

VAMMAISSOSIAALITYÖN HARKINTA ASIAKKAIDEN KOKEMANA TARINALLISESTA NÄKÖKULMASTA

Merja Tarvainen: YTT, FM, yliopistonlehtori, Itä-Suomen yliopisto

merja.tarvainen@uef.fi

Janus vol. 32 (1) 2024, 73–88

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan vammaissosiaalityön harkintaa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu sosiaalityön harkintaan sidoksista arjen ja vammaisuuden teoreettisista. Harkintaa lähestytään julkisessa hyvinvointipalvelujärjestelmässä keinona kääntää ihmisten eletyn arjen hankaluuksia tai huolia (troubles) julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän kysymyksiksi (problems). Tutkimuskysymys on: Minkälaisia vammaissosiaalityön harkinnan tarinatyyppijä rakentuu vammaissosiaalityössä asioivien henkilöiden kirjoituksissa? Tutkimuksen metodologinen lähtökohta on tarinallisen kiertokulun malli (Hänninen 1999). Aineisto (N=36) koostuu vammaissosiaalityön asiakkaiden kirjoituksista, joita analysoitiin tarinallisesta näkökulmasta tyyppitellen. Tarinatyyppienä rakentuivat päätöskeinen harkintatarina ja asiakkaan arkisidoksinen harkintatarina. Vammaisuuden elämisen ja kertomisen ehtojen tuntemus tukee sosiaalityöntekijöiden työtettä asiakasollisuutta vahvistettaessa.

JOHDANTO

Tässä artikkelissa tarkastellaan vammaissosiaalityön harkintaa asiakkaiden kokemusten valossa. Vammaissosiaalityö julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän käytäntönä kiinnittyy vammaispolitiikan kansainvälisiin sekä yhteiskuntapoliittisiin tavoitteisiin vammaisten ihmisten oikeuksien, osallisuuden ja yhdenvertaisen toimijuuden edistämisestä tarvittavin palveluin ja tukitoimin (Romakkaniemi ym. 2019; Tarvainen & Väisänen 2016). Julkisessa palvelujärjestelmässä tehtävää harkintaa voidaan luonnehtia keinoksi ja käytännöksi, jolla asiakkaan arjen haasteita ja huolia voidaan kääntää palvelujärjestelmän käsittelemiksi kysymyksiksi. Tällöin harkinta kiinnittyy asiakkaan tilanteen kä-

sittelyyn suhteessa palvelujärjestelmän tarjoamaan palveluvalikoimaan. (Gubrium & Järvinen 2014.) Harkinta on monisäikeistä, ja sitä voidaan määrittellä eri näkökulmia painottaen. Sosiaalityön harkinnassa kytkeytyvät yhteiskuntapoliittiset, juridiset, organisatoriset, professionaaliset ja eettiset sekä asiakkaan ja ammattihenkilön toimijuuden ulottuvuudet. (O’Sullivan 2011.)

Palvelujärjestelmässä toteutettavalle harkinnalle on ominaista väijäämätön jännite asiakkaiden arjen huolien ja haasteiden sekä palvelujärjestelmän käsittelemien kysymysten välillä. Jännite syntyy, koska palvelujärjestelmä ei voi koskaan täydellisesti vastata ihmisten elämäntilanteiden huolien ja haasteiden moninaisuuteen, joskin se voi vastata

 Janus



niihin riittävästi ja tarkoituksenmukaisesti. (Gubrium & Järvinen 2014.) Tässä artikkelissa lähestyn vammaissosiaalityön harkintaa asiakkaiden kokemusten näkökulmasta tarinallisen kiertokulun avulla. Tällöin ymmärrän vammaissosiaalityössä toteutettavan harkinnan sekä asiakkaiden kokemusten harkinnasta rakentuvan suhteessa kulttuuriseen tarinavarantoon. Harkintakokemukset kiinnittyvät myös osaksi ihmisen elettyä tarinaa. (Hänninen 1999.) Harkinnan eri osapuolet, kuten asiakas ja ammattihenkilö, myös tulkitsevat vammaissosiaalityön harkintaa omista lähtökohdistaan. Tässä tutkimuksessa harkintaa keskitytään tarkastelemaan asiakkaiden kokemusten valossa. Tutkimuskysymyksenä on: Minkälaisia vammaissosiaalityön harkinnan tarinatyyppejä rakentuu vammaissosiaalityössä asioivien henkilöiden kirjoituksissa?¹

VAMMAISSOSIAALITYÖN HARKINTA JA ASIAKKAIDEN ARKI

Julkisessa hyvinvointipalvelujärjestelmässä toteutetaan harkintaa ja käytetään harkintavaltaa osana palveluprosesseja. Harkintavalta viittaa viranomaisen toimintaan, jota raamittavat keskeisesti oikeuskäytäntö ja ammattietiikka sekä organisatorinen toimintakulttuuri ja myös ammattihenkilön orientaatio. (Kalliomaa-Puha ym. 2014.) Myös asiakkaiden toiminta on merkityksellistä harkintaprosessissa muun muassa asiakasosallisuuden ja toimijuuden kannalta sekä suhteessa ammattihenkilön toimintaan (esim. O’Sullivan 2011; Jokinen 2016; Mik-Meyer 2017). Harkinta puolestaan konkretisoi harkintavallan prosessia sekä pyrkii valottamaan harkintavaltaa. Sosiaalityön harkinta viittaa

usein yleisesti myös päätöksentekoon. Tällöin päätöksenteolla tarkoitetaan virallisen päätöksen lisäksi päätöksentekoa eri vaiheita sisältävänä prosessina. (O’Sullivan 2011; Mik-Meyer 2017.) Harkinta voikin näyttäytyä eräänlaisena rajana arjen huolien ja haasteiden käänöksessä julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän käsittelemiksi kysymyksiksi (Gubrium & Järvinen 2014).

Harkintaa voi lähestyä myös eräänä asiakkaan ja ammattihenkilön suhdetta rakentavana, välittävänä tai muokkaavana käytäntönä. Tällöin harkintaa voidaan lähestyä palvelujärjestelmässä toteutuvana käytäntönä, joka muovaa asiakkaan ja ammattihenkilön toimintaa suhteessa toisiinsa sekä palvelujärjestelmään. (Esim. Mik-Meyer 2017; Lipsky 2010.) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde sisältää erilaisia ulottuvuuksia, kuten yhteiskunnallisen ja institutionaalisen ulottuvuuden sekä vuorovaikutukseen ja ammatilliseen auttamiseen perustuvan suhteen elementtejä (Jokinen 2016). Harkintavalta käy ilmi esimerkiksi asiakkaan tilanteen arvioinnissa suhteessa tarjolla oleviin palveluihin. Samalla tällaiset harkintatilanteet ja -teot rakentavat asiakkaan tilanteen ja palvelujärjestelmän välistä suhdetta. (Romakkaniemi ym. 2019, 175; Mik-Meyer 2017.)

Vammaissosiaalityössä harkintavallalla on vammaisuuden asiantuntijuutta ja tietoperustaa koskeva erityispiirre. Vammaissosiaalityö on sosiaalityön lähtökohtiin ja periaatteisiin sitoutunutta toimintaa, jolle vammaisuuden tulkinta yhdessä vammaispalveluiden moninaisuuden kanssa luovat omat erityispiirteensä sosiaalityön tehtäväalueena ja yhteiskunnallisena käytäntönä. Vam-

maissosiaalityössä kulkevat rinnakkain myös vammaisuuden tapaussidonnainen käsittely ja vammaisuus yhteiskunnallisena kysymyksenä. Käytännössä vammaisuuden tulkinta vammaissosiaalityössä edellyttää vammaisuuden erilaisten tulkintatapojen tuntemusta sekä niiden vaikutuksen tunnistamista sosiaalityössä. (Romakkaniemi ym. 2019.) Vammaisuuden tulkinnassa ovat 1900-luvun jälkipuolelta lukien vahvistuneet yksilön ja yhteiskunnan sekä yksilön ja toimintaympäristöjen suhdetta käsittelevät tulkintatavat (Oliver 1991; Romakkaniemi ym. 2019). Vammaisuuden yhteiskunnalliselle ymmärrykselle on nykypäivän vammaissosiaalityössä ominaista myös arkisidoksisuus (esim. Kivistö & Hautala 2020; Tarvainen 2018).

Sosiaalityötä voidaan luonnehtia esimerkiksi arjen asiantuntijaksi julkisessa hyvinvointipalvelujärjestelmässä (Pohjola 2019, 325, 329, 339–341). Arki on myös nykypäivän vammaispolitiikan keskeinen teema (Tarvainen 2018). Kuitenkin arki on sekä yleisesti että palvelujärjestelmään kiinnittyvän tutkimuksen näkökulmasta hankala käsite. Yhtäältä arki on kaikille tuttua, mutta toisaalta sitä on vaikea täsmällisesti määritellä. (Jokinen 2005.) Edellä mainittu arjen tutkimisen ominaispiirre on huomattu myös julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän tutkimuksessa: eletyn arjen ja julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän välillä on aina huokoisuutta, jopa aukkoja ja katveita, jotka eivät välttämättä käänny julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän vastattaviksi kysymyksiksi riittävän täsmällisesti (Gubrium & Järvinen 2014). Arjen huolille ja haasteille (*troubles*) on tyypillistä epäselvyys, mutta julkisen hyvin-

vointipalvelujärjestelmän käsittelemille kysymyksille (*problems*) on ominaista tai toivottua selkeys (Gubrium & Järvinen 2014, 3–4). Tutkimuksen näkökulmasta arki voi toimia niin sanottuna suhdekäsitteenä eli sen avulla voidaan tarkastella yhteiskuntapoliittisten tavoitteiden ja eletyn arjen suhteita myös silloin, kun arjen kertomiseen liittyy esteitä esimerkiksi juuri vammaisuuden osalta (Tarvainen 2018).

Arki ei ole rajattavissa esimerkiksi joihinkin tiettyihin tiloihin, kuten kotiin. Koti on kuitenkin tavanomainen eletyn arjen tila (Tarvainen 2018; myös Jokinen 2005, 10, 16, 160). Koti on viime vuosina ollut kiinnostuksen kohteena myös hyvinvointityössä ja -politiikassa jopa siinä määrin, että on ryhdytty puhumaan ”kotikänteestä” (Raitakari & Juhila 2022). Lisäksi kiinnostus arjen tutkimiseen voi tällä hetkellä liittyä laitosten palveluiden purkamiseen eli deinstitutionalisaatioon (Raitakari ym. 2022, 10–11). Vammaistutkimuksessa laitostapaisten palveluiden purkaminen on erityisen keskeinen tutkimuskohde sekä vammaispalveluiden tuottamisen että vammaisten ihmisten elämänkulun rakentumisen kannalta (esim. Miittinen 2020; Teittinen & Kuusterä 2010).

Vammaisten ihmisten arkea onkin tutkittu erityisesti viime vuosina, ja tarkastelu on koskenut muun muassa arjen elettyjä tiloja sekä julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän luomia elämisen ehtoja. Kiinnostusta vammaisten ihmisten arjen tutkimiseen voivat toisaalta motivoida yhteiskuntapoliittisten muutosten, kuten laitosten ja laitosten palvelukäytänteiden purkaminen sekä tutkimuksellinen kiinnostus eletyn vammaisuuden eh-

doista. (Esim. Tarvainen 2018; Miettinen 2020; Miettinen 2021; Vehmas & Mietola 2022.) Ajankohtaisessa tutkimuksessa on tartuttu vammaisuuteen ja arkeen, joista arki on tuntemattomaksi jäävä tuttava ja vammaisuuteen liittyy useita kertomisen katvealueita (Tarvainen 2018). Arjen tutkimus kiinnittyy vammaissosiaalityön harkinnan tarkasteluun esimerkiksi silloin, kun on kyse vammaissosiaalityön arjen huolien ja haasteiden käännoistyöstä palvelujärjestelmän kysymyksiksi. Vammaispalveluihin liittyvää harkintaa käsittelevä tutkimus on painottunut lähinnä ammattihenkilöiden näkökulmaan (esim. Romakkaniemi ym. 2019; Hodges & Northway 2019; Järkestig Berggren 2015; ks. myös Mik-Meyer 2017). Aiempi tutkimus on todennut aiheeseen liittyvän esimerkiksi tiedon ja vallan epäsymmetriaa asiakkaiden ja ammattitoimijoiden välillä (esim. Pozzoli 2022; ks. myös Mik-Meyer 2017). Vammaispalveluiden sosiaalityön asiakkaat ovat kuitenkin usein tietoisia vammaissosiaalityöntekijän työalasta sekä myös harkinnan rajoista (Weckström 2011, 107). Vaikka tutkimusta vammaissosiaalityön harkinnasta asiakasnäkökulmasta on toistaiseksi vielä niukasti (ks. kuitenkin esim. Weckström 2011), voi muiden sosiaalityön alueiden asiakasnäkökulmasta tehty tutkimus informoida myös vammaissosiaalityön harkinnan tutkimusta. Esimerkiksi Heli Valokiven (2014) tutkimus vanhuspalveluiden asiakkaiden näkökulmasta harkintaan osoitti asiakkaan toimijuuden palvelujärjestelmässä olevan suhteessa ammattihenkilöiden toimijuuteen sekä tarjolla olevaan informaatioon ja mahdolliseen tukeen (ks. myös Mik-Meyer 2017). Tässä artikkelissa tarkastellaan vammaissosia-

alityön harkintaa asiakasnäkökulmasta tarinallisen lähestymistavan valossa.

TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Artikkeli on osa vammaissosiaalityön harkintaa tutkivaa Harkittua vammaissosiaalityötä -hanketta. Hankekonsortiossa toteutettiin keväällä 2022 kirjoituskeruu, jossa avoimella kutsulla kerättiin kirjoituksia kokemuksista vammaissosiaalityön harkinnasta asiakasnäkökulmasta. Kirjoituskeruu toteutettiin Itä-Suomen yliopiston Webropol-alustalla. Kirjoituskutsua jaettiin tutkimushankkeen nettisivuilla ja sosiaalisen median kanavilla sekä välitettiin tutkimushankkeen taustaryhmän ja lukuisten vammaisjärjestöjen kautta. Kun kirjoituskutsua välitettiin hankkeen taustaryhmälle ja vammaisjärjestöille edelleen jaettavaksi, niin saatteessa mainittiin, että kirjoituskutsua voisi halutessaan jakaa ”esim. sähköpostilistoillanne, somessa tai muilla laajalti ihmisiä tavoittavilla viestintäkanavilla (ei henkilökohtaisesti)”.

Vammaissosiaalityö on suhteellisen vakiintumaton termi (Tarvainen & Väisänen 2017, 58), ja käytössä on esimerkiksi nimitys ”vammaispalvelujen sosiaalityö”. Näin ollen kirjoituskutsu otsikoitiin seuraavasti: ”Kerro kokemuksistasi vammaissosiaalityössä ja vammaispalveluissa käytettävästä harkinnasta”. Aihetta havainnollistettiin muutamien apukysymyksin, kuten: ”Millaista harkintaa olet kohdannut vammaissosiaalityössä esimerkiksi palveluja hakiessasi tai niistä päätettäessä? Entä millaisia vaikutuksia harkinnalla ja päätöksillä on ollut elämässäsi? Mitä olet kokenut harkinnan sosiaalivi-

ranomaisten käytännöissä? Entä miten näkökulmasi on tullut huomioiduksi?” Kysymysten oli tarkoitus toimia tarvittaessa kirjoittamisen apuna. Tarkoitus oli, että kertojat saivat kirjoittaa kokemuksistaan kuten tahtoivat, mutta saattoivat halutessaan käyttää apukysymyksiä kirjoittamisen tukena.

Aineistonkeruun satona oli 36 sisällöllisesti rikasta tekstiä harkinnasta vammaissosiaalityössä. Kirjoitusten pituus vaihteli lyhyistä muutaman lauseen teksteistä lähes kahden sivun mittaisiin kuvauksiin. Suurin osa vastaajista kertoi omista kokemuksistaan, joskin keruuseen oli mahdollista osallistua myös esimerkiksi vammaisen lapsen vanhemman näkökulmasta kertoen. Tällöin osallistujaa kehoitettiin merkitsemään asia tiedoksi (myös O’Sullivan 2011, 41–43). Tutkimuksen aihepiiri kiinnittyy sosiaalihuollon asiakkuuteen ja vammaisuuteen liittyviin kokemuksiin, joten tutkimuseettisistä syistä keruussa kiinnitettiin erityisen tarkasti huomiota anonymisointiin prosessin eri vaiheissa. Kirjoitusohjeissa kehoitettiin kirjoittamaan siten, ettei tunniste- tai taustatietoja merkitä mukaan. Konsortion tutkimushanke mukaan luettuna tämä kirjoituskeruu kävi läpi tutkimuseettisen ennakoarvioinnin ja sai puoltavan lausunnon Lapin yliopiston tutkimuseettiseltä toimikunnalta 13.12.2021.

Tämän artikkelin metodologinen lähtökohta on tarinallisen kiertokulun malli. Tarinallisen kiertokulun mallin mukaan ihminen jakaa tarinoita muille sekä rakentaa sisäistä tarinaansa yhteydessä kulttuuriseen tarinavarantoon, joka tarjoaa kerronnan resursseja. Tarinavaranto tarjoaa resursseja kertomiseen ja myös muokkaantuu kertomisen

myötä. (Hänninen 1999.) Esimerkiksi tarinaa palvelujärjestelmän asiakkaana olemisesta sekä vammaisuudesta rakennetaan suhteessa saatavilla oleviin resursseihin. Sama koskee myös sosiaalityön harkinnan rakentumista. Julkinen hyvinvointipalvelujärjestelmä rakentaa, todentaa ja ylläpitää erilaisia käytäntöjä, joihin liittyy esimerkiksi asiakkaaksi tai palvelun käyttäjäksi tai kokemusasiantuntijaksi nimeäminen (McLaughlin 2009; Järvinen 2014). Tässä artikkelissa viitataan asiakas-termillä ensisijaisesti palvelujärjestelmän sisäiseen logiikkaan, kun taas ihmisistä arkensa huolien ja haasteiden äärellä puhutaan ensisijaisesti ihmisinä huomioiden heidän itsensä käyttämät määrittelyt. Tässä yhteydessä vammaisuus-termi on kertojien itsemäärittelyn ohella myös julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän keino kuvata asiakkaita suhteessa palveluihin sekä samalla se on yhteiskuntapoliittinen termi.

Tarinallisen kiertokulun valossa ymmärrän kertojan rakentavan tarinaansa suhteessa saatavilla olevaan kulttuuriin tarinavarantoon (Hänninen 1999). Tällöin aineiston kertojat asettuvat kuvaamaan vammaissosiaalityön harkintaa elämänsä ehtojen ja palvelujärjestelmäkokemustensa valossa. Lisäksi vammaisuus tarinallisessa kiertokulussa luo oman vivahteensa sekä laajempaan elämäntarinaan että rajattuun harkintatarinaan. Lisäksi tarinallisen kiertokulun ajatusta seuraten ajattelen asiakasnäkökulmasta kerrottujen harkintatarinoiden rakentavan tietoa, joka muuten jäisi jopa tavoittamattomiin.

Aineiston analyysin metodologisena taustana toimi tarinallinen lähestymistapa ja täsmällisemmin määriteltynä ta-

rinallisen kiertokulun malli (Hänninen 1999). Aloitin analyysiprosessin vapaalla tutustumisella aineistoon. Kuten Vilma Hänninen (1991; 1999, 95) aiheellisesti muistuttaa, tarina edellyttää juonen. Tutustuessani aineistoon havaitsin kertojien kuvanneen vammaissosiaalityön harkintaa suhteessa arkeensa ja elämisen ehtoihinsa. Laajensin lukutapaa kiinnittäen huomiota siihen, kävisikö harkintaa kuvaavissa otteissa ilmi jotain muita tyypillisiä aiheita kuin arjen elämisen ehdot. Toinen tyypillinen harkintakuvauksessa käsitelty aihe oli päätös. Kertojat käsitelivät harkintaa suhteessa päätökseen, ja käytännössä päätös-sana toistui harkintakuvausten yhteydessä.

Ryhdyin tarkastelemaan lähemmin aineiston tyypillisiä harkintakuvaus- ja joiden olin alustavasti havainnut keskittyvän arjen elämisen ehtoihin sekä hallinnollisiin päätöksiin. Nämä kaksi tapaa muodostivat kaksi erilaista suhdetta vammaissosiaalityön harkintaan. Tarkastelin harkintaa kuvaavia aineistotteita tarinallisen tyypittelyn avulla (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hänninen 1999, 33, 76, 95–96; Hänninen 1991, 95–96). Tarkoitukseni oli jäsentää aineistosta tavanomaisia tarinatyyppisiä. Hännisen (1991, 95) ajatusta seuraten etsin tarinan juonta sekä päätöspainotteisista että arkeen keskittyvistä kuvauksista.

Tarinassa tavanomaista on muutos (Hänninen 1999, 95; 1991). Kertojien kuvauksissa muutos kiinnittyi tyypillisesti harkinnan kuvauksiin. Päätösvetoisissa aineistotteissa päätös näyttäytyi muutoksena, kun taas arjen elämisen ehtoja kuvanneissa otteissa muutos oli vammaissosiaalityön harkinnan ja palveluiden myötä arkeen saatu tarkoituk-

senmukainen tuki tai apu. Useat kertojat toivat kuitenkin esiin arkisidoksiseen harkintaprosessiin liittyviä katveita ja esteitä, kuten vammaisen ihmisen arjen tuntemattomuuden. Harkinta näyttäytyi kuitenkin tarinoiden muutosvoimana ja resurssina. Muodostin aineistosidoksisesti kaksi tyyppeä tavanomaisimmin toistuvien kuvausten pohjalta: yhdistelin päätöskuvaukset nimeten tämän päätöskeskiseksi harkintatarinaksi, ja asiakkaan arkeen liittyvät harkintakuvaukset puolestaan nimesin asiakkaan arkisidoksiseksi harkintatarinaksi.

Asiakkaan arkisidoksissa harkintatarinassa lähtökohtana oli arjen huoli tai haaste, ja vammaissosiaalityön harkintaa kuvattiin keinona vastata siihen asianmukaisin palveluin. Harkinta näyttäytyi olennaisena, mutta kuitenkin vääjäämättä epätasällisena keinona kääntää arjen huolia ja haasteita palvelujärjestelmän kysymyksiksi. Asiakkaan arkisidoksisen tarinan lopputilanne oli arjen elämisen ehtojen kohentuminen sekä usein myös kokemus vammaispuolustajien asiakkaan toimijuuden vahvistumisesta. Päätöskeskisessä harkintatarinassa tapahtumat kiertyivät asiakkaana vastaanotetun hallintopäätöksen ympärille. Päätös oli yhtäältä tarinan looginen lopputilanne, jossa arjen huoleen tai haasteeseen vastaaminen tiivistyi. Toisaalta päätös oli myös tämän tarinatyyppin muutos, sillä harkinta prosessina jäi päätöksen asiakasnäkökulmasta läpinäkymättömäksi.

Luin yksittäisiä harkintakuvaus- ja aineistoa kokonaisuutena suhteessa tarinallisen kiertokulun ideaan. Tällöin ajattelin harkintakuvausten valottavan asiakkaana olemista ja toimimista osana eletyn tarinan punoutumista muil-

le jaetuksi kerrotuksi tarinaksi. Lisäksi ajattelin harkintakuvausten valottavan vammaisen ihmisen eletyn arjen kääntötyötä palvelujärjestelmässä käsiteltäväksi kysymyksiksi sekä tähän prosessiin liittyviä esteitä asiakasnäkökulmasta. Seuraavissa osiossa viittaa aineiston kertojiin keruulomakkeelle koodautuneilla osallistujanumeroilla. Aineisto-otteista tehdyt poistot on merkitty seuraavasti: [- -]. Olen parissa, kolmessa kohtaa yhdistänyt aineistossa erilleen jääneet yhdyssanat ilman erillistä korjausmerkintää.

TULOKSET

Aineiston kertojien kirjoituksissa vammaissosiaalityön harkinnasta rakentui-

vat sekä päätöskeskeinen että asiakkaan arkisidoksinen harkintatarina (ks. Taulukko 1). Päätöskeskeisessä harkintatarinassa vammaissosiaalityön harkinta kiteytyi asiakkaana vastaanotettuun päätökseen, ja asiakkaan asema prosessissa jäi ohueksi. Asiakkaan arkisidoksessa harkintatarinassa painottui ensinnäkin asiakkaan arkilähtöinen harkinta, johon toivottiin myös lisäpanostuksia. Aineiston kertojien mukaan vammaisen ihmisen eletystä arjesta tiedetään paitsi yleisesti, niin myös sosiaalityön käytännössä usein vähän tai ohuesti. Asiakkaan arkisidoksiseen arkitarinaaan sisältyi myös asiakkaiden kannanottoja siitä, millaista harkinta parhaimmillaan voi olla tai mitä sen asiakasnäkökulmasta tulisi olla.

Taulukko 1. Tarinatyyppien vertailu.

Tarinatyyppi	Päätöskeskeinen harkintatarina	Asiakkaan arkisidoksinen harkintatarina
asiakkaan rooli	päätöksen vastaanottaja	toimija
ammattihenkilön rooli	päähenkilö	ammattitaitoinen asiantuntija
harkinnan painopiste	päätös ja järjestelmä	asiakkaan elämäntilanne sekä prosessin kulussa myös asiakas – ammattihenkilö – suhde
harkinnan luonne	asiakkaalle näkymätön tai piilossa	suhteessa ihmisen elämisen ehtoihin
tarinatyyppien valottamat keskeiset kehittämiskohteet	asiakkaan kuulluksi tuleminen harkintaprosessin eri vaiheissa ja tasoilla; harkinnan suhde asiakkaan tilanteeseen	sosiaalityön rooli vammaisuuden tietoperustan rakentamisessa yhteiskunnallisesti ja palvelujärjestelmässä

Päätöskeinen harkintatarina

Päätöskeisessä harkintatarinassa tyyppillistä oli ammattihenkilövetoisuus, institutionaalisuus ja sanalla sanottu päätöskeisyys. Päätöskeisessä harkintatarinassa varsinainen harkinta saattoi vaikuttaa asiakkaalle näkymättömältä tai pelkistyvän lähinnä vastaanotetuiksi päätöksiksi. Erään kertojan mukaan:

Työ on päätöskeistä, jossa harkinta ei juuri näy. Toivoisin enemmän kuin pelkkiä hallintopäätöksiä, toivoisin tukea ja kohtautamista. (1)

Otteessa tiivistyy kokemus harkinnan näkymättömyydestä ja työn päätöskeisyydestä, jossa asiakkaan osaksi asettuu päätösten vastaanotto. Kertoja jatkaa, että hän toivoisi ”tukea ja kohtautamista”. Päätöskeinen harkintatarina paljastaa myös kehittämiskohteita, kuten asiakkaan osallisuuden ja käytännön osallistumisen sekä kuulluksi tulemisen merkityksen prosessin eri vaiheissa. Seuraavan otteen kirjoittanut henkilö osallistui kirjoituskeruuseen vammaisen lapsen vanhemman näkökulmasta (ks. myös O’Sullivan 2011, 41–43). Hän toteaa toivovansa ”jonkinlaista apua ja tukea”:

Yhteydenotto on niin ison henkisen kynnyksen takana, että tarve aivan varmasti on ja siihen pitäisi tarttua ja löytää jokin ratkaisu. Ei välttämättä juuri se, jota asiakas pyytää, emmehän me läheiset ole sosiaalityön ammattilaisia, mutta jonkinlaista apua ja tukea tarpeeseen. (4)

Otteessa kuvastuu myös muiden kertojen jakama ajatus, että ammattihenkilö palvelujärjestelmän ja -valikon tunte-

vana toimijana on keskeinen henkilö asiakasnäkökulmasta. Asiakas tai hänen läheisensä, kuten edellisen otteen kertoja toteaa, eivät ole sosiaalityön ammattilaisia. Päätöskeisessä harkintatarinassa painottui ammattihenkilön rooli päätöstentekijänä institutionaalisissa käytännöissä, ja tarinaan liittyi asiakasnäkökulmasta toive vahvemmassa vuorovaikutuksesta sekä avusta ja tuesta (myös Jokinen 2016, 146). Päätöskeisessä harkintatarinassa asiakas koki tyyppillisesti kuulluksi tulemattomuutta, joka saattoi paikantua esimerkiksi johonkin tiettyyn osa-alueeseen tai prosessin vaiheeseen. Eräs osallistujista nosti esimerkiksi henkilökohtaiseen apuun liittyvät työnantajatoimet: ”Olisin toivonut, että vammaispalvelu opastaisi/ohjaisi/tukisi minua näissä [- -] tehtävissä” (33).

Kertojat nimesivät myös syitä koetulle etäisyydelle tai etäiseksi jäävälle harkinnalle, joka tuntui todentuvan lähinnä vastaanotetuissa päätöksissä. Osa kertojista mainitsi etäisyyden kokemuksen syyksi esimerkiksi sen, ettei ollut ”[- -] omaa sosiaalityöntekijää eli ne päätöksen tekijät eivät todellakaan tiedä/tunne tilannettani” (34). Toinen kertoja puolestaan totesi, että ”[s]osiaalityöntekijä vaihtuu liian useasti ja on todella kiireellinen. Palaveri[a] ei ole pidetty [- -] [useaan] vuoteen.” (18) Päätöskeisessä harkintatarinassa asiakkaan ja ammattihenkilön välinen suhde jäi etäiseksi.

Päätöskeisessä harkintatarinassa ammattihenkilö ja sitä myötä myös harkinta jäivät asiakasnäkökulmasta tavanomaisesti etäälle. Etäisyyden kokemusta edisti asiakasnäkökulmasta esimerkiksi työntekijän vaihtuvuus ja siitä seuraavat

asiat, kuten jatkuva uudelleen aloittamisen kokemus. Vammaisen henkilön omaishoitajana osallistunut henkilö luonnehti työntekijän vaihtuvuutta jatkuvaksi asioiden uudelleen selittämiseksi:

Yhteistyö vammaispalvelujen kanssa edellyttää asioiden selittämisen uudelleen aloittamista jokaisella kerralla, kun työntekijä vaihtuu vuosittain. (3)

Päätöskeskeisessä harkintatarinassa harkinta näyttäytyi asiakasnäkökulmasta lähinnä palvelujärjestelmätasoisena hallinnointina, jossa asiakkaan rooli oli vastaanottaa palvelujärjestelmästä tulevia päätöksiä. Hallinnointi näyttäytyi etäisenä suhteessa elettyyn elämään ja omaan asemaan palvelujärjestelmän asiakkaana. ”Kaikki harkinta, jos sitä on ollut, on tehty toimistossa enkä itse ole ollut paikalla” (22), kuvasi eräs osallistuja kokemuksiaan vammaissosiaalityön harkinnasta.

Asiakkaan toimijuus oli etenkin päätöskeskeisessä harkintatarinassa lähinnä päätöksen vastaanottajan osa eikä niinkään aktiivisen prosessissa osallisena olevan toimijan rooli. Eräs osallistuja sanoitti kokemustaan päätöksen seurauksista ”kohtuuttomina”: ”Päätöksistä valittaminen ja tilanne olivat kohtuuttoman väsyttäviä, kuukausia ja vuosia” (8). Toinen kertoja jatkaa saman asian avaamista todeten, että: ”Useinkaan ei asiakas lähe pitkiin valitusprosesseihin” (2). Päätöskeskeisessä harkintatarinassa myös itse harkinta näyttäytyi läpinäkyvämmän tai vaikuttavan piilossa tai asiakasnäkökulmasta epäselvä elettyyn arkeen nähden. Erään kertojan pohdinta kiteytti myös monen muun kokemuksi: ”Harkinta. Pitäisikö se

tehdä enemmän näkyväksi ja koti ja asiakkaan tilanne tuntien.” (22)

Asiakkaan arkisidoksinen harkintatarina

Asiakkaan arkisidoksinen harkintatarinan ytimessä oli vammaisuutta suhteessa arkeen arvioiva harkinta. Vammaisuutta kuvattiin pääosin sidoksissa arkeen, ja myös sosiaalityön harkinnan katsottiin tarkastelevan näiden suhteita. Edellisessä osiossa kuvattuun päätöskeskeiseen harkintatarinaan sisältyi ajatus harkinnan näkymättömyydestä sekä toive harkinnasta suhteessa elettyyn arkeen. Aineiston kertojien mukaan harkinnan sidoksisuus asiakkaan elämisen ehtoihin vahvisti prosessia. Eräs vammaisen lapsen vanhempi kuvasi asiaa seuraavasti:

Lapsen ja perheen kannalta on ollut erinomaista, että olemme saaneet pitää saman sosiaalityöntekijän kaikki nämä vuodet. Hän on syvällisesti perehtynyt lapsen ja perheen kokonaistilanteeseen. (15)

Kertoja toteaa myös, että tilanteeseen perehtynyt sosiaalityöntekijä on ”käyttänyt harkintavaltaansa ja tehnyt asiakaslähtöisiä päätöksiä” (15). Tällöin ”[h]änen ammattitaitonsa tunnustetaan, kun hän saa työssään käyttää sitä harkintavaltaa, joka hänelle on lain mukaan annettu” (15). Harkintaprosessin osalta painottui kuulluksi tuleminen asiakasprosessissa ja suhteessa elämisen ehtoihin. Myös asiakassuhde ja asiakkaan toimijuus suhteessa ammattihenkilöön olivat tarinatyyppissä keskeisiä. Asiakkaan arkisidoksisessa harkintatarinassa korostettiin vammaisen ihmisen toimijuutta omassa elämässään ja myös palvelujärjestelmässä: ”[- -] tulisi saada itse päättää mitä työtä avustaja saa teh-

dä. Hän tietää parhaiten missä tarvitsee apua.” (9), totesi eräs osallistuja. Arkisidoksisessa harkintatarinassa painottui vammaissosiaalityön asiakkaan elämisen ehtojen tuntemus. Useat aineiston kertojat kokivat kuitenkin, ettei vammaisen ihmisen arkea tunneta riittävästi:

Olen miettinyt auttaisiko noita työntekijöitä työnohjauksen lisääminen. Heidän voi olla vaikea tietää, millainen on vammaisen arki? (35)

Kokemukset vammaisen ihmisen arjen tuntemattomuudesta kiinnittyivät ensinnäkin vammaisuuteen liittyvään tietoon ja tietoperustaan sekä sosiaalipalveluissa että laajemmin palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa. Eräs aineiston kertojista kuvasi tilannetta seuraavasti:

Sosiaalityöntekijät äärimmäisen harvoin tuntuvat ymmärtävän [- -] [vammaan ja elämäntilanteeseen liittyviä] ihmisen haasteita ja tarpeita. Sama koske myös muita ammattikuntia, mukaanlukien lääkärit. (14)

Toinen kertoja jatkaa samasta aiheesta: ”[- -] koen tässä asiassa kohdanneeni tietämättömyyttä [vammasta]” (24). Edellisessä otteessa kohdattu tietämättömyys liittyi erityisesti tiettyyn vammaan ja sen kanssa elettyvään arkeen. Aineiston kertojien otteissa toistui kokemus siitä, ettei vammaisena elettyä arkea tunneta riittävästi ja ettei vammaisen ihmisen arjesta tiedetä. Tästä seurasi aineiston kertojien mukaan se, ettei myöskään vammaissosiaalityön harkinta välttämättä kyennyt aina tavoittamaan vammaisen ihmisen eletyn arjen ehtoja. Tällöin vammaisuus sosiaalisena ilmiönä sekä vamma elettyinä

ruumiillisena kokemuksena ja suhteessa arjen elämisen ehtoihin kietoutuivat toisiinsa asiakkaan arkisidoksessa harkintatarinassa.

Aineiston kertojat käyttivät arki-sanaa kuvaamaan tavanomaisen elämän ehtoja ja edellytyksiä. Arkea ei aineisto-otteissa kuitenkaan välttämättä ryhdytty avaamaan perusteellisemmin, ja toisaalta arjen purkaminen osiin voi olla vaikeaa ja myös epätarkoituksenmukaista. Arkea kuitenkin määriteltiin erilaisin kuvauksin. Seuraavassa otteessa arki määritetty esimerkiksi toimivaksi:

Toimiva arki vähentää ns. akuuttia sotepalveluiden tarvetta, kun turvaverkko ja tukitoimet on kunnossa. Kun vammaispalvelut on myönnetty oikein, vammaiselle ihmiselle jää voimavaroja esimerkiksi yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja työelämään. (16)

Kertoja sanoittaa toimivaan arkeen kuuluvaksi palvelujärjestelmän ”turvaverkon” ja ”tukitoimet”, mutta ilmaisuja ei kuitenkaan avata tekstissä konkreettisemmin. Aineisto-otteessa edellä mainitut toimet kuitenkin liitetään palvelujen osuvuuteen, josta seuraa asiakkaalle toimivaa arkea. Kertojan mukaan harkinta on ”parhaimmillaan” silloin kun ”[- -] hankitaan juuri ne palvelut tms., jotka asiakas sillä hetkellä tarvitsee” (16). Otteesta arjesta avautui näköala myös yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja osallisuuden rakentumisen ehtoihin.

Arkisidoksisessa harkintatarinassa vammaispalvelut toivat parhaimmillaan apua ja tukea arkeen. Esimerkiksi asunnonmuutostyöt tekivät asunnosta elettyvemmän. Eräs aineiston kertoja kuvaa, että ”kotiini on tehty muutos-

töitä”, ja hän on ”ollut tyytyväinen” näihin palveluihin (25). Kertoja kuvaa erilaisia kodin muutostöiden yksityiskohtia, kuten ”kahvoja, kynnyksiä, pistokkeiden ylöslaittamisia” (25), jotka tekevät kodista tilana elettävämmän. Kodissa toimimisen lisäksi arkeen liitettiin myös muita toimintaympäristöjä, kuten työ. Seuraava osallistuja kiteyttää kokemuksiaan harkinnasta ja palveluista suhteessa arjen aineksiinsa: ”Seikat, kuten kotona ilman apua pärjääminen ja 100% työelämässä oleminen, eivät mielestäni saisi estää kaikkea apua” (23).

Asiakkaan arkisidoksisen harkintatarinan ydin oli vammaissosiaalityön harkinta suhteessa elämisen ehtoihin. Vammaissosiaalityön harkinta näyttäytyi merkityksellisenä asiakkaiden arjen ja palveluiden osuvuuden välisen suhteen rakentamisessa. Kertojat toivat esiin myös vammaissosiaalityötä yleisemmän palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa kohdattavan tiedon katvealueita, jotka kiinnittyvät vammaisen ihmisen arjen elämisen ehtoihin. Asiakkaan arkisidoksisessa harkintatarinassa korostui ensinnäkin vammaisen ihmisen arjen tuntemus vammaispalveluiden sosiaalityön tehtäväalain ominaispiirteinä. Toisekseen asiakkaan arkisidoksisessa harkintatarinassa oli harkintaprosessin suhteen kyse palvelujärjestelmässä toteutetun harkinnan ja asiakkaan arjen vuoropuhelusta, jossa tarvitaan kuuluksi tulemistä.

POHDINTA

Artikkelissa tarkasteltiin vammaissosiaalityössä asioivien henkilöiden kirjoituksissa rakentuvia tarinatyyppejä vammaissosiaalityön harkinnasta. Aineiston

kertojat kuvasivat vammaissosiaalityön harkintaa yhtäältä suhteessa päätöksiin, toisaalta suhteessa arjen elämisen ehtoihin. Päätöskeskeisessä harkintatarinassa pääosassa oli päätös, ja asiakkaan osaksi asettui lähinnä päätösten vastaanottajan osa. Asiakkaan arkisidoksinen harkintatarina puolestaan korosti vammaissosiaalityön harkintaa suhteessa asiakkaan arjen elämisen ehtoihin, mutta toi esille myös aiheeseen liittyviä katveita sekä esteitä.

Päätöskeskeisessä harkintatarinassa harkinta jäi asiakaskokemuksen valossa piiloon, samaten kuin asiakkaan osallisuus päätöksentekoon prosessina (myös O’Sullivan 2011). Päätöskeskeisessä harkintatarinassa asiakassuhde sosiaalityön ammattihenkilöön sekä osallisuus palvelujärjestelmässä tapahtuvaan prosessiin jäivät asiakasnäkökulmasta etäiseksi. Prosessi koettiin lähinnä päätösten vastaanoton näkökulmasta. (myös Weckström 2011, 107; Valokivi 2014.) Myös itse harkinta näyttäytyi tällöin asiakasnäkökulmasta epäselvänä, läpinäkymättömänä tai piilossa olevana. Päätöskeskeisessä harkintatarinassa harkinta näyttäytyi erityisesti palvelujärjestelmän puolelta ja järjestelmän kysymysten näkökulmasta (ks. myös Valokivi 2014). Päätöskeinen harkintatarina käsitteli harkintaa järjestelmävetoisena, jolloin harkinta näyttäytyi ensisijaisesti palvelujärjestelmän sisäisenä käytäntönä ja jäi asiakasnäkökulmasta palvelujärjestelmän kysymys - eli ”problems”-ulottuvuudelle (ks. myös esim. Mik-Meyer 2017; Lipsky 2010; Gubrium & Järvinen 2014). Päätöskeisessä harkintatarinassa harkinta näyttäytyi asiakasnäkökulmasta tyypillisesti ammattihenkilön toimintana (myös Valokivi 2014).

Asiakkaan arkisidoksinen harkintatarina puolestaan avasi harkinnan ”troubles”-ulottuvuutta valottaen harkintaa suhteena ihmisen arjen huolien ja haasteiden sekä palvelujärjestelmässä käsiteltyjen kysymysten välillä. Tarinatyypissä korostui myös asiakkaan ja ammattihenkilön välinen suhde harkintatyössä (myös esim. Mik-Meyer 2017; Jokinen 2016). Aineiston kertojien mukaan vammaissosiaalityön harkinnassa käsitellään arjen elämisen ehtoja, kuten kotia. Aineiston kertojien kokemusten mukaan aiheesta tiedetään kuitenkin vielä varsin vähän, ja samaa toteaa olemassa oleva tutkimus (esim. Imrie 2014 [2004]; Tarvainen 2018). Vammaisten ihmisten kokemuksista esimerkiksi kodista tavanomaisena arjen elettynä tilana on vielä suhteellisen vähän tutkimusta (Imrie 2014 [2004], 161; Tarvainen 2018; myös Raitakari ym. 2022, 8). Katveen käytäntörelevanssi on huomattava, etenkin jos sosiaalityön harkintaa lähestytään vammaisten ihmisten elämisen ehtojen (esim. Tarvainen 2018) sekä vammaissosiaalityön harkintavallan kannalta (Romakkaniemi ym. 2019). Vammaissosiaalityön asiakkaiden kokemukset arjen esteistä ja kuulumattomuuksista haastavat dialogiin sekä tapauskohtaisessa että rakenteellisessa vammaissosiaalityössä.

Vammaispalvelut osallistuvat asiakkaidensa arjen elämisen ehtojen rakentamiseen (Kivistö & Hautala 2020; Miettinen 2020; Miettinen 2021, 363–364). Arjen asiantuntemus on sosiaalityölle ominaista ja vaativaa työtä, jossa ihmisten arjen huolia ja haasteita käännetään palvelujärjestelmän kysymyksiksi (Pohjola 2019, 341). Asiakkaan arkisidoksinen harkintatarinan ydin oli vammaisen ihmisen eletty arki, joka

näyttäytyi vammaissosiaalityön harkinnan monimutkaisena pääasiana. Monimutkaisuus rakentui yhtäältä yleisesti palvelujärjestelmän ja elämismaailman välisen yhteyden huokoisuudesta ja osittaisista kiinnityskohdista (Gubrium & Järvinen 2014). Toisaalta monimutkaisuus kiinnittyi vammaisen ihmisen (tavanomaisen) arjen elämisen ehtoihin (Tarvainen 2018). Vammaisuus ja vammaisen ihmisen arki tuovat sosiaalityön professionaaliseen harkintaan oman erityispiirteensä, joka korostuu entisestään tavanomaisen arjen ollessa eräs vammaispoliittisista ydinasioista ja sosiaalityön toimiessa arkityönä palvelujärjestelmässä.

Sosiaalityötä on luonnehdittu arki-työksi, jossa risteävät erilaiset tiedot kuten tutkimustieto, hyvinvointityön hallinnollis-organisatorinen tieto ja kokemustieto sekä julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän toimintaehdot (Pohjola 2019, 329; Lipsky 2010; Romakkaniemi ym. 2019). Vammaissosiaalityö arkityönä merkitsee sekä vammaisuuden arviointia suhteessa arkeen että kiinnitystä arkipolitiikkaan. Arkipolitiikalla voidaan kuvata yhteiskuntapoliittisten muutosten ja arjen elämisen ehtojen suhdetta (Jokinen 2005, 156–161). Tutkimuksen relevanssi avautuu sosiaalityön harkinnan tarkasteluun asiakasnäkökulmasta sekä vammaissosiaalityön tutkimiseen julkisena hyvinvointipalvelutyönä, sillä vammaissosiaalityön tutkimus on ollut toistaiseksi suhteellisen vähäistä erityisesti kotimaisen sosiaalityön kentällä (Romakkaniemi ym. 2019, 173). Vammaissosiaalityössä tarvittava osaaminen ja siihen liittyvä tutkimus kiinnittyi myös laajemmin sosiaali- ja terveysalan ajankohtaisiin haasteisiin vastaamiseen,

kuten sosiaalialan tietopohjan vahvistamiseen (Pohjola & Satka 2022). Vammaissosiaalityön harkinnan tutkimus julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän käytäntönä asiakasnäkökulmasta osallistuu tiedonrakenteluun ”akuuteista sosiaalisista teemoista” (Pohjola & Satka 2022, 293).

Aineiston mahdollinen valikoituneisuus luo omanlaisensa rajat tähän tutkimukseen: keruukutsua jaettiin esimerkiksi vammaisjärjestöjen kautta. Sähköinen lomake aineistonkeruutapana edellytti osallistujilta pääsyä nettiin sekä kirjoittamisessa tarvittavia resursseja. Kirjoituskeruun ohjeistuksessa mainittiin kuitenkin, että oli mahdollista käyttää myös avustajaa (vastata toisen henkilön pyynnöstä hänen puolestaan) asia erikseen mainiten. Kirjoituskeruu valittiin keruutavaksi, koska se antoi osallistujille mahdollisuuden harkita tarvittaessa useampaankin otteeseen mitä he todella tahtoivat aiheesta jakaa. Kirjoituskeruu tarjosi osallistujille mahdollisuuden puntaroida suhdettaan käsillä olevaan aiheeseen omassa tahdissaan. Myös analyysimenetelmällä on rajoitteensa, sillä sen avulla voidaan jäsentää tavanomaisia tarinoita. Tavanomaiseen nähden toisenlaisten tarinoiden valottamiseen tarvitaan lisää tutkimusta. Lisää tutkimusta tarvitaan myös vammaisten ihmisten arjesta – millaiseksi arki voi muodostua? Tarvitaan myös tutkimusta arjen huolien ja haasteiden sekä palvelujärjestelmässä käsiteltyjen kysymysten vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityössä niin ammattihenkilöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmista. Aiempi tutkimus on havainnut erilaisia esteitä, jotka voivat liittyä esimerkiksi kertomisen ehtoihin ja kuulluksi tulemiseen (esim. Miettinen 2020; 2021; Vehmas &

Mietola 2022; Tarvainen 2018). Tarinatyyppejen tarkastelun avulla oli kuitenkin mahdollista valottaa tavanomaisia kokemuksia sekä vammaissosiaalityön harkintaan liittyviä käsityksiä, toiveita ja odotuksia asiakasnäkökulmasta. Aihepiirin tutkimisen eräs raja on myös arjen tutkimisen hankaluus (Jokinen 2005), vaikka arjen tutkiminen olisikin vammaissosiaalityölle erityisen tärkeää. Vammaissosiaalityön tutkimusta tarvitaan edelleen myös arkipolitiikan eri tasoilta eli sieltä, missä yhteiskuntapolitiikka kohtaa vammaisen ihmisen elämisen ehdot.

VIITE

1 Artikkelit on osa Harkittua vammaissosiaalityötä –tutkimushanketta: Sosiaali- ja terveysministeriön rahoitus yliopistotasoiselle sosiaalityön tutkimukselle, asianumero: VN/13817/2021.

KIRJALLISUUS

- Gubrium, Jaber F. & Järvinen, Margaretha (2014) Troubles, problems, and clientization. Teoksessa Jaber F. Gubrium & Margaretha Järvinen (toim.) *Turning troubles into problems. Clientization in human services*. Abingdon: Routledge, 1–13. <https://doi.org/10.4324/9780203798010>
- Hodges, Zoe & Northway, Ruth (2019) Exploring professional decision making in relation to safeguarding: A grounded theory study of social workers and community nurses in community learning (intellectual) disability teams in Wales. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 32 (2), 435–445. <https://doi.org/10.1111/jar.12541>
- Hänninen, Vilma (1999) *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Hänninen, Vilma (1991) Työpaikan menetyksen tarinana. *Psykologia* 26, 348–355.

- Imrie, Rob (2014 [2004]) Disability, embodiment and the meaning of the home. Teoksessa Jen Jack Gieseking, William Manglod, Cindi Katz, Setha Low & Susan Saegert (toim.) *The people, place, and space reader*. New York: Routledge, 156–162.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Jokinen, Eeva (2005) *Aikuisten arki*. Helsinki: Gaudeamus.
- Järkestig Berggren, Ulrika (2015) Building on users' knowledge as a basis for professional expertise? An example from Swedish social care services. *European Journal of Social Work* 18 (5), 718–730. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.934662>
- Järvinen, Margaretha (2014) Untidy clientization. Drug users resisting institutional identities. Teoksessa Jaber F. Gubrium & Margaretha Järvinen (toim.) *Turning troubles into problems. clientization in human services*. Abingdon: Routledge, 50–64.
- Kallioma-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (2014) Harkittu sosiaaliturvaa. Harkintavalta tutkimuskohteena. Teoksessa Laura Kallioma-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Teemakirja 13. Helsinki: Kela, 8–18.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna (2020) Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 28 (3), 254–272. <https://doi.org/10.30668/janus.77648>
- Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. (alkup. 1980) New York: Russell Sage Foundation.
- McLaughlin, Hugh (2009) What's in a name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User' – What's next? *The British Journal of Social Work* 39 (6), 1101–1117. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm155>
- Miettinen, Sonja (2020) Syvästi kehitysvammaisen aikuisen mahdollisuudet yhteisyyden kokemiseen: Etnografinen tutkimus sosiaalisesta vuorovaikutuksesta suomalaisissa ryhmäkodeissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 85 (2), 146–156. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020040110044>
- Miettinen, Sonja (2021) Sebastianin tahtoa tulkitsemassa: syvästi kehitysvammaisen sosiaalihuollon asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeensa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 29 (4), 349–365. <https://doi.org/10.30668/janus.98176>
- Mik-Meyer, Nanna (2017) *The power of citizens and professionals in welfare encounters: The influence of bureaucracy, market and psychology*. Manchester: Manchester University Press. <https://doi.org/10.7228/manchester/9781526110282.001.0001>
- Oliver, Michael (1991) *Social work with disabled people*. Basingstoke: Macmillan.
- O'Sullivan, Terence (2011) *Decision making in social work*. 2. painos. New York: Palgrave Macmillan.
- Pohjola, Anneli (2019) Sosiaalityön yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kempainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 323–341. <https://doi.org/10.30668/janus.121374>
- Pohjola, Anneli & Satka, Mirja (2022) Sosiaalialan tietoperusta sosiaali- ja terveydenhuollon uudessa palvelujärjestelmässä. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 30 (3), 289–295. <https://doi.org/10.30668/janus.121374>
- Pozzoli, Francesca (2022) Personalisation in disability policy and practice: an analysis through the lenses of professional actors. *Journal of Social Work Practice* 36 (4), 401–413. <https://doi.org/10.1080/02650533.2022.2119948>
- Raitakari, Suvi & Günther, Kirsi & Räsänen, Jenni-Mari (2022) Johdanto: Koti hyvinvointityön ja haavoittuvuuden kohtaamisen ympäristönä. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) *Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus*. Tampere: Tampe-

- re University Press, 7–22. <https://doi.org/10.61201/tup.744>
- Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2022) Kotikäänne: Hyvinvointipalveluiden ja -työn muutos. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) *Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus*. Tampere: Tampere University Press, 25–58. <https://doi.org/10.61201/tup.744>
- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina (2019) Vammais-sosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 171–198.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) Narratiiviset tarkastelutavat. *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_4.html (Luettu 31.7.2023)
- Tarvainen, Merja (2018) Ruumiilliset tilat. Tavanomainen arki ja kerrottu vammaisuus. *Yhteiskuntapolitiikka* 83 (1), 40–49. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201802143399>
- Tarvainen, Merja & Väisänen, Raija (2017) Kansainvälinen vammaispolitiikka vammais-sosiaalityön kehyksenä. Teoksessa Maija Jäppinen, Anna Metteri, Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) *Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja*. 2. painos. Tallinna: United Press Global, 57–75.
- Teittinen, Antti & Kuusterä, Kirsti (2010) Angloamerikkalaisen deinstitutionalisaatiotutkimuksen aiheista. Teoksessa Antti Teittinen (toim.) *Pois laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka*. Helsinki: Helsinki University Press, 11–41.
- Valokivi, Heli (2014) Harkinnan käyttäjänä vai kohteena? Vanhuspalvelujen näkökulma harkintaan. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Teemakirja 13. Helsinki: Kela, 292–306.
- Vehmas, Simo & Mietola, Reetta (2022) Vaikeasti kehitysvammaisten arki ja ihmisyyys. Helsinki: Gaudeamus.
- Weckström, Jonna (2011) Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammais-palvelujen järjestämisessä. *Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

ENGLISH SUMMARY**Merja Tarvainen:** Discretion in Social Work with People with Disabilities: Story Types from the Clients' Perspective

This study investigates discretion in social work with people with disabilities (PWDs) from the clients' perspective by deploying a narrative approach. The research question was as follows: What kinds of story types are constructed in clients' writings about discretion in social work with PWDs?

Based on the existing literature, discretion was understood as a means of turning the troubles of everyday life into problems within the public welfare service system. The methodological basis of the study was the model of narrative circulation (MNC). The data comprised the writings of 36 service users about discretion and were analysed through narrative typifying. Two story types were found: the story of decision-oriented discretion and the story of discretion in relation to clients' daily lives. Savviness in disability narratives can advance both social work with PWDs and the exercise of discretion.