlaiseen käsitykseen, jolloin asiakkaan harkintavalta tulee rajoitetuksi niihin raameihin, mitä systeemi hänelle asettaa. Näissä tilanteissa asiakkaan harkinta voi näkyä paitsi tyytymisenä palvelujärjestelmän asettamiin ehtoihin, mutta myös vastarintaan asettumisena. Asiakas omaa tällöin vahvaa toimijuutta, joka näyttäytyy esimerkiksi palvelupäätöksistä valittamisena. Yksilöllä on kyky, halu ja osaaminen toimintaan, mutta vammaispalvelujen asiakkuudelle asetetut normit voivat vaikuttaa siihen, mikä asiakkaalle on mahdollista (vrt. Jyrkämä 2008, 195).

Asiakkaan harkintavallalle asettuu myös piirteitä aktiivisuusvaatimuksista. Vammaispalveluissa vaatimuksia itsenäiseen harkintaan syntyy palveluista valitsemisen tai järjestämisen kautta. Henkilökohtaisen avun järjestäminen on hyvä esimerkki palvelusta, missä asiakkaan harkinnan ja päätösvallan voi ajatella olevan vahvaa. Kuitenkin palvelusetelillä tai työnantajamallilla järjestetyn henkilökohtaisen avun järjestämiseen liittyvät kysymykset voivat asiakkaasta tuntua kohtuuttoman raskailta tai ylitsepääsemättömältä tehtävältä, jolloin harkintavalta kääntyykin pakotetuksi harkinnan käyttämiseksi, vaikka todellisuudessa asiakkaalla ei tähän toimijuuden näkökulmasta ole riittäviä resursseja. Harkintavalta on näin ulkoapäin raamitettua, jolloin asiakkaan odotetaan tekevän itsenäisesti päätöksiä asioista, vaikka hän ei itse koe omaavansa riittävästi voimavaroja harkintaan.

Ulkoapäin tulevat aktiivisen harkitsijan roolin odotukset nostavat esiin kysymyksen siitä, onko harkintavalta vain vahvojen asiakkaiden oikeus. On vaarassa käydä niin, että asiakkaan harkintavaltaa korostaessa valta siirtyy niille voimakkaille asiakkaille, joilla on kyky ja osaamista harkinnan käyttöön. Asiakkaan harkintavallan käyttämisessä oleellista on keskustelu siitä, miten jokainen asiakas pystyy omassa asiassaan harkintaa käyttämään niin, että se palvelee parhaiten hänen elämäntilannettaan. Harkinnan käyttämiselle ominaista on se, että asiakas voi joissakin asioissa kokea vahvaa toimijuutta harkinnan käyttöön, mutta toisessa tilanteessa tarvitseekin tukea harkinnassaan.

Asiakkaan mahdollisuus harkintavallan käyttämiseen antaa parhaimmillaan asiakkaalle mahdollisuuden aidosti vaikuttaa omaan palvelusuunnitteluun. Tämä tapahtuu yhteistyössä työntekijän kanssa vuorovaikutuksellisessa dialogissa, jossa molemmat tuovat tilanteeseen oman asiantuntemuksensa ja tietonsa. Yhteistoimijuudessa rakennetun harkinnan kautta hän pystyy selvittämään ja rakentamaan omaa elämäänsä palveluiden avulla. Vaikka lait ja ohjeistukset ovat niin työntekijöille kuin asiakkaillekin tärkeitä turvallisuuden ja ennustettavuuden tuojia, on tärkeää, ettei niiden vangiksi jäädä. Tarvitaan rohkeita avauksia ja vammaissosiaalityön kehittämistä, jotta vammaissosiaalityö ei näyttäydy asiakkaalle pelkästään palvelujen myöntämipaikkana, vaan ennen kaikkea mahdollisuutena rakentaa yhdessä työntekijän kanssa itselle sellaista palveluverkkoa, että saa elää oman näköistä, yhdenvertaista elämää. Palvelujärjestelmä asettaa toiminnalle raamit, mutta yksilöllisen elämän on kuitenkin oltava keskiössä.

Asiakkaan käyttämä harkintavalta tulee olemaan nykyisissä sosiaalityön keskusteluissa asiakkaan asemasta vahvasti läsnä. Pitkään jatkunut sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus sekä siihen liittyneet keskustelut valinnanvapausuudistuksesta voimistivat keskustelua asiakkaan valinnanmahdollisuuksista, päätösvallasta ja palveluiden henkilökohtaistamisesta. Positiivisten mielikuvien lisäksi nämä asiakkaan yksilöllisyyttä korostavat teemat herättävät sosiaalityössä myös huolta asiakkaan asemasta, yksin jäämisestä sekä eriarvoistumisesta. Ymmärrys asiakkaan harkintavallasta, käytön mahdollisuuksista, ehdoista ja rajoitteista auttaa tarkastelemaan asiakkaan asemaa palvelujärjestelmässä. Asiakkaan harkintavaltaan vaikuttaa niin moni asia, asiakkaan yksilöllisistä ominaisuuksista, toimijuudesta, kyvyistä sekä työntekijän mahdollisuuksista ja luovuudesta aina palvelurakenteeseen. Suurien muutoksien, lakimuutosten ja palvelurakennemuutosten yhteydessä asiakkaan harkintavallan pohtiminen voi avata uusia näkökulmia valinnanvapauden, itsemääräämisoikeuden ja asiakaslähtöisyyden kentälle. Se herättää kysymään, mihin itsemääräämisoikeus antaa oikeuden tai mihin asiakkaalla todellisuudessa on valinnanvapaus. Toteuttaako pelkkä asiakaslähtöisyyden eetos aitoa asiakaslähtöisyyttä vai onko se valjastettu NPM:n mukaisesti luomaan tasapaiset palvelut kaikille tiukan standardisoinnin avulla (Juhila 2009, 302), jolloin harkintavalta yksilön asiassa on hyvin kapea? Kun asiakkaan harkintavallan pohtiminen on keskiössä, se pakottaa kysymään, onko asiakkaalla aitoa mahdollisuutta harkita asiassaan, onko hänellä valtaa vaikuttaa omaan elämäänsä vaikuttaviin palveluihin, onko asiakkaalla halua, voimavaroja ja kykyä harkita ja käyttää tätä valtaa.

Asiakkaan harkintavalta kaipaa lisätutkimusta. Oman pro graduni ajattelen olevan pieni pintahipaisu asiakkaan harkintavallasta tutkimuksen kentällä. Aihe vaatii lisätutkimusta kauttaaltaan. Mielenkiintoiseksi jatkokysymykseksi nousee se, millä tavalla asiakkaan mahdollisuus harkintavallan käyttöön vammaissosiaalityön kontekstissa eroaa muun sosiaalityön asiakkaan harkintavallan käytön mahdollisuudesta. Onko esiin noussut normiuskollisuus vahvasti vammaissosiaalityön piirre vai nouseeko asiakkaan harkintavallan kysymyksissä myös muissa asiakkuuksissa, esimerkiksi aikuissosiaalityön kontekstissa, yhtä vahva normiuskollisuus?

Erityisen mielenkiintoisena koen kuitenkin lisätutkimuksen tekemisen liittyen vuorovaikutuksessa rakentuvaan harkintaan. Asiakkaan harkintavalta ei tarkoita

asiakkaan yksin käyttämää harkintaa, vaan kyse on vuorovaikutuksessa rakentuvasta toimijuudesta ja harkintavallasta, joka ehdollistuu ja mahdollistuu erityisesti vuorovaikutuksessa syntyvistä tekijöistä. Asiakkaan harkintavalta liittyy läheisesti työntekijän käyttämään harkintavaltaan, minkä vuoksi näen tärkeäksi painottaa asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä rakentuvaa harkintavaltaa. Kun käsitteenä on yhteistyössä rakentuva harkintavalta, ei asiakasta voi jättää tällöin omassa asiassaan harkinnan ulkopuolelle, muttei myöskään yksin harkitsemaan asiaa, mihin hänellä ei välttämättä ole voimavaroja tai kykyä. Mielenkiintoista on, miten asiakkaan harkintavaltaa sosiaalityön käytännöissä ja kohtaamisissa tuetaan. Pro gradu työni perusteella voin kuitenkin sanoa asiakkaan harkintavallan raamittuvan rakenteissa ja rakentuvan vuorovaikutuksessa.

## Lähteet

- Ahponen, Helena 2008: Vaikeavammaisen nuoren aikuistuminen. Yksilöllinen ja erilainen elämäntie. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala.
- Aikio, Samuli 2017: Viisi näkökulmaa valtaan. Sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitteiden teoreettista pohdintaa. Acta Universitatis Lapponiensis 356. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759.
- Bandura, Albert 1999: A Sociocognitive Analysis of Substance Abuse: An Agentic Perspective. *Psychological Science* 10(3), 214–217.
- Bandura, Albert 2000: Exercise of Human Agency Through Collective Efficacy. *Current Directions in Psychological Science* 9(3), 75–78.
- Bandura, Albert 2001: Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology* 52, 1–26.
- Bandura, Albert 2006: Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1(2), 164–180.
- Barnes, Barry 2000: Understanding agency. *Social Theory and Responsible Action*. Sage Ebook.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1994: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Suom. Raiskila, Vesa. Alkuperäinen teos *The social construction of reality* vuodelta 1966. Kirjapaino-Oy Like. Helsinki.
- Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian 2014: Regulaatiivista vai liberaatiivista? Kuntien sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaan liittyvät asenteet Suomessa ja Ruotsissa. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura, Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.): *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen* Juvenes Print. Tampere, 182–203.
- Bratmann, Michael 2006: *Structures of agency, essays*. Oxford university press. New York.
- Burr, Vivien 1995: *An introduction to social constructionism*. Routledge. New York.

- Evans, Tony 2010: Professional Discretion in Welfare Services. Beyond Street-Level Bureaucracy. Ashgate Publishing Ltd. Farnham.
- Evans, Tony 2013: Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work. *British Journal of Social Work* 43(4), 739–758.
- Eriksson, Susan 2008: Erot, erilaisuus ja elinolot. Vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Kehitysvammaliitto. Helsinki.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Gambrill, Eileen 2011: Evidence based practice and the ethics of discretion. *Journal of Social Work* 11(1), 26–48.
- Gordon, Tuula 2005: Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa Meurman-Solin, Anneli & Pyysiäinen, Ilkka (toim.): Ihmistieteet tänään. Gaudeamus. Helsinki, 114 – 130.
- Heini, Annina & Hokkanen, Liisa & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli 2019: Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä : asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä. Rovaniemi.
- Heiskala, Risto 2000: Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa. Gaudeamus. Helsinki.
- Heiskanen, Marja-Liisa 2008: Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kaksi vuosikymmentä suomalaisessa vammaispolitiikassa. Valopaino Oy. Helsinki.
- Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008: Tutki ja kirjoita. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. *Acta Universitatis Lapponiensis* 278. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hokkanen, Liisa 2013: Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 55-86.
- Hänninen, Kaija 2007: Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Valopaino Oy. Helsinki.
- Jolanki, Outi & Karhunen, Sanna 2010: Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.



- Julkunen, Raija 2008: Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Palmenia. Helsinki, 183–220.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 14–47.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Sosialipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus 17(4), 296–312.
- Jyrkämä, Jyrki 2008: Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä. Hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyyksi. Gerontologia 4, 190–203.
- Jyrkämä, Jyrki 2014: Asuminen, koti, toimijuus. Teoksessa Laapio, Marja-Liisa & Hänninen, Katariina (toim.) Kaikki hyvin kotona? Ikääntyneiden arjen hallinta tuetun asumisen yksiköissä. Sininauhaliitto, 116–127.
- Kalliomaa-Puha, Laura 2014: Asiakas on aina oikeassa – vai onko? Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura, Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.): Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen Juvenes Print. Tampere, 274–291.
- Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta 2014: Harkitusti sosiaaliturvaa. Harkintavalta tutkimuskohteena. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura, & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.): Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Juvenes Print. Tampere, 8–19.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2010: Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 247–476.
- Kettunen, Pekka, & Möttönen, Sakari 2011: Asiakkuuden rajat ja mahdollisuudet sosiaalija- ja terveystaloudissa. Kansalaisyhteiskunta 2(1), 57–68.
- Kippola-Pääkkönen, Anu 2018: Vertaistuen hyödyt ja haasteet kuntoutuksessa. Teoksessa: Lindh, Jari & Härkäpää, Kristiina & Kostamo-Pääkkö, Kaisa (toim.): Sosiaalinen kuntoutuksessa. Lapland University Press. Rovaniemi.
- Kivistö, Mari 2014: Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäytönä. Acta Universitatis Lapponiensis 283. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

- Kivistö, Mari & Hokkanen, Liisa 2019: Asiakaskansalaisuus vammaissosiaalityössä – Kehysanalyttinen näkökulma. Käsikirjoitus 9.8.2019.
- Kuusinen-James, Kirsi 2016: Setelipeliä. Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoitossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 2016:32. Helsinki.
- Kinnunen, Maarit 2012: sosiaalityön asiantuntijuus vammaissosiaalityössä. Pro Gradu. Lapin Yliopisto. Rovaniemi.
- Kotiranta, Tuija & Virkki, Tuija 2011: Toimijuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa Kotiranta, Tuija & Niemi, Petteri & Haaki, Raili (toim.): Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki university Press. Helsinki, 113–134.
- Kotkas, Toomas 2009: Terveyden ja sosiaalisen turvallisuuden hallinnointi 2000-luvun Suomessa: menettelylliset oikeudet ja aktiivinen kansalaisuus. Lakimies 107(2) 207–225.
- Kotkas, Toomas 2014: Viranomaisharkinnan oikeudelliset rajat. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura, & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.): Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Juvenes Print. Tampere, 40–61.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: Pohdintaa asiakkaan punoksista. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Helsinki: Gaudeamus, 309–320.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 3.4.1987/380.
- Lipsky, Michael 2010: Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services. Ensimmäinen painos vuodelta 1980. Russell sage foundation. New York.
- Martin, Marjatta 2016: Nuoruus, vammaisuus ja kuntoutuksen merkitys. Acta Universitatis Lapponiensis 328. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1778. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Morgan, David L. 1997: Focus groups as qualitative research. Sage publications. Thousand Oaks.
- Niemi, Petteri 2008: Realismia sosiaalityöhön. Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija. (toim.): Sosiaalialan normatiivinen perusta. Gaudeamus. Tampere, 71–99.

- Niemi, Petteri 2011: Minä itse ja sen määrääminen. Teoksessa Kotiranta, Tuija & Niemi, Petteri & Haaki, Raili. (toim.): Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki university Press. Helsinki, 169–197.
- Niemi, Petteri 2013: Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 31–54.
- Niiranen, Vuokko 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Paino Kopijyvä Oy, Jyväskylä, 63–80.
- Niskala, Asta 2008: Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 41. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Norlamo-Saramäki, Tuija 2009: Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.
- Nylund, Emmi 2010: Kohti omannäköistä elämää. Vammaisten työnantajien kokemuksia työnantajuudesta. Pro gradu. Tampere.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014: Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus, 22(3), 227–224.
- Palola, Elina 2014: ”Tätä lakia voidaan soveltaa ainoastaan erittäin harkiten” Nuoret koulupudokkaat ja toimeentulotuen perusosan alentamisen harkinta. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura, Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.): Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Juvenes Print. Tampere, 96–113.
- Parton, Nigel 2008: Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the ‘Social’ to the ‘Informational’? British Journal of Social Work (38)2, 253–269.
- Pohjola, Anneli 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa: Pohjola, Anneli (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.). Gaudeamus. Helsinki, 19–74.
- Pohjola, Anneli 2017: Sote-uudistus muuttuvan yhteiskuntapolitiikan puristuksessa. Janus 25(2), 171–175.
- Ponnert, Lisa & Svensson, Kerstin 2016: Standardisation—the end of professional discretion? European Journal of Social Work 19(3–4), 586–599.
- Rajavaara, Marketta 2014: Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura, Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta

(toim.): Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Juvenes Print. Tampere, 136–155.

Rajavaara, Marketta 2017: Onko Tiedon aika ohi? Teoksessa Tuulio-Henriksson, Annamari & Kalliomaa-Puha, Laura & Rauhala, Pirkko-Liisa: Harkittu, tutkittu, avoin. Kelan tutkimus. Helsinki, 7–18.

Reinikainen, Marjo-Riitta 2007: Vammaisuuden sukupuolittuneet ja sortavat diskurssit: yhteiskunnallis-diskursiivinen näkökulma vammaisuuteen. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 304. Jyväskylä.

Romakkaniemi, Marjo 2010: Toimijuus masennuksen sosiaalisuutta jäsentämässä. *Janus* 18(2), 137–152.

Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Arja 2013: Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä: terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 244–271.

Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina 2019: Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (Toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino. Tampere.

Ronkainen, Suvi 1999: Ajan ja paikan merkitsemät. *Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Gaudeamus. Tampere.

Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perinteet. Paino Kopijyvä Oy. Jyväskylä.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työntekijän näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. *Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies* No 26. Itä-Suomen yliopisto.

Sirviö, Heidi & Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen, Merja 2015: Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. *Janus* 23(3), 247–264.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

- Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka 1997: Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (toim.). Semi-oottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus, 72–95.
- Taylor, Carolyn & White, Sue 2006: Knowledge and Reasoning in Social Work: Educating for Humane Judgement. *British Journal of Social Work* 36(6), 937–954.
- Taylor, Ian & Kelly, Josie 2006: Professionals, discretion and public sector reform in the UK: re-visiting Lipsky. *International Journal of Public Sector Management*, 19(7), 629–642.
- Tuori, Kaarlo & Kotkas, Toomas 2016: Sosiaalioikeus. Alma talent. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Toikkanen, Terhi 2010: Henkilökohtainen apu ja vammaisen henkilön oikeusturva. Teoksessa Pajukoski, Marja (toim.). Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Yliopistopaino. Helsinki. 102–108.
- Valkama, Katja 2012: Muuttuneen asiakkuuden haaste sosiaali- ja terveydenhuollossa. *Acta Wasaensia* 267. Vaasan yliopisto. Vaasa.
- Valokivi, Heli 2008: Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. *Acta Universitatis Tamperensis* 1286. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Valokivi, Heli 2014: Harkinnan käyttäjänä vai kohteena. Vanhuspalvelun asiakkaan näkökulma harkintaan. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. *Juvenes Print. Tampere*, 292–305.
- Weckström, Jonna 2011: Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalvelujen järjestämisessä. *Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto*.
- Virkki, Tuija 2004: Vihan voima. Toimijuus ja muutos vihakertomuksissa. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2015. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki.
- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.