

kastelun välttämättömyyteen ei ole perusteltu, koska **kunnianhimo** (korostus HM-K), yhteiskuntaa syvällisesti tuntemaan, selittämään ja ymmärtämään pyrkivä sosiologia ei sekään voi välttää tieto-opillisten kysymysten tiedostamista eikä niiden ratkaisuyrityksiä. (kouristuksia, kouristuksia - HM-K) Enempää tieto-oppi kuin se laajempi kokonaisuus johon se kuuluu, filosofia, eivät ole koristeita jotka voidaan mielivaltaisesti joko hyväksyä käyttöön tai hylätä käytöstä."

Wittgenstein oli myös selvillä, ettei kyse ollut kouristuksista, vaan pakkopaidoista, joidenka riisuminen vaati hyvinkin monimutkaisia terapioita.

Mutta siis: Sanat on palautettava niiden metafyyisistä käytöstä niiden jokapäiväiseen käyttötapaan. Tieto-opillisten noidanlukujen sijasta on tutkittava, minkälaisissa käyttöyhteyksissä sanat ja kielipelit toimivat, minkälaisia sosiaalisia tiloja joukkotiedotustapahtuma virittää ja päinvastoin.

5. Ennen Hemánuksen ja Tervosen kirjaan tutustumista laskin itseni perinteisen tai objektiivisen joukkotiedotuksen kannattajiin. Kantani ei muuttunut nytkään, mutta tuota etikettiä en enää haluaisi käyttää. Lasken itseni yksinkertaisesti vain muinaisen reporadion kannattajiin ja niihin, jotka sitä perinnettä haluavat jatkaa ja kehittää. Luulen, että sama sydän sykkii myös Hemánuksen ja Tervosen rinnassa - kaikkien noiden filosofisten pakkopaitojen alla.

Heikki Mäki-Kulmala

Asiakkaat ja sosiaalihuollosta tiedottaminen

Sosiaalihuollon tiedotuksesta keskustellaan nykyään aikaisempaa enemmän sekä sosiaalihuollossa (ks. esim STM 1986, 38-41; Nieminen 1986) että myös sosiaalipolitiikan tutkimuksen parissa (ks. esim. Golding & Middleton 1982 ja siitä virinnyt keskustelu, mm. Eräsaari 1984a). Sosiaalihuollon tiedottamista voidaan tarkastella sosiaalivaltion julkisuuteen suuntautuvana julkisuustyönä, jonka (ideaalisena) tavoitteena on nykyjulkisuuden epäoikeudenmukaisuuksien vähentäminen (vrt. Eräsaari 1984b, 148-151). Koska sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia tiedottamaan sosiaalipalveluistaan, voidaan ajatella eräänlaisen habermasilaisen "julkisuuskäskyn" olevan lisääntyneen keskustelun taustalla.

Myllärisen (1986) tekemä suppea selvitys osoitti, että sosiaalihuoltolakiin sisällytetty tiedottamisvelvoite ei ollut lisännyt sosiaalihuoltoa käsittelevien artikkeleiden määrää, itse asiassa kartoitetussa lehdessä ilmestyneiden juttujen määrä oli laskenut (v. 1983 102 kpl - v. 1985 94 kpl). Siten voi otaksua, että tiedottamisen määrää ja luonnetta säätelee tekijöitä, joihin hallinnollisiin määräyksiin ei kyetä puuttumaan.

Tässä puheenvuorossa käsitellään sosiaalihuollon tiedottamista "asiakkaan näkökulmasta" - ei teoreettisesti virittyneenä tai hallinnollisena ongelmana. "Asiakasnäkökulma" on tietenkin varsin epämääräinen lähtökohta; se on kuitenkin vakiintunut sosiaalipolitiikan nykykeskustelussa tarkoittamaan sosiaalivaltiokansalaisen eduista lähtevää kriittistä näkökulmaa sosiaalivaltiollisiin palveluihin. "Asiakasnäkökulma" merkitsee itse asiassa sosiaalivaltion organisaatioiden sisäiseen julkisuuteen suuntautuvaa **julkisuuskontrollia**.

Asiakkaiden näkökulmasta sosiaalihuollon palveluita ei voi kehittää vain tiedotusta lisäämällä. Vaikka mielikuvituksen käyttö ja markkinahenkisyys tekevätkin tiedotuksen kiinnostavammaksi, vasta tiedotuksen sisältöjen kehittä-

minen voi saada aikaan todellisen muutoksen tiedottamisessa. Demonstratiivisen ja manipulatiivisen julkisuuden oheen olisi saatava syntymään sosiaalivaltiota koskeva kriittinen julkisuus (Eräsaari 1984b, 152).

"Realistista" ja "propagandistista" tiedotusta

Jaan sosiaalihuollon tiedottamisen kahden päätyyppiin: "realistiseen" ja "propagandistiseen". Käsittelen ensin realistista muunnosta.

Useimmiten sosiaalihuollon palvelut esiintyvät tiedotusvälineissä varsin ongelmattomasti. Hyvin harvoin vihainen sosiaalitoimiston toimeentulokiasiakas kertoo jääneensä ilman hänelle kuuluvaa avustusta, ellei kyse ole yleisönosastosta. Sen sijaan aina silloin tällöin näkee artikkeleja, joissa kerrotaan asiakkaan saaneen etuuksia ilman perusteita tai kohtuuttomalta tuntuvia määriä. Jokin vuosi sitten tiedotusvälineissä kohistiin perheestä, jonka sosiaalilautakunta oli asuttanut hotelliin muun asunnon puutteessa. Usein huomion kohteeksi pääseekin petkuttaja, joka onnistuu lypsämään sosiaalihuollolta normia enemmän. Sosiaalityöntekijöiden työpaikkakulttuurissa epävirallisena tunnustettu "ammattikunnia" edellyttää, että tällaisia tapauksia on aina oleellisesti vähemmän kuin niitä, joissa asiakas jää täysin ilman avustusta vaikka olisi siihen oikeutettukin. Kärjistäen voisi väittää, että tiedotusvälineiden kritiikki sosiaalihuoltoa kohtaan on kritiikkiä liiallisesta anteliaisuudesta, ei liiallisesta kontrollista ja kireydestä.

"Propagandistisen" kirjoittamisen julkilausuttuna tavoitteena on tiedon välittäminen yhteiskunnallisista palveluista, mutta paremmin sitä voi kutsua hyvinvointivaltio-ideologian propagoimiseksi, ja sen piilofunktiona voi nähdä esim. turvallisuuden tunteen välittämisen kohdeväestössä.

Tietenkin tässä tiedotuksessa on mukana puolestaan "objektiivinen" momenttinsa - tiedotus myös hyödyttää asiakkaita, koska parhaimmillaan se kertoo todellakin sosiaalihuollon palveluiden saatavuudesta niin, että viesti menee toivotulla tavalla perille.

Useimmiten tällaisen tiedottamisen

kieli on korostetun neutraalia, hallinnollisesti orientoitunutta ja vaikeaselkoista. Sen sijaan kuvitus, joka liittyy tähän tiedottamiseen on affektiivisesti hyvin latautunutta, arvosidonnaista ja siksi tekstiä huomattavasti mielenkiintoisempaa.

Vanhustenhuollosta tiedottaminen on tyyppillisesti tällaista tiedottamista. Näin äsken japanilaisen Tokion vanhustenhuoltoa esitelleen tiedotuslehtisen, jossa tyytyväinen vanhus hymyili kuvajalle runsaan riisikupin yli. Kuvan oli tarkoitus viestiä siitä yleisestä tyytyväisyydestä joka vanhainkodissa vallitsee. Riisikuppia ja joitakin rodullisia piirteitä lukuunottamatta kuva olisi voinut olla suomalaisesta alan lehdestä. Tässä tiedottamisen tyyppissä kuvat valehtelevat aina enemmän kuin sanat, ennen kaikkea tunteisiin vetoavuudessaan. "Kriittistä julkisuutta" luova asiakkaiden eduista lähtevä vanhustenhuoltoa käsittelevä tiedottaminen olisi ehkä Niemisen (1986, 953) ehdottaman kaltaista: "Työntävätkö omaisesi Sinua vanhainkotiin? Älä mene! Murskaa juppisukulaisesi perustelut. Avohuolto on edullista."

Sosiaalitoimen piirissä usein harmitellaan suuren yleisön keskuudessa esiintyviä leimaavia käsityksiä sosiaalihuollon asiakaista - näitä käsityksiä pyritään tiedotuksella oikomaan. (STM 1986, 38-39) Mutta kuinka sosiaalitoimi itse näkee asiakkaansa? Tutkimuksessani sosiaalihuollon ja asiakkaan kohtaamisesta oli mukana sosiaalivirasto, jonka huolto-osaston lähes kaikkien sosiaalityöntekijöiden työhuoneiden seinät oli paperoitu raittiuslautakunnan moralistisilla raittiusjulisteilla. Se oli hyvin osoittelevaa monessakin mielessä, etenkin koska saman viraston pavi-toimisto oli puhdas näistä julisteista. Raittiusjulisteita ei myöskään näe teknisissä virastoissa - kyse ei siis voi olla sattumasta tai siitä selitykseksi tarjotusta seikasta, että raittiusjulisteet ovat ilmaisia. Julisteet tuovat esiin asiakkaiden alkoholiongelmia, neuvovat ja opastavat. Voimme kai olla yhtä mieltä siitä, että julisteiden raitistava merkitys on olematon. Korkeintaan ne voivat toimia syyllistäjinä. Samanlaisena osoitteluna voi pitää myös perhe-elämän onnea mainostavien tai lasten pahoinpitelyn kauheuksista varoittavien valistus-

julisteiden käyttöä lastensuojeluosastolla. Millaisiin arvioihin ja normeihin tällainen kuvitus nojaa?

Salailu tiedotuspolitiikkana

Asiakkaiden kannalta vahingollisin sosiaalihuollon oman tiedottamisen muoto on tietenkin salailu, jota sitäkin tulee pitää tietoisesti valittuna tiedotuspolitiikkana. Samalla tässä tulevat näkyviin manipulatiivisen julkisuuden nurjimmat puolet. Tämän politiikan kulmakivenä on "Ne löytää jotka sitä tarvitsee"-periaate, jonka äärimmäinen huipentuma oli eräässä kaupungissa noudatettu menettely: kaupungin sosiaalivirastosta ei ulos kadulle ollut sijoitettu mitään opaskilpeä tai kylttiä. Periaate muistuttaa Kafkan **Oikeusjutun** viraston julkisuusperiaatteita. Byrokraattinen hiljaisuus on kapitalistisessa valtiossa puheen organisointimuoto (Poulantzas 1980, 32).

Sosiaalilautakuntien aiempi melko yleinen käytäntö, jossa huoltoapunormeja pidettiin salaisina, perustui kunnallistaloudellisesti järkevään laskentaan. Kun normit ovat nyt julkiset, on yhä useampi tarvitseva löytänyt palvelut ilman suurta tiedotuskampanjaakin. Mahtaneeko pitää paikkaansa, että eräät tahot valtionhallinnossa olisivat halunneet julistaa sosiaalihuollon laatiman tiedotuslehtisen toimeentulotuesta salaiseksi. Salainen tiedotuslehtinen - se olisi jotakin!

Varovainen tiedottaminen toimeentulotuesta on kuntien talouden kannalta "must", sillä kunnat tuskin suostuvat perustoimeentuloturvan/kansalaispalkan maksumiehiksi ellei tästä asiasta tehdä virallisia sosiaaliturvapolitiikan kokonaisu-järjestelmän kehittämiseen liittyviä päätöksiä. Puhe toimeentulotuesta tiedottamisesta onkin turhaa, ellei toimeentulotuen viimesijaisuuden periaatetta saateta uudelleen kunniaan nostamalla työttömyysavustusten ja sairausvakuutus-päivärahojen tasoa sellaiseksi, että niitä ei tarvitse paikata toimeentulotuel-la. Siten tiedottamisen todellisen kehittämisen mahdollisuudet kytkeytyvät koko työyhteiskunnan ja palkkatyöperus-

taisen sosiaaliturvajärjestelmän kriisiyty-miseen.

Mikko Mäntysaari

Kirjallisuus

- Asiakkaiden asema ja osallistuminen sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 1986:3.
- ERÄSAARI, Risto. Sosiaalivaltio traditioiden ja modernismin välissä. Sosiaalipolitiikka 1984. Vammala, 1984a.
- ERÄSAARI, Risto. Sosiaalivaltio ja sosiaalipolitiikan itseymmärrys. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 43. Helsinki, 1984b.
- GOLDING, Peter & MIDDLETON, Sue. Images of Welfare. Press and Public Attitudes to Poverty. Worcester, 1982.
- MYLLÄRINEN, Tarja. Sanomalehdet sosiaalihuollon tiedottajina. Sosiaaliturva 18, 1986.
- NIEMINEN, Raimo. Miksi ja miten sosiaalitoimi tiedottaa työstään. Sosiaaliturva 18, 1986.
- POULANTZAS, Nicos. State, Power, Socialism. London, 1980.