

Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Sosiaalipolitiikan laitos

KUN KANSALLA ON ASIAA SOSIAALIVIRANOMAISISTA

Konstruktionistinen määrittelyprosessin kuvaus

Kirsi Pesonen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalipolitiikka

Tammikuu 2000

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan laitos

PESONEN, KIRSI: Kun kansalla on asiaa sosiaaliviranomaisista.
Konstruktionistinen määrittelyprosessin kuvaus.

Pro gradu -tutkielma, 80 s., 2 liites.

Sosiaalipolitiikka

Tammikuu 2000

Tutkielma tarkastelee kansalaisten käsitysten rakentumisprosessia sosiaaliviranomaisista ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman myötä. Tarkastelun kohteeksi valittu ohjelma on erityinen siksi, että se antaa foorumin tavallisten kansalaisten näkemyksille, jotka ovat tutkielman kiinnostuksen kohteita. Tutkielman tarkoituksena on kuvata median kontekstissa tapahtuvaa kansalaisten määrittelyprosessia, jossa kohteena ovat sosiaaliviranomaiset. Tällöin kyse on kansalaisten epäsuorasta palautteesta, joka välittyy median kautta.

Karpon ohjelmassa esiintyviä kansalaisten käsityksiä tarkastellaan konstruktionistista tutkimustapaa soveltaen. Se kuvaa kansalaisten käsitysten rakentumisprosessia väitteentekemisenä. Karpon ohjelman tapaukset ovat esimerkkiaineistona selvitettäessä kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista.

Koska kansalaiset esittävät näkemyksiään viestintävälineessä (televisiossa), nähdään ne myös osana viestinnällistä prosessia. Tämän viestinnällisen ulottuvuuden hahmottamiseksi on otettu Gerbnerin viestintämalli. Sen tarkoitus on osaltaan selvittää sitä prosessia ja kontekstia, jossa kansalaiset esittävät käsityksiään. Tutkielma rakentuu tämän viestintämallin pohjalle.

Tutkielman tavoitteena on rakentaa uudenlaista tutkimusaluetta sosiaalipolitiikassa, osoittaa yksi tapa kansalaisten käsitysten ilmenemismuodolle ja tämän muodon merkityksille. Tämän kuvailevan tutkimuksen tarkoituksena on lähinnä herättää ajatuksia. Se ei anna mitään lopullisia vastauksia vaan paljastaa kansalaisten väitteentekemisen ongelman luonnetta mediassa. Konstruktionismi metodina ja viestintämalli teoriana luovat konstruktion kansalaisten väitteentekemisen aktiviteetista viestinnässä.

SISÄLLYSLUETTELO

1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS.....	5
2 KONSTRUKTIONISTINEN METODI.....	7
3 TUTKIELMAN KEHYS	10
3.1 TUTKIMUSONGELMAT JA TAVOITTEET	10
3.2 GERBNERIN VIESTINTÄMALLI	11
3.3 TUTKIELMAN LUONNE	13
4 HAVAINTOUOLOTUUVUUS VÄITTEENTEKEMISEN LÄHTÖKOHTANA	14
4.1 VÄITTEENTEKIJÖIDEN MAAILMA, SUBJEKTIIVINEN TODELLISUUS.....	15
4.1.1 <i>Subjektiiivinen kokemus</i>	15
4.1.2 <i>Väitteentekijän omat kokemukset lähtökohtina</i>	16
4.1.3 <i>Arvot, intressit ja motiivit</i>	17
4.2 VÄITTEENTEKIJÄN ASEMA SOSIAALIVIRANOMAISUUTEESSA	18
4.3 KANSALAINEN VÄITTEENTEKIJÄNÄ.....	19
5 VIESTINNÄN UOLOTUUVUUTENA PÄÄSY VIESTIMIIN.....	21
5.1 VIESTINNÄN DEMOKRATISOITUMISESTA	21
5.1.1 <i>Viestinnällinen valta</i>	24
5.2 SANANVAPAUS JA OIKEUS VIESTINTÄÄN.....	25
5.3 KANSALAIJSJOURNALISMI.....	27
5.4 MIELIPITEIDEN ILMAISEMISTA RAJOITTAVAT TEKIJÄT VIESTINNÄSSÄ.....	29
6 MIKÄ ON ”KARPOLLA ON ASIAA” -TELEVISIO-OHJELMA?.....	31
6.1 TELEVISIO KANSALAISEN VIESTINTÄVÄLINEENÄ.....	31
6.2 OHJELMAN KUVAILU; OHJELMAFORMAATTI	32
6.2.1 <i>Hannu Karpon toimittajakuva</i>	34
6.2.2 <i>Tiedotusopilliset määrittelyt: osallistava ohjelma ja tutkiva journalismi</i>	36

6.3 ”KANSALLA ON ASIAA”	38
6.3.1 <i>Kritiikkiä television vaikutuksista kansalaisten käsityksiin ja ohjelmatyyppiin</i>	40
7 SISÄLTÖOSUUS: KANSALAISTEN KÄSITYKSET	
SOSIAALIVIRANOMAISISTA.....	42
7.1 ”KARPOLLA ON ASIAA” -TELEVISIO-OHJELMAN TAPAUKSET AINEISTONA	43
7.1.1 <i>Tapauksien rakenne</i>	44
7.2 PERUSTEITA TAPAUKSIEN SISÄLTÖJEN KUVAILULLE	44
7.2.1 <i>Kansalaisten käsitysten todenmukaisuus (validiteetti)</i>	45
7.3 TAPAUSTEN VALINTA	46
7.4 KANSALAISTEN KÄSITYKSET SOSIAALIVIRANOMAISISTA	47
7.4.1 <i>”Ei jaksa”</i>	47
7.4.2 <i>”Ne lähetti mulle avioeropaperit”</i>	48
7.4.3 <i>”Kytättiin ikkunasta, et milloin ne tulee”</i>	50
7.4.4 <i>Kivikeitto</i>	52
7.5 KANSALAISTEN KÄSITYKSET VÄITTEINÄ SOSIAALIVIRANOMAISISTA	53
8 KOLME VIESTIÄ	56
8.1 KANSALAISTEN OMA-ALOITTEISUUS	56
8.2 KARPON OHJELMA KANSALAISEN VALINTANA	59
8.2.1 <i>Media kansalaisen kumppanina</i>	61
8.3 SOSIAALIVIRANOMAISEN KUVA	63
9 POHDINTAA.....	66
9.1 KONSTRUKTIONISTISESTA OTTEESTA JA VIESTINTÄMALLISTA	66
9.2 KANSALAISEN VÄITTEENTEKEMISEN AKTIVITEETTI VIESTINNÄSSÄ	68
LÄHTEET.....	75
LIITTEET	

1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

Tutkielman tarkoituksena on kuvata kansalaisten käsitysten rakentumisprosessia ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman myötä. Tällöin tarkastellaan tähän prosessiin liittyviä asioita ja pohditaan niiden merkityksiä. Tutkielma kertoo, mitä tapahtuu, kun kansalaisilla on asiaa Karpolle.

Tarkastelun kohteeksi valittua ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmaa voidaan pitää suomalais erityisenä, sillä ohjelmalla on oma merkityksensä tässä yhteiskunnassa kansalaisten valituskanavana. Se koostuu kansalaisten kertomista omakohtaisesti koetuista ”onnettomuuksista”, joita elämä on heidän tiellensä asettanut. Kertomuksissa varsin usein syyttävä sormi kohdistetaan julkiseen hallintoon, viranomaisiin ja oikeuslaitokseen. Karpon ohjelma on journalistisessa mielessä erityinen siksi, että se antaa foorumin tavallisten kansalaisten näkemyksille, jotka ovat tämän tutkielman kiinnostuksen kohteita.

Ohjelmassa esiintyvien näkemysten kirjo on kuitenkin niin laaja, että tässä on päädytty tarkastelemaan esimerkinomaisesti vain yhtä asiaa, kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista¹. Yleensä niistä on tutkittu lähinnä surveytyyppisin tutkimuksin hallinnon piirissä mm. sosiaalihuollon toimintaa arvioitaessa. Niiden joukossa on sellaisia tutkimuksia, jotka on rakennettu viranomaisten aloitteesta ja näkökulmasta käsin. Tällöin kysymysten laadinnassa on painotettu viranomaisen tärkeinä pitämiä asioita, jolloin kansalaisten omat näkemykset ja subjektiiviset tuntemukset eivät ole tulleet esille. (Esim. Lindqvist ym. 1994; Vuorela 1988.) Mutta Karpon ohjelmassa on lähdetty kansalaisista. Ohjelma mahdollistaa sen, että kansalaiset saavat mm. omin sanoin kertoa niistä kokemuksista ja tuntemuksista, jotka ovat heränneet sosiaaliviranomaisten toiminnasta.

Kansalaiset esittävät siis itse käsityksensä sosiaaliviranomaisista. Huomattava on, että tämä tapahtuu nimenomaan television välityksellä, jolloin kyse on epäsuorasta palautteesta kansalaisten taholta (ks. liite 1 kansalaispalautteen ryhmittelystä Vuorela 1988, 9). Se ei kohdistu suoraan sosiaaliviranomaisiin vaan käsitykset välittyvät median² kautta. Tutkielman teon lähtökohtana onkin ollut ajatus, miksi näin tapahtuu? Kansalaiset ottavat yhteyttä Karpon ohjelmaan, vaikka heillä on mahdollisuus virallisten valitusten tai kantelujen tekemiseen. Niinpä Karpon ohjelma on varteenotettava kohde tutkielmalle, joka pyrkii havainnollistamaan kansalaisten epäsuoran palautteen kulkua mediassa.

Karpon ohjelmassa esiintyviä kansalaisten käsityksiä tarkastellaan konstruktionistista tutkimustapaa soveltaen. Tämän lähestymistavan valinta pohjautuu ajatukselle, että kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista voidaan nähdä konstruktioksi. Näillä käsityksillä siis tuotetaan jokin kuva sosiaaliviranomaisista. Tutkielma onkin painottunut tämän kuvan muodostumisprosessin kuvailuun Karpon ohjelman tapauksia esimerkkeinä käyttäen. Konstruktionistisen otteen on tarkoitus tukea tätä tarkastelua nimittämällä sitä väitteentekemiseksi.

Kansalaisten käsitysten rakentumisprosessin kuvaamiseen konstruktionistinen tarkastelu voisi riittää, mutta kun käsitykset esiintyvät televisio-ohjelmassa, on tämä käsitysten konteksti huomioitava. Koska kansalaiset esittävät näkemyksiään viestintävälineessä, tulee ne nähdä myös osana viestinnällistä prosessia. Tämän viestinnällisen ulottuvuuden hahmottamisen avuksi olen ottanut Gerbnerin viestintämallin. Sen tarkoitus on osaltaan selventää sitä prosessia ja kontekstia, jossa kansalaiset esittävät käsityksiään.

¹ Tässä tutkielmassa nimitystä käytetään vain yleisluonteisesti **kuvailevana terminä**. Esimerkkitapaukset käsittelevät toimeentulotukea ja lasten huostaanottoa.

² Termiä voidaan käyttää yleiskäsitteenä tarkoittamaan joukkotiedotusvälineiden kokonaisuutta, joukkoviestinnän kenttää (Nordenstreng 1995, 49).

Tutkielmassa huomio kiinnitetään siis ennen kaikkea siihen prosessiin, jonka myötä kansalaisten käsitykset rakentuvat. Tarkoituksena on kuvata median kontekstissa tapahtuvaa kansalaisten määrittelyprosessia, jossa kohteena ovat sosiaaliviranomaiset. Tällaista kuvausta ei ole ennen tehty ainakaan sosiaalipoliittisissa tutkimuksissa. Muutoin median itsensä tuottamia kuvauksia ja sisältöjä on kyllä selvitetty paljonkin, mutta kansalaisten esittämiä käsityksiä mediassa ei ole tuotu esille. Tällöin ei ole kuvailtu mm. sitä, miten kansalaiset tuottavat käsityksillään sosiaalista todellisuutta mediamaailmassa. Niinpä ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman myötä muodostuu uusi ulottuvuus tutkia kansalaisten käsityksiä.

2 KONSTRUKTIONISTINEN METODI

Karpon ohjelmassa esiintyviä kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista ja sitä, miten ne muodostuvat, voidaan parhaiten lähestyä konstruktionistisella otteella. Se pohjautuu sosiaalisten ongelmien määrittelyyn, jota aluksi selvitän.

Konstruktionistinen lähestymistapa haastaa perinteisen (nk. objektivistisen) näkökulman, jonka mukaan sosiaaliset ongelmat ovat löydettävissä haitallisiksi katsotuista objektiivisista sosiaalisista olosuhteista (Best 1989, xv). Tällaista ajattelutapaa kritisoidaan siksi, että se jättää huomioimatta sosiaalisten ongelmien subjektiivisen luonteen. Konstruktionistisen näkemyksen mukaan objektiivisesta olosuhteesta voi tulla sosiaalinen ongelma vasta sitten, kun joku määrittelee sen sellaiseksi. Tällöin sosiaalinen ongelma on subjektiivinen näkemys olosuhteista. (Best 1989, xvi-xvii.)

Malcolm Spector ja John Kitsuse (1987, 75) määrittelevät sosiaaliset ongelmat aktiviteeteiksi, joilla yksilöt tai ryhmät tekevät väitteitä epäkohdista tai ”epämääräisistä” (putative) olosuhteista. He (1987, 78) kutsuvat koko ilmiötä väitteentekemisen aktiviteetiksi (the activity of making claims). Täten

konstruktionistit kiinnittävät huomionsa niihin prosesseihin, joissa ihmiset määrittelevät jotkin sosiaaliset olosuhteet sosiaalisiksi ongelmiksi (Best 1989, xvii-xviii).

Konstruktionistisessa lähestymistavassa huomio kohdistetaan sosiaalisen todellisuuden rakentumisen mekanismeihin ja eri toimijoihin, jotka osallistuvat tuohon prosessiin. Tätä toimintaa (aktiiviteettia) kutsutaan siis väitteentekemiseksi ja toimijoita väitteentekijöiksi. (Laursen 1994, 84.) Karpon ohjelman tapauksissa kansalaiset määrittelevät sosiaaliviranomaissuhteensa jollainlailla ongelmalliseksi ja he tekevät siitä väitteitä. Näen kansalaisten käsitysten muodostumisen väitteentekemiseksi ja kansalaiset väitteentekijöiksi. Samalla käsitykset voidaan muotoilla myös väitteiksi. Täten tarkastelen kansalaisten käsitysten muotoutumista sosiaaliviranomaisista eräänlaisena väitteentekemisenä. Tähän määrittelyprosessiin on tarkoitus soveltaa konstruktionistista ajattelutapaa.

Spectorin ja Kitsusen (1987) näkemykset edustavat nk. tiukkaa konstruktionismia (määritelmä Best 1989, 245-251). Heidän näkemyksensä olosuhteiden subjektiivisesta määrittelystä soveltuu käytettäväksi tutkielmassani, sillä ne palvelevat tutkielman aiheen käsittelyä parhaiten.

Tiukan konstruktionismin mukaan tulisi välttää tekemästä oletuksia objektiivisesta todellisuudesta. Nämä sosiaaliset olosuhteet nähdään irrelevanteiksi, sillä tärkeintä on, mitä ihmiset sanovat noista sosiaalisista olosuhteista. Tutkijan tulee siis tarkastella asiaa väitteentekijöiden näkökulmasta ja huomioida vain heidän määritelmänsä/väitteensä. Kuitenkaan irrelevanteista olosuhteista johtuen väitteiden oikeellisuuteen tai pätevyYTEEN (validiteettiin) ei oteta kantaa. Näistä tekijöistä johtuen tiukan konstruktionistisen otteen huomio kiinnittyy erityisesti väitteentekemiseen, sen prosessiin. (Best 1989, 245-246.)

Tutkielmassa seuraan näitä tiukan konstruktionistisia näkemyksiä. Tarkoitukseni on ennen kaikkea keskittyä kansalaisten väitteentekemisen prosessin kuvailuun ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman myötä. Tällöin Karpon ohjelman tapaukset ovat vain esimerkkiaineistona selvittäessä kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista.

Kansalaisten käsitykset ohjelmassa muodostavat sen *näkyvän* osan, jota voi tarkastella. Tällöin pitäydyn siinä, mitä kansalaiset sanovat ja kuvailen heidän käsityksiään sellaisenaan sekä muotoilen ne väitteiksi. *Piilossa* on sen sijaan väitteentekemisen lähtökohta, sosiaaliviranomaiskontakti (olosuhde), josta väitteet ovat lähtöisin. Joten pelkän ohjelman perusteella en voi pohtia varsinaista sosiaaliviranomaisuhdetta ja se jääkin vain maininnaksi. Tiukkaan konstruktionismiin tukeutuen voin ”hyväksyä” tämän kansalaisten käsitysten ”epämääräisen” lähtökohdan, koska se ei ole edes siitä kiinnostunut ja voin kiinnittää huomion väitteisiin osana väitteentekemisen aktiviteettia. Myöhemmin palaan näihin ja muihin konstruktionismin ajatuksiin tutkielman luvuissa.

Konstruktionistisella otteella on tehty mm. tutkimuksia, jotka keskittyvät sanomalehtien konstruoimaan kuvaan lähiöistä (Roivainen 1999) ja alkoholikysymyksestä (Piispa 1997). Nämä ovat median itsensä tuottamia konstruktioita. Ihmisten konstruoimiin olosuhteisiin tai asiantiloihin on myös perehdytty (esim. Jokinen ym. 1995: sosiaalityöntekijöiden tulkintakäytännöt; Jaatinen ym. 1998: huumeet kouluyhteisössä). Tavallisten kansalaisten tuottamat konstruktioit eivät kuitenkaan ole olleet kovinkaan näyttävästi esillä. Varsinkaan ei sellaisia konstruktioita, joita he mediassa tuottavat. Tämä tutkielma tuo yhden esimerkin tämän tyyppisestä määrittelyprosessista.

3 TUTKIELMAN KEHYS

3.1 Tutkimusongelmat ja tavoitteet

Lähden siis ajatuksesta, että Karpon ohjelmassa esiintyvät kansalaiset ovat kokeneet sosiaaliviranomaissuhteensa jollakin lailla ongelmalliseksi. Niinpä se on saanut heidät esittämään väitteitä tuosta suhteesta. Tästä perusasetelmasta voidaan muotoilla tutkimusongelmat. Ensimmäiseksi pääkysymykseksi nousee, kuinka kansalaiset tulevat määritelleeksi sosiaaliviranomaiset ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmassa?

Kysymyssana ”kuinka” johdattaa miettimään ennen kaikkea sitä prosessia, jossa kansalaisten käsitykset rakentuvat tässä tapauksessa. Mistä käsitykset ovat lähtöisin? Miten mahdollistuu niiden esille tuominen yleensä mediakontekstissa? Miten ja missä ne nyt tuodaan esille? Minkälaisiksi käsitykset sosiaaliviranomaisista sitten ovat muodostuneet? Näiden kysymysten myötä tutkielman rakenne muodostuu prosessinomaiseksi. Tavoitteena on siis tarkastella kansalaisten määrittelemää sosiaaliviranomaiskonstruktion muodostumista siinä kontekstissa, missä ne esitetään. Lopuksi toisena päätutkimuskysymyksenä on pohtia, mitä huomioita tästä koko määrittelyprosessista seuraa?

Tämä tutkielma on yksi esimerkki siitä, miten kansalaiset voivat tuoda käsityksiään esille. He voivat esittää niitä myös televisiossa. Niinpä tutkielman tavoitteena on rakentaa uudenlaista tutkimusaluetta sosiaalipolitiikassa, osoittaa yksi tapa kansalaisten käsitysten ilmenemismuodolle ja tämän muodon merkityksille. Niinpä tutkielman prosessinomainen kuvaus ei anna lopullisia vastauksia. Pikemminkin se herättää kysymään ja pohtimaan.

Seuraavaksi esitellään se kehys, jonka pohjalle tämä tutkielma rakentuu. Siinä kerrotaan tarkemmin mm. tutkielman lukujen kulku ja asiat, joita niissä käsitellään.

3.2 Gerbnerin viestintämalli

Viitekehysten tarkoitus on havainnollistaa ongelmakenttää. Tässä tapauksessa olen valinnut Gerbnerin viestintämallin rungoksi tutkielmalle. Se kuvaa viestintäprosessin kulkua, jolle tutkielman osat sijoittuvat. Viestintämallin rinnalla kulkee konstruktionistinen näkökulma, jonka avulla tarkastellaan kansalaisten käsitysten muotoutumista. Tällä yhdistelmällä voidaan kuvata kansalaisnäkökulmasta sosiaaliviranomaiskuvan rakentumista viestinnässä.

Viestintä³ kuvataan viestintämalleissa usein prosessikeskeiseksi. Niissä viestintä voidaan yksinkertaistaa suoraviivaiseksi siirroksi: lähettäjä-sanoma-vastaanottaja. Tätä ”perusmallia” on sitten kehitelty eteenpäin. (Esim. Shannonin ja Weaverin malli; Fiske 1992, 19-20.) Myös Gerbnerin esittämä viestintämalli perustuu prosessin ajatukselle, mutta siinä on mukana elementtejä, jotka tekevät siitä erityisesti tähän tutkielmaan sovellettavan mallin. Se rakentuu kahdesta ulottuvuudesta: havainnon ja vastaanoton (vaakasuorat) sekä viestinnän (pystysuora) ulottuvuudesta. (Fiske 1992, 42.) Malli on kuviossa 1.

$$\begin{array}{ccc} \mathbf{T} & \text{=====>} & \mathbf{T'(H)} \\ & & \parallel \\ & & \vee \\ & \mathbf{M/S} & \text{[=====>} \mathbf{M/S'(H')} \end{array}$$

³ Kaarle Nordenstreng (1978, 13) määrittelee viestinnän teknisin apukeinoin tapahtuvaksi merkkien synnyttämiseksi ja niiden siirroksi paikasta ja ajasta toiseen (myös Hemanus 1989). James Carey (1989) on tuonut tämän perinteisen viestinsiirron rinnalle nk. rituaalisen näkökulman. Se näkee viestinnän symbolisena prosessina, jossa todellisuus tuotetaan, ylläpidetään, korjataan ja muunnetaan. Viestinnän rituaalinen näkökulma ei kohdistu viestien laajentumiseen tilassa vaan yhteiskunnan ylläpitoon ajassa.

Kuvio 1. Gerbnerin malli kokonaisuudessaan. (Kuvaa mallista hieman muunneltu; Fiske 1992, 42)

Tämän tutkielman runkona käytän vain osaa mallista. Olen hakasuluin rajannut pois alueen, jolle tämä tutkielma ei rakennu. Hakasulkuihin jää kuvaus viestin vastaanottamisesta ja siitä ei tässä tutkielmassa ole kyse. Keskityn mallin ensimmäiseen ”puoliskoon”, koska sillä saan kansalaisten käsityksien rakentumisprosessin viestinnässä kuvattua. Muutoin tällainen mallin pilkkominen ei tee oikeutta koko mallille, mutta tämän tutkielman aiheen hahmottamiseksi se on välttämätöntä. Seuraavaksi kuvaan vain sen osan, jota on tarkoitus käyttää tässä tutkielmassa hyväksi. Tutkielman aiherakenne kulkee mallin mukaisesti.

Tutkielman viitekehyksen viestintäprosessi alkaa todellisuudessa sattuvasta tapauksesta T. Tämän havaitsee kansalainen H. T' on H:n tekemä havainto T:stä. Tästä muodostuukin viestintäprosessin alku eli havaintouloottuvuus (vaakasuora). Tällöin malli ottaa huomioon sanoman ”todellisuuden” eli sen mistä sanoma on lähtöisin. (Fiske 1992, 42.) Tätä tarkastellaan tutkielman luvussa 4, jolloin tuodaan esille väitteentekemisen lähtökohtia ja määritellään väitteentekijä eli kansalainen.

Seuraavaksi havainto T' käännetään signaaliksi T:stä. Tämä signaali muuttaa T':n M/S:ksi. M/S:ä voisi nimittää sanomaksi. Tämä on prosessin viestinnän ulottuvuus (pystysuora). (Fiske 1992, 43.) Luvussa 5 problematisoin tätä vaihetta, kuinka ylipäättään kansalaisten pääsy joukkotiedotusvälineisiin mahdollistuu ja kuinka kansalaiset voivat ilmaista mielipiteitään niissä.

M/S eli sanoma jakautuu kahtia: muodoksi ja sisällöksi. Sisältö eli S voidaan viestittää monin tavoin. Niinpä viestijän tehtävä onkin miettiä viestilleen paras mahdollinen muoto eli M. Kuitenkin M/S on yhtenäinen käsite. Muotoa ja sisältöä ei tule erottaa toisistaan, sillä valittu M vaikuttaa S:n esittämiseen. Ne ovat dynaamisessa vuorovaikutuksessa keskenään. (Fiske 1992, 43-44.) Tarkastelen

kuitenkin niitä aluksi erikseen. Ensiksi esittelen sanoman muotoa eli Karpon ohjelmaformaattia sekä television ominaisuuksia luvussa 6 ja sitten kuvailen sisältöä eli kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista Karpon ohjelmassa luvussa 7. Tutkielman loppuluvuissa on tarkoitus pohtia koko prosessin ja sen osien merkityksiä.

Gerbnerin rajattu viestintämalli luo tutkielmalle rakenteen, jolla saan tutkimustehtävän rajatuksi. Se kuvaa viestintäprosessia, johon kansalaisten käsitykset sijoittuvat. Malli paikantaa tutkielman aiheen käsittelyyn tarvittavat asiat väitteentekemisen lähtökohdista aina väitteiden sisältöihin asti. Samalla sen avulla pystyn huomioimaan viestinnällisyydestä johtuvia seikkoja, kuten esimerkiksi kysymyksen kansalaisten mahdollisuuksista esittää mielipiteitään joukkotiedotusvälineissä. Jo tutkielman teon alkuvaiheissa nämä aihepiirit olivat esillä. Nyt ne saavat mallin avulla arvoisensa järjestyksen.

3.3 Tutkielman luonne

Tutkielmaa voisi luonnehtia kuvailevaksi tutkimukseksi. Tällaisen tutkimuksen arvo on siinä, että se voi paljastaa kansalaisten väitteentekemisen ongelman luonnetta mediassa. Kuvaileva tutkimus ei kuitenkaan välttämättä tuo esille tämän ongelman syitä tai ratkaisumahdollisuuksia. (Ks. Eskola 1975, 173.) Niinpä sen tehtävänä on lähinnä herättää ajatuksia.

Tutkielmassa pyritään kuvaamaan kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista ja niiden rakentumista, mutta myöskin sitä viestinnällistä prosessia, jossa kansalaiset tuottavat tuota sosiaaliviranomaiskuvaa. Niinpä konstruktionistisella otteella ja Gerbnerin viestintämallilla on kummallakin oma tehtävänsä tutkielman aiheen käsittelyssä. Niiden avulla voidaan tarkastella kansalaisten määrittelyprosessia samalla huomioiden sen viestinnällisen luonteen.

Konstruktionistinen ote asettaa tietyn tavan tarkastella kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista. Se tarkastelee niitä eräänlaisena väitteentekemisenä. Konstruktionismissa huomio kiinnitetään niihin prosesseihin, joissa ihmiset määrittelevät olosuhteet jollain lailla ongelmalliseksi. Tämä väitteentekemisen prosessi pyritään kuvaamaan Gerbnerin (rajatun) viestintämallin avulla. Viestintämalliin jää koko väitteentekemisen aktiviteetti, havaitusta tapahtumasta väitteiden esittämiseen. Tiukka konstruktionismi mukautuu hyvin viestintämallin rakenteeseen. Täten ne luovat yhdessä tutkielmalle rakenteen, jonka myötä saan helpommin tutkielman aiheen rajatuksi ja ymmärretyksi.

4 HAVAINTOULOTTUVUUS VÄITTEENTEKEMISEN LÄHTÖKOHTANA

Kun todellisuudessa sattuu jokin tapaus, siitä tehdään havainto. Väitteentekemisen lähtökohta on yleensä jokin havaittu tapaus. Havainto on täysin subjektiivinen, omiin kokemuksiin perustuva. Tältä pohjalta väitteentekijä muodostaa tapahtuneesta oman näkemyksensä.

Tässä tapauksessa kimmokkeen väitteentekemiselle aiheuttaa sosiaaliviranomaisuuksissa sattunut tapaus. Asiakkaan ja sosiaaliviranomaisen välisessä kanssakäymisessä on tapahtunut jotain sellaista, mikä antaa aiheita väitteentekemisen aktiviteetin käynnistymiselle ja väitteen muodostamiselle. Sen pohjalta asiakas muodostaa käsityksensä tapahtuneesta, näkemyksensä asian kulusta tai tietyn kuvan sosiaaliviranomaisista.

Konstruktionistiselle tavalle tarkastella asioita väitteen lähtökohta ei sinänsä ole tärkeä. Tähän viittaa jo termi ”epämääräiset” (putative) olosuhteet, joista väitteiden katsotaan olevan lähtöisin. Tällä huomio halutaan kiinnittää väitteentekemisen prosessiin. Täten olosuhteiden merkittävyys on ainoastaan siinä, että väitteet muodostetaan niistä. (Spector & Kitsuse 1987, 76.) Olosuhteet

jäävät siis ”epämääräisiksi”, koska objektiivisilla olosuhteilla ei voida selittää väitteentekemisen subjektiivista luonnetta (Spector & Kitsuse 1987, 128). Niinpä varsinainen tapahtuma (asiakkaan ja sosiaaliviranomaisen kanssakäyminen) jää tarkastelematta, mutta väitteentekijöitä ja heidän tapaansa hahmottaa tapahtunutta kokemuksensa ja asemansa kautta aion jonkin verran selvittää.

4.1 Väitteentekijöiden maailma, subjektiivinen todellisuus

4.1.1 Subjektiivinen kokemus

Kaarle Nordenstreng (1978, 125) kutsuu ”yksilön yhteiskunnalliseksi kokemukseksi kaikkea sitä empiiristä havaintotietoa, jota ihminen hankkii toiminnallisessa käytännössä ja jonka pohjalle ihmisen maailmankatsomus ja erityisesti sen yhteiskunnallisiin ilmiöihin liittyvät uskomukset (lähinnä ideologinen aines) rakentuu.” Yksilön yhteiskunnallinen asema tuottaa tietyn näkökulman, josta (yhteiskunnallinen) kokemus otetaan vastaan. Tällainen määritelmä liittyy yksilön yhteiskuntaa koskevat kokemukset kulttuurisiin ja ideologisiin taustoihin. Niiden puitteissa yksilöt muodostavat käsityksensä yhteiskunnallisista ilmiöistä ja instituutioista.

Erik Allardtin (1976, 180) mukaan taas varsinaiset subjektiiviset kokemukset muodostuvat ”osaksi ihmisten arvioihin tilanteestaan ja tunnetiloistaan, osaksi heidän käsityksiinsä yhteiskunnan oloista.”

Myös käsitykset sosiaaliviranomaisista muodostuvat näiden määritelmien pohjalta. Sosiaaliviranomaiset edustavat yhteiskunnallista instituutiota ja ovat täten yhteiskunnallinen ilmiö. Väitteentekijä omaa tietynlaisen yhteiskunnallisen aseman (esim. sosiaalitoimiston asiakas), joka luo tietyn perspektiivin hahmottaa tapahtunutta. Myös aikaisemmat kokemukset ja kasaantunut kulttuurinen aines vaikuttavat siihen, kuinka hän tilanteeseensa suhtautuu. Henkilökohtaisella tasolla

väitteentekijä tarkastelee tapahtumaa omista lähtökohdistaan käsin, jolloin oman tilanteen arviointiin saattaa liittyä myös tunneperäistä suhtautumista, esimerkiksi suuttumuksen tunteita.

4.1.2 Väitteentekijän omat kokemukset lähtökohtina

Tässä tutkielmassa sosiaaliviranomaiskontakti muodostuu väitteentekemisen aiheeksi. Kun väitteentekijät määrittelevät jonkin olosuhteen ongelmalliseksi, samalla he luonnehtivat olosuhdetta tietynlaiseksi. Tästä johtuen jokainen sosiaaliviranomaiskontakti voidaan konstruoida monella eri tavalla eli se voi saada monenlaisia väitteitä osakseen. (Vrt. Best 1989, xix-xx.)

Jokaisen sosiaaliviranomaiskontaktissa tapahtuneen ongelman luonteen kuvailu on lähtöisin väitteentekijän omista kokemuksista, jotka ovat hyvin erilaisia. Tilanteet ja tapahtumat vaihtelevat. Niinpä loppujen lopuksi väitteentekijä voi oikeuttaa väitteensä vain kokemuksensa tuomalla asiantuntijuudella. (Vrt. Best 1989, xx-xxi.) Tämä kuvastaa ilmiön subjektiivista ulottuvuutta.

Täten voidaan lähteä oletuksesta, että sosiaaliviranomaiskontaktien ongelmat ovat todellisia ainakin väitteentekijöille, koska ne ovat omakohtaisesti koettuja. Myös Maussin (ref. Suhonen 1994, 39) subjektivismin tietoteoria tukee konstruktionistista näkemystä: ”...yhteiskunnalliset ongelmat ovat katsojan silmässä eivät objektiivisessa todellisuudessa.” Vaikka Maussin mukaan tietyt yhteiskunnalliset olot ja asiantilat saattavat olla todellisia (objektiivisesti olemassa), niiden nimittäminen ongelmiksi vaatii kuitenkin sellaista arvoasetelmaa, jota ei voida johtaa asiantilasta itsestään.

4.1.3 Arvot, intressit ja motiivit

Koko väitteentekemisen aktiviteetti voidaan nähdä arvo- ja moraalikäsitteistä johtuvaksi. Väitteentekijät arvottavat jotkin olosuhteet epäoikeudenmukaisiksi ja määrittelevät ne ongelmallisiksi. Heidän väitteensä kuvastavat usein suuttumusta epäoikeudenmukaisiksi koetuissa tilanteissa. Ne muodostuvat normatiivisiksi ilmiöiksi, joiden *pitäisi* tapahtua jollakin toisella tavalla. (Spector & Kitsuse 1987, 86.)

Kuitenkaan pelkkien arvojen perusteella ei voida tehdä päätelmiä väitteentekijöiden käyttäytymisestä. Niinpä Spector ja Kitsuse (1987, 87, 89) lisäävät moraalisen suuttumuksen (arvojen) rinnalle intressit. Intressit ovat kyseessä silloin, kun väite kuvaa väitteentekijää olosuhteiden uhrina. Tällöin hänellä on jotain saatavaa tai menetettävää. Intressi voidaan siis määritellä jonain väitteentekijän väitettynä etuna, joka on uhattuna.

Arvot ja intressit voidaan siis nähdä eräänlaisina selityksinä väitteentekijöiden käyttäytymiselle, mutta varsinaisessa väitteentekemisessä niiden tehtävänä on tukea väitteitä. Niihin viittaavilla lauselmilla ilmaistaan väitteen perusta. Niillä voidaan oikeuttaa ja perustella väitteen ”olemassaolo”, miksi jokin on huonosti. (Vrt. Spector & Kitsuse 1987, 92-93.) Tästä johtuen Spector ja Kitsuse tulevat sellaiseen päätelmään, että arvot ja intressit ovat paremminkin osa väitteentekemisen aktiviteettia eivät niinkään sen selityksiä.

Niinpä arvoja ja intressejä voidaan loppujen lopuksi tarkastella vain ilmi tulleissa väitteissä. Niiden ja väitteentekemiseen johtaneiden motiivien pohtiminen johtaa vain huomion oletettuihin väitteentekemisen aktiviteetin aikaisempiin vaiheisiin eikä itse aktiviteettiin. Ja koska konstruktionistit ovat kiinnostuneet juuri tuosta väitteentekemisen aktiviteetista, ne jätetään lähinnä huomiotta. (Spector & Kitsuse

1987, 96.) Niiden tutkiminen ja selittäminen on empiirisesti lähes mahdotonta. Väitteentekijät eivät esimerkiksi kerro eivätkä välttämättä edes tiedosta ”todellisia” motiivejaan. (Spector & Kitsuse 1987, 89, 91.) Heidän arvojaan, intressejään tai motiivejaan väitteentekemiselle voi vain arvailla; itse väitteissä ne voivat kyllä näkyä.

4.2 Väitteentekijän asema sosiaaliviranomaissuhteessa

Väitteentekijä muodostaa siis käsityksensä tapahtuneesta sosiaaliviranomaissuhteesta omien subjektiivisten kokemustensa perusteella. Myös arvot ja intressit saattavat kuvastua väitteisiin. Mutta väitteentekijän asemaan sosiaaliviranomaisen asiakkaana liittyy vielä konkreettisia odotuksia, jotka ohjaavat käsitysten muodostumista.

Sosiaalitoimiston asiakkaan intressinä on saada hänelle kuuluvaa etua, toimeentulotukea. Hänen odotuksensa kytkeytyvät täten myös tarpeisiin. Sillä asiakashan tulee sosiaalitoimistoon siksi, että hänen tarpeensa tulisi tyydytetyiksi. Sosiaalitoimiston tehtävänä puolestaan on toimia tarpeiden sääntelijänä, jolloin asiakkaan kokemukset sosiaaliviranomaisista syntyvät ”heidän tarpeidensa tyydyttämisestä, tyydyttämättömydestä ja tyydytyksen sääntelystä.” (Mäntysaari 1991, 222.) Tarpeiden sääntely kuvastaa avustamisen sosiaalista kontrollia (mt., 250), jonka alaiseksi asiakas joutuu.

Sosiaaliviranomaisten kontrollista on kyse myös lasten huostaanotossa. Se rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, jolloin asiakas haluaa vetää sille jonkinlaiset rajat. Sosiaaliviranomaiset eivät voi eivätkä saa tehdä mitä tahansa, asiakkaallakin on oikeuksia. Täten asiakas odottaa, että hänen asiansa käsitellään asiaan kuuluvalla tavalla. (Sipilä 1987, 110.)

Jos nämä asiakkaiden odotukset eivät vastaakaan todellisuutta, on heidän asemansa ja vaikutusmahdollisuutensa kiinni siitä, että joko sosiaaliviranomaiset tai asiakkaat itse aktivoituvat toimimaan todellisten tarpeiden puhetorvena (ks. Aaltonen 1988, 95). Tässä tapauksessahan asioiden julkituominen asettuu asiakkaan tehtäväksi. Tämän seikan vuoksi asiakkaan asema muodostuu erilaiseksi kuin sosiaaliviranomaissuhteessa.

4.3 Kansalainen väitteentekijänä

Tässä tutkielmassa väitteentekijän paikalle asettuu kansalainen. Sillä ne, jotka väittävät ja osoittavat käsityksensä sosiaalisista olosuhteista, tuottavat ”ongelman” määritelmän (vrt. Spector & Kitsuse 1987, 8). Kansalaiset näkevät siis joitain ongelmia sosiaaliviranomaiskontaktissa ja he tuottavat aktiviteetillaan, toiminnallaan nuo ongelmat tekemällä väitteitä sosiaaliviranomaiskontaktista ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmassa (vrt. Spector & Kitsuse 1987, 74).

Huomattava on, että tässä tutkielmassa asioita tarkastellaan kansalaisnäkökulmasta ja siksi puhutaan kansalaisista eikä asiakkaista. Asiakasnäkökulmassa korostuu asiakas-sosiaaliviranomaissuhteen kuvaaminen ja tutkiminen. Tällöin mm. tarkkaillaan, miten kansalaisesta tulee asiakas. (Esim. asiakas- ja kansalaisnäkökulman erottelusta Vuorela 1991, 7; Cedersund 1992, Pihlaja 1992.) Tässä tapauksessa tilanne on toinen. Käsitykset sosiaaliviranomaisista ovat lähtöisin asiakas-sosiaaliviranomaissuhteesta, mutta kun ne tuodaan julki Karpon ohjelman kontekstissa, en näe niiden esittäjiä enää asiakkaina vaan kansalaisina.

Tätä perustelen sillä, että henkilön siirtyminen televisioon muuttaa myös hänen henkilöluonnettaan. Toisin sanoen asiakkaasta tulee kansalainen, sillä kyseessä ei ole enää asiakkaan ja sosiaaliviranomaisen välinen suhde vaan kansalaisen kertomus tuosta suhteesta. Esa Konttinen (1983, 4) määrittelee asiakkaan

olevan välittömässä tai välillisessä kontaktisuhteessa hallintoon etua saadakseen. Tästä Karpon ohjelmassa ei ole kyse. Muutoinkin puhuminen kansalaisesta väitteentekijänä on mielekästä, sillä Jari Heinonen (1986, 6) näkee asiakkaan olevan alistettu sosiaalityön kohde, kun taas kansalainen voidaan nähdä oikeuksiaan peräävänä henkilönä, joka kykenee väitteentekemisellä vaatimaan niitä itselleen. Näkökulma asiakkaasta ei tuota kuvaa vaikuttamaan ja osallistumaan pyrkivästä, aktiivisesti asioitaan ajavasta kansalaisesta (Valokivi 1992, 35)⁴.

Kansalaisten voisi siis nähdä olevan oikeuksiensa puolesta puhujia. Samalla he tekevät väitteentekijöinä myös muutakin kuin vain osoittavat ongelmallisia olosuhteita. He muotoilevat tajuamme siitä, mikä on oikein ja mikä väärin. (Vrt. Best 1989, xix.) Tällä tavoin kansalaiset väitteentekemisellään voivat ilmentää eettisiä kysymyksiä oikeudenmukaisuudesta ja moraalista, joiden pohdinnalle on aina sijaa.

Kansalaisten käsitykset kertovat myös kansalaisista. Ne kuvastavat heitä tietynlaisina. Joel Best (1989, 75) esittääkin, että yleisin väitteentekijätyyppi on jonkin uhri. He ovat ihmisiä, jotka tuntevat loukkaantuneensa epäkohdan sattuessa ja etsivät sille kompensatiota. Tällöin väitteentekemisen retoriikka usein sisältääkin viittauksia omaan kokemukseen. Tästä on kyse myös Karpon ohjelmassa. Omien kokemusten perustalta tehdään väitteitä sosiaaliviranomaisista.

Väitteentekijöiden sosiaaliviranomaissuhteeseen joutuminen voidaan nähdä tekevän heistä jollainlailla ”heikompia” kansalaisia ja väitteiden retoriikkakin voi kuvata heitä uhreina. Mutta asialla on myös toinen puoli. Karpon ohjelman kansalaisen voisi nähdä edustavan myös jonkinlaista kansalaisrohkeutta: kykyä

⁴ Heli Valokivi (1992) on tutkielmassaan tarkastellut hyvinvointivaltion asiakasta kansalaisena poliittisen osallistumisen kautta.

tuoda esille ongelmansa joukkotiedotusvälinettä hyväksikäyttäen. Tällöin kansalainen on lähtenyt ajamaan asiaansa viestinnän kentälle.

5 VIESTINNÄN ULOTTUVUUTENA PÄÄSY VIESTIMIIN

Gerbnerin viestintämallin pystysuoraan ulottuvuuteen liittyy kysymys pääsystä (access) viestintävälineisiin ja -kanaviin. (Fiske 1992, 44-45) Tätä ulottuvuutta tarkastellaan kansalaisnäkökulmasta. Kuinka viestimiin pääsy mahdollistuu tavalliselle kansalaiselle? Tämä luku pohjautuu yleisiin näkemyksiin kansalaisen ja median välisistä suhteista.

John Fiske (1992, 45) toteaa, että pääsy joukkotiedotusvälineisiin tarjoaa mahdollisuuden harjoittaa valtaa ja sosiaalista valvontaa. Tätä hän perustelee mm. sillä, että viestimet ovat yleensä ensimmäisiä kohteita vallankumousvoimien tavoittelustalla. Fiske esittääkin pohdittavaksi demokratian ja viestimiin pääsyn yhtäläisyyksiä viestintäkanaviin pääsevien henkilötyyppien kautta. Niinpä tavalliset kansalaiset edustavat erityistä henkilötyyppiä, joiden viestintäkanaviin pääsystä on alettu keskustelemaan.

5.1 Viestinnän demokratisoitumisesta

Kansalaisten näkyvyys viestinnässä on yleensä hyvin vähäistä. Puheet pääsystä viestimään koskettavat yleensä tavallisia kansalaisia (kansalaisryhmiä). Niinpä viestinnän demokratisoitumiskeskusteluiden lähtökohtana on se, että kansalaiset eivät ole päässeet vaikuttamaan tai osallistumaan mediaan tarpeeksi. Pohjimmaisena on näkemys aktiivisesta tai aktivoituneesta yleisöstä, jonka sallittaisiin osallistua ja olla edustettuna mediarakenteissa (Berrigan 1977, 17-18).

Keskustelut viestinnän demokratisoinnista ovat hyvin kirjavina. Yleensä ne liittyvät demokratian ja viestinnän välisiin suhteisiin. Demokraattisissa yhteiskunnissa tulisi olla myös demokraattinen viestintä. Jos demokratian sloganina olisi ”valta ihmisille”, niin viestinnän demokratisoinnissa kyse on sloganista ”media ihmisille” (Hujanen 1996, 185). Tuon näistä ideaalisesti sävyttyneistä keskusteluista perusajatukset esille.

Viestinnän demokratisoitumiseen liittyen avainkäsitteitä ovat ”access” ja ”participation”. Molemmat viittaavat ei-ammattilaisten mukaan tulon viestinnän kentälle (Berrigan 1977, 16). ”Access” (=pääsy, puheillepääsy) korostaa kahta seikkaa: 1) kansalaisten tulee aikaisempaa tasa-arvoisemmin päästä esille eri tiedotusvälineissä, lehtien palstoilla sekä radio- ja tv-ohjelmissa, 2) kansalaisten ”puheillepääsyn” edistämiseksi perinteinen toimittaja-/tuottajakeskeinen professionalismismi on murrettava ja tiedotusvälineet on annettava kansalaisten käyttöön. ”Access” siis viittaa kansalaisten suoraan interventioon toimittajan/tuottajan roolin alueelle. ”Participation” tarkoittaa tätä rajoittuneempaa osallistumista joukkotiedotusprosessiin esim. toiminnan suunnittelussa, toimeenpanossa ja hallinnossa. (Ref. Hujanen 1990, 130-131)

Viestinnän demokratisointiin liitetään ajatus siitä, että median tehtävä on kouluttaa (tiedolla, kulttuurilla, uskomuksilla) kansalaisista vastuuntuntoisia, jotta he kykenevät osallistumaan yhteiskuntaan. Tällöin kyse on tavallisen ihmisen vahvistamisesta (the empowerment of ordinary people). (Lee 1995, 6.)

Myös Graham Murdock (1990, 78) korostaa tiedon merkitystä kansalaisen toimintaresurssina. Hänen mielestään viestinnän demokratisoitumisen ydin on kansalaisen ja television suhde. Täysi ja tehokas kansalaisuus vaatii pääsyn mm. tietoon, joka vaikuttaa kansalaisen elämään ja täten antaa mahdollisuuden arvioida erilaisia toimintoja. Ilman näitä resursseja kansalaiset suljetaan pois tehokkaasta osallistumisesta. He eivät kykene ajamaan oikeuksiaan ja tuomaan ilmi heidän

näkemyksiään. Televisiosta on tullut tärkeä taistelukenttä, joka varmistaa ja kehittää kansalaisten resursseja.

Näiden resurssien parantamisen lisäksi viestinnän demokratisoinnilla tähdätään myös olosuhteiden kehittymiseen niin, että aktiivinen osallistuminen olisi mahdollista. Tällöin kansalaisten tulisi saada suora tai epäsuora mahdollisuus päästä mukaan viestien tuotantoon ja vaihtoon mm. mediassa. Todellinen demokratisoituminen muodostuu aktiivisesta osallistumisesta viestintäprosessiin, mutta korostaa myös viestinnän sosiaalisen perustan laajentumista, jolloin myös poissuljetut yhteiskuntaryhmät (esim. etniset, kielelliset ja uskonnolliset vähemmistöt sekä taloudellisesti, poliittisesti tai sosiaalisesti riistetyt ryhmät) otetaan mukaan. (Splichal 1993, 12.)

Tällöin kaikki kansalaiset tulisi nähdä tasavertaisina toimijoina viestinnässä. Myös näille mediasysteemin ulkopuolisille tulisi antaa mahdollisuus päästä viestimiin, olla samaa ”status quo:ta”. (Berrigan 1977, 16.) Everette Dennis (1996, 65) toteaaakin, että pääsy mediaan antaa tavalliselle ihmiselle mahdollisuuden osallistua sähköisen ajan ihmeisiin sekä tulla kuulluksi myös muille kanssaihmisille. Viestintään pääsyä tulee helpottaa luomalla tavallisille ihmisille mahdollisuuksia ottaa osaa dialogiin heidän omilla termeillään yhteisöllisistä ja yhteiskunnallisista kysymyksistä (vrt. Lee 1995, 9-10).

Viestinnän demokratisointikeskusteluissa siis pyritään siihen, että yleisö saa äänensä kuuluville ja toiveensa tyydytetyksi sekä tuodaan demokratian henkeä viestinnän maailmaan (Fisher & Harms 1982, 45). Ajatukset ovat hyviä, kunhan ne vain toteutuisivat käytännössäkin. Taustalla tuntuu olevan mm. pelko perinteisen itseään toteuttavan toimittajaroolin menetyksestä. Sillä Taisto Hujanen (1996, 185) esittää, että ”radikaalein tulkinta pääsystä näkee median viestinnän resurssina, jota ihmiset itse käyttävät omiin intresseihinsä. Tällöin journalistien rooli on *alennettu* viestinnän helpottamisen rooliin (kursivointi KP).” Viestinnän

demokratisointi on siis jonkinasteisessa ristiriidassa toimittajalle kuuluvan toimittamisvapauden kanssa.

5.1.1 Viestinnällinen valta

Viestimiin pääsyyn liittyy myös ajatus vallasta. Se, joka pääsee esittämään näkemyksiään, voi vaikuttaa. Nämä näkemykset pohjautuvat ajatukseen, että medialla on vaikutusvaltaa. Kysymys on nimenomaan pääsystä, kuka pääsee ja kuka ei. Kuinka media asian näkee?

”Ei olekaan kovin vaikeaa kehitellä yleisellä tasolla väitettä, jonka mukaan viestimet ajavat niiden etuja, joilla yhteiskunnassa on valtaa ja että viime kädessä tämä valta on taloudellista valtaa” (Kunelius 1997, 192). Heikki Luostarisen (1993, 241-242) mukaan peruspulma on kansalaisuuden kompetenssin jakautumisessa: ”talouslehdet eivät palvele rahattomia eikä journalismi⁵ niitä, jotka ovat vailla yhteiskunnallista toimintakykyä. On siis tulonjaon ja vallankäytön kysymys, millaisen yleisön journalismi kerää ja millaisia intressejä se palvelee.”

Myös Ullamaija Kivikuru (1995, 113) ihmettelee viestinnällisen vallan suhteita. Hänen mukaansa tiedotusvälineitä pidetään demokraattisen keskustelun areenana, ja hän näkee journalisminkin kumpuavan kansalaisyhteiskuntaideaalista. ”Silti tutkimusten mukaan joukkoviestimet vain poikkeustapauksissa todella tarjoavat kansalaisille tilaa väittelyyn tai keskusteluun. Kansalaisten osallistuminen jää

kontaktiohjelmiin, yleisönosastoihin tai onnettomuuksien kohteena olemiseen. Valtasuhteet välineen ja kansalaisten kesken ovat raajan yksioikoiset: journalismi etsii yhteistyökumppaninsa paljon useammin vallanpitäjien kuin vallankäytön kohteiden parista.”

Tämä näkyy myös siinä, että vallankäyttäjät saavat suuremman julkisuuden (esim. uutiset ja niihin verrattavat lehtijutut ja ohjelmat) osakseen. Vallankäytön kohteiden on puolestaan tyydyttävä ghettomaisiin, painoarvoltaan huonompiin lehtijuttuihin ja ohjelmiin eli laadullisesti vähemmän merkitsevään julkisuuteen. (Hemanus & Tervonen 1986, 24.) Myös Herbert Gans (1980, 120-121) on tullut siihen tulokseen, että vähemmän valtaa omaavat voivat normaalisti päästä esiin vain epätavallisen dramaattisissa tarinoissa.

Nämä erilaiset pääsy mediajulkisuuteen voidaan liittää laajempaan yhteyteen. Sillä kun ”viestintä uudistaa ja muokkaa identiteettejämme, se samalla uusintaa niitä *valtasuhteita*, joita vallitsevassa kulttuurissa kulloinkin on. Juuri vallasta on kysymys siinä, millaisiin rooleihin erilaisissa viestintätilanteissa joudumme tai pääsemme.” (Kunelius 1997, 13.) Yhteiskunnan valtasuhteet heijastuvat siis viestintäänkin. Viestinnällisen vallan perusta löytyy loppujen lopuksi yhteiskunnallisista rakenteista, joita ei viestinnän keinoin pystytä uudistamaan, koska viestintä itse tukee niitä.

5.2 Sananvapaus ja oikeus viestintään

Paddy Scannellin (1992, 346) mielestä tasavertainen pääsy viestinnällisiin palveluihin pitäisi ajatella tärkeänä kansalaisen oikeutena, jota tulisi puolustaa demokraattisissa yhteiskunnissa. Mediaan pääsystä on myös kyse oikeudesta viestintään: antaa ihmisille ”tilaa” ilmaista näkemyksiään. Tämä voitaisiin

⁵ Journalismi on ajankohtaista, faktapohjaista ja pääosin yhteiskunnallista ainesta sisältävää tuotantokulttuuria. Tyypillisimpiä journalismin edustajia ovat sanomalehtiutiset sekä television

toteuttaa olemassa olevilla mekanismeilla tai juridisilla säädöksillä. (Vrt. Dennis 1996, 66.)

Suomen hallitusmuodon 10 §: n ensimmäisessä momentissa se on ilmaistu näin: ”Jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä.” Tämä säännös tuli voimaan 1.8.1995.

Sananvapauden perimmäisenä tarkoituksena on taata kaikille avoin, vapaa ja julkinen kansalaiskeskustelu. Kaikenlaiset ”*tiedot, mielipiteet ja muut viestit*” saavat sisällöltään olla mitä tahansa. Myöskään niiden ilmaisun, julkistamisen tai vastaanottamisen tarkoituksena ei kyseenalaisteta. Sananvapaussäännös sisältää siis useampia oikeuksia, jotka kokonaisuutena peittävät viestintäprosessin kaikki vaiheet viestin ilmaisemisesta sen julkistamiseen ja vastaanottamiseen saakka. (Manninen 1996, 20-21.)

Kaarle Nordenstreng (1996, 272) näkee sananvapauden ihmisoikeutena, jolloin jokaisella on perustavanlaatuinen oikeus tietoon ja sen välittämiseen sekä oikeus mielipiteeseen ja sen ilmaisemiseen. Tätä hän kutsuu *viestinnän oikeudeksi*. Sananvapauden haltijoita ovat kansalaiset, joille sananvapaus merkitsee sekä demokratiaa että elämänlaatua. Demokratiahan edellyttää vallankäytön avoimuutta, kansalaisten vaikuttavaa osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun ja ennen kaikkea osallistumista heitä itseään koskevaan päätöksentekoon. Sananvapauden tulisi taata monipuolisten näkemysten esille pääsy.

Viestintäoikeuden keskeisin sisältö onkin oikeus julkaista mielipiteitä. Se viittaa jokaisen kansalaisen mielipiteiden tasavertaiseen arvostukseen yhteiskunnassa. Tällöin ei myöskään ole eroa etuoikeutetuilla tai vähemmän pätevillä mielipiteillä.

Kaikilla mielipiteillä on merkittävyyttä demokraattisessa keskustelussa ja päätöksenteossa. (Splichal 1993, 11.)

Kaarle Nordenstreng (1996, 286-287) näkee sananvapausajattelun muovaavan kuvaa, jossa itseriittoinen media ja ylhäältä jaettu tieto korvautuu demokratiaa ja ihmisoikeuksia toteuttavalla medially sekä keskustelevalla kansalaisyhteiskunnalla. Tällöin kansalainen siirtyisi katsomosta areenalle.

Heikki Luostarinen (1993, 243) yhtyy tällaisiin ideaalikuviin. Parhaintahan olisi, jos kaikilla olisi mahdollisuus taloudellisesta ja poliittisesta vallasta riippumatta esittää omat intressinsä, toiveensa ja tapansa jäsentää yhteiskunnallista todellisuutta. Näin voisi syntyä aidosti demokraattinen yhteiskunta, joka pystyisi ratkaisemaan todelliset ongelmansa.

5.3 Kansalaisjournalismi

Yhdysvalloissa on virinnyt keskustelu kansalaisjournalismista (public tai civic journalism)⁶. Keskustelu kohdentuu journalismin ja kansalaisten lähentämiselle. Puhutaan journalismin ja sen yleisön välisestä luottamuspulasta (esim. Merritt 1995, 116-117). Kansalaisjournalismissa on myös kyse kansalaisten pääsystä viestintäkanaviin ja sen vuoksi se tässä mainitaan.

Kansalaisjournalismiajattelu liittyy myös vahvasti demokratiaan. Se näkee journalismin tehtävänä edistää demokratiaa mm. mahdollistamalla pääsyn mediaan ja luomalla keskusteluareenan. Mutta samalla korostetaan kansalaisen vastuuta ottaa paikkansa julkisuudessa asiantuntijoiden rinnalla, jotta demokraattinen systeemi ei kaatuisi. (Ks. Merritt 1995, 114-115.)

⁶ Näitä ajatuksia välittävää kirjallisuutta ovat mm. Glasser & Craft 1997, Merritt 1995 ja Rosen et al. 1997.

Niinpä kansalaisjournalismi ei näe kansalaista uhrina, katselijana tai uutisten koristeena. Siinä kansalaisen kapasiteettiin kansalaisena kuuluu mm. mielipiteiden ilmaiseminen. Sillä pidetään yllä kansalaisuuden normia eikä kansalaisten sanomisia kohdella alistavasti vain siksi, että ne sanoo esimerkiksi tavallinen henkilö. (Rosen 1997, 17.) Tällöin kansalainen nähdään aktiivisena toimijana ja osallistujana.

Kansalaisjournalismissa journalismi ja sen mahdollistama julkisuus nähdään keinoksi yhteisön etujen ajamiseen ja ongelmien korjaamiseen. Ihmisten mielipiteet ja heidän tärkeäksi kokemansa asiat tulisi ottaa tiedotusvälineissä huomioon. Tavoitteena olisi, että tiedotusvälineet eivät vain kertoisi ongelmista, vaan toimisivat myös aktiivisena foorumina niiden korjaamiseksi. (Kuutti 1995, 265.) Niinpä Kaarle Nordenstrengin (1996, 286) mukaan kansalaisjournalismissa halutaan lähinnä tukea paikallista demokratiaa, jolloin kansalaiset keskustelevat ja toimivat yhteisten asioidensa hyväksi. Tällöin median rooli on tukea kansalaisosallistumista.

Nämä kansalaisjournalisminäkemykset painottavat yhteisöllisyyttä. Tällöin kansalaisjournalismi liitetään nk. kommunitarismiin. Siinä korostetaan vastuullista mediasysteemiä, jossa journalistit ovat halukkaita uhraamaan oman toimittajavapautensa yhteiskunnan tai yhteisön hyväksi. (Ks. tästä keskustelusta Dennis & Merrill 1996, 156-163.)

Kansalaisjournalismin ajatusta muuttaa median suhtautumista kansalaisiin suopeammaksi voi pitää hyvänä asiana. Onhan sen tarkoitus parantaa kansalaisten osallistumismahdollisuuksia mediassa ja samalla median kautta tapahtuvaa osallistumista yleisestikin yhteiskunnalliseen keskusteluun esimerkiksi ongelmien korjaamiseksi. Suomessa kansalaisjournalismi ei ole saanut vastakaikua.

”Valtiokansalaisuuden luvatussa yhteiskunnassa” ei löydy sille pohjaa (Kivikuru 1997, 28).

5.4 Mielenpitojen ilmaisemista rajoittavat tekijät viestinnässä

Edelliset alaluvut esittelevät ideaalisia kuvia siitä, kuinka myös tavallisten kansalaisten näkemykset tulisi päästä esille ja mitä kaikkea hyvää siitä voisi seurata. Ne myös tuovat esille sen, mitkä tekijät määrittelevät kansalaisten väitteentekemistä mediassa. Konstruktionistisella tutkimuksella voidaan osoittaa niitä esteitä, joita väitteentekijät voivat kohdata väitteentekemisen tiellä (vrt. Best 1989, 249). Kansalaisten näkemysten esille tulo mediassa ei ole itsestään selvyyttä.

John Merrill (1996, 61) pitääkin ihmisten pääsyä mediaan naivina olettamuksena, joka ei mahdollistu jokapäiväisessä journalistisessä käytännössä. Ensinnäkin on selvää, ettei kaikille ihmiselle voida taata mahdollisuutta päästä mediaan. Televisionkin lähetysaika on rajallinen. Tällöin median on pakko valikoida ne näkemykset, jotka edustavat myös niitä, jotka eivät tule kuulluksi. Tämä rajoitus ei ole epäjohdonmukainen. Sen ei nähdä vähentävän pääsyn oikeuden tärkeyttä. (Dennis 1996, 66.) On rajallinen lähetysaika tai ei, tässä ilmenee median valta. Se valikoi mitä milloinkin esitetään. Pohtia voi, mitkä (tai keiden) näkemykset media sitten näkee edustaviksi?

Risto Kunelius (1997, 194) toteaaakin, että selkein rajoitus sananvapauden toteutumiseksi on päästä ääneen joukkoviestimissä. Sillä ”media kuuntelee mielellään vain vallakkaita puhujia ja tietolähteitä, koska se ajattelee, että näiden sanomisilla on merkitystä yleisön elämään.” Tällä tavoin media sulkee pois aktiivista puheoikeutta tavallisilta ihmisiltä mutta myös marginaalisimmiltakin ryhmiltä. Kuneliuksenkin kommentti kuvastaa sitä, että tavallinen kansalainen edustaa vähemmistöä journalistisessa maailmassa.

Kuitenkin sananvapautta ajatellen, tavallisilla ihmisillä on oikeus esittää käsityksiään elämästä ja maailmasta. Tämä jää pelkäksi tyhjäksi fraasiksi, jos todellisuudessa valta ja välineet ovat keskittyneinä harvojen käsiin sekä suositaan sirpaletietoa, sensaatioita ja gallup-mielipiteitä (Lindqvist 1986, 27). Tällöin ihmisiä kohdellaan passiivisena massana eikä ihmisiä nähdä aktiivisina, mielipiteitä omaavina kansalaisina.

Kaikkalainen sananvapaus voisi toteutua, jos kaikilla olisi mahdollisuus päästä ääneen mediassa. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä viimekädessä ”yksittäisen kansalaisen sananvapauden toteutuminen riippuu pitkälti siitä, miten journalismin harjoittajat suhtautuvat kansalaisten pyrkimyksiin käyttää kommunikatiivista valtaansa⁷” (Heinonen 1996, 239). Eli toimittajavapaus, joka juontuu yleisestä sananvapaudesta, voi jyrätä kansalaisen pääsyn mediaan toteuttamaan sananvapauttaan. Sama sananvapaus kummallakin, mutta toisen ”asemallinen” vapaus vain voi kumota toisen vapauden.

Jos median halutaan toimivan ihmisten äänenä demokratiassa, sen tulisi tuottaa tietoa ja ilmentää ihmisten huolia sekä luoda kanavia keskusteluille ja väittelyille. Yleisön luottamus mediaan on olennaista silloin, kun ihmiset valitsevat median käyttöönsä mieluummin kuin jonkun muun tavan. (Dennis & Merrill 1996, 32.) Tästä on kyse myös sosiaaliviranomaisia koskevassa kansalaisten väitteentekemisessä. He ovat valinneet Karpon ohjelman väitteidensä esittämiseksi.

⁷ Andrenin (1993, 61) mukaan yksilö omaa kommunikatiivista valtaa, kun hän on tietoisesti kehittänyt omia mielipiteitään ja käsityksiään, hän tietää kuinka ilmaista nuo mielipiteensä ja käsityksensä tarkoitusta vastaavalla tavalla, hänellä on pääsy mediaan, missä hän voi ilmaista mielipiteensä ja käsityksensä, hän voi tavoittaa haluamansa yleisön tai ne tahot, joihin hän haluaa vaikuttaa, sekä kun hän haluaa vaikuttaa muiden kansalaisten mielipiteisiin tai käsityksiin pyrkimystensä mukaisesti.

6 MIKÄ ON ”KARPOLLA ON ASIAA” -TELEVISIO-OHJELMA?

Väitteentekijän eli kansalaisen tarvitsee miettiä, missä haluaa väitteensä esittää. Sillä ei ole aivan samantekevää, missä väitteet esiintyvät. Täten se konteksti, jossa kansalaiset esittävät käsityksiään, voi muodostua merkittäväksi. Tämä kuvastaa Gerbnerin viestintämallin muoto-osuutta. Tässä tapauksessa kohteena on ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelma. Valinta on osunut kyseiseen ohjelmaan siksi, että se mahdollistaa tavallisenkin kansalaisen pääsyn mediaan esittämään näkemyksiään televisiossa. Se on yksi niistä, harvoista ohjelmista, jossa tämä on mahdollista.

Edellinen luku vain kuvaili yleisesti kansalaisen mediaan pääsymahdollisuuksia. Karpon ohjelmassa pääsy viestintään konkretisoituu, sillä siinä kansalaisilla on mahdollisuus osallistua ohjelmaan ja esittää käsityksensä sosiaaliviranomaisista. Tällöin viime kädessä Karpon ohjelma mahdollistaa väitteentekemisen. Niinpä tässä väitteentekemisen taustalla on viestinnällinen prosessi, sillä ilman saavutettavissa olevaa ja sopivaa viestintävälinettä ei viestiminenkään onnistu (Altheide 1985, 41).

6.1 Televisio kansalaisen viestintävälineenä

Karpon ohjelma mahdollistaa tavallisten kansalaisten pääsyn televisioon ja kansalaiset ovat tähän tilaisuuteen tarttuneet kertoakseen kokemistaan vääryyksistä. Tällöin he käyttävät joukkotiedotusta⁸ hyväkseen ja heillä on

⁸ Joukkotiedotus on yksisuuntaista teknisin apuvälinein tapahtuvaa sanomien siirtoa, jolle on ominaista julkisuus ja suurehko, periaatteessa itsevalikoituva yleisö (Minkkinen ym. 1979, 105).

mahdollisuus tuoda subjektiiviset näkemyksensä tämän tehokkaan joukkotiedotusvälineen kautta julkisuuteen.

Televisiossa yhdistyvät kuva ja ääni. Näiden ominaisuuksiensa takia se on moninverroin tehokkaampi tiedotusväline kuin esimerkiksi painettu sana. Televisiossa ihmiset tehdään visuaalisesti läsnäoleviksi, liikkuviksi ja ”eläviksi”, kun taas sanomalehtien valokuvat ovat jähmeitä. (Fairclough 1997, 55-56.)

Televisio on siis tehokas myös kansalaisten viestinnälle, asioiden julki tuomiselle verrattuna esimerkiksi sanomalehden yleisönosastoon kirjoittamiseen. Televisio tuo yksittäisen kansalaisen asian lähemmäksi katsojia. Televisiokuva vetoaa myös helpommin tunteisiin ja on vakuuttavampi kuin pelkkä teksti. Lisäksi television kautta kansalaisten käsitykset tavoittavat suuren yleisön. Karpon ohjelman avulla yksittäinen kansalainen ja hänen asiansa voivat tulla paremmin huomatuksi.

On hyvä huomata, että ihmiset eivät viesti vain viestimisen takia. Heidän viestintänsä on tarkoituksellista. (Altheide 1985, 26.) Tärkeintä Karpon ohjelman kansalaisille onkin se, että viestintä mahdollistaa näkymättömien henkilökohtaisten kokemusten, tuntemuksien ja ajatusten tekemisen näkyväksi (vrt. Altheide 1985, 39). Sen vuoksi ohjelmaan on otettu yhteyttä.

Joel Best (1989, 1) näkeeikin väitteentekemisen viestinnäksi. Tämän päivän väitteentekijät käyttävät yhä enemmän mediaa hyväkseen saavuttaakseen yleisönsä. Heidän pyrkimyksensä voivat olla erilaisia, mutta tavoite on sama: päästä julkisesti esittämään näkemyksiään. Karpon ohjelmassa kansalaiset pyrkivät median välityksellä saamaan äänensä kuuluville.

6.2 Ohjelman kuvailu; ohjelmaformaatti

Tämä ja seuraavat alaluvut pohjautuvat osin alkukesästä 1999 tehtyihin toimittaja Hannu Karpon ja taustatoimittaja Anna Otsamon haastatteluihin. Ne tehtiin siksi, että niiden avulla voi valaista ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmaa, tuoda lyhyesti esille ohjelman toimittamisperiaatteet.

Toimittaja Hannu Karpo on jo 60-luvulta lähtien tehnyt juttuja yhteiskunnallisista epäkohdista. ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman (nimi)idean on kehittänyt ohjelmajohtaja Tauno Äijälä. Ensimmäinen ohjelma on tullut ulos 80-luvun puolivälissä. Siitä lähtien se on toiminut suomalaisten äänikanavana.

Tosikertomuksia Suomesta suomalaisille nähdään sunnuntaisin parhaaseen katselu-aikaan. Lähetysaika on noin 20 minuuttia ja täten lähetysajan rajallisuus pakottaa tapauksien tiiviiseen käsittelyyn. Alkuaikoina aikaa oli enemmän, jolloin jutut voitiin esittää laajemmin. Tosin ohjelmien ulostulo ei ollut niin säännöllistä. MTV luokittelee ohjelman uutis- ja ajankohtaisohjelmiin. Ohjelma on MTV3:n kymmenen katsotuimman joukossa ja niinpä katsojamäärät ovat aina olleet suuria, vähintään yli puoli miljoonaa katsojaa.⁹

Ohjelman perusajatuksen Anna Otsamo kiteytti näin: yleisten yhteiskunnallisten epäkohtien ja ongelmien esille ottaminen tiettyjen erikseen valittujen esimerkkitapausten valossa. Ohjelmalla pyritään tiedon lisäämiseen, kansalaisyhteiskunnan kasvattamiseen neuvoilla ja ohjeilla, kuvailee Hannu Karpo. Ohjelma mahdollistaa kansalaisten mielipiteiden esille tuonnin siten, että kansalaiset lähestyvät Karpoa kirjeitse ja puhelimitse ongelmissaan. Yhteydenottojen aiheet ovat kaikkea taivaan ja maan väliltä.

Sosiaaliviranomaisaiheissa yhteyttä otetaan kaikista niistä perusasioista, joita heidän kanssaan joutuu hoitamaan. Ongelmia on ilmennyt mm. toimeentulotuessa,

⁹ Seuranta Aamulehdessä olevien TV-ohjelmien katsojamäärälistasta. Katso -lehden (vko1/2000) ”Katsotuimmat” -listalla MTV3:n kolmas sija ja 1 089 000 katsojaa.

nk. sosiaalimatemiikassa, ja merkittävin osa (lähes puolet) lasten huostaanotoissa. Karpon ohjelman kansalaisten kertomukset ilmentävät mm. niitä olemassa olevia ongelmia kansalaisen ja sosiaaliviranomaisen välillä, kun käsitykset asioiden laadusta tai niiden sujumisesta eroavat. Kuitenkin Hannu Karpo toteaa, että toimitus ensin katsoo, voiko ihmisiä auttaa jollakin muulla tavalla ennenkuin ohjelmaa aloitetaan tekemään.

Ohjelmien aiheet ja tapaukset valitaan toimittajien omien ideoiden, yhteydenottojen ja palautteen perusteella. Vuosittain 10 000:sta yhteydenotosta ohjelmaan mukaan mahtuu 100-150. Teemaohjelmiin valitaan siihen sopivia esimerkkitapauksia. Joskus yksi ohjelma voi käsitellä vain yhtä tapausta. Kansalaisen mukaan pääsemisen peruskriteerinä on, että ohjelmaan hakeutuvan henkilön on pystyttävä kameran edessä kertomaan tarinansa ja vastaamaan esitettyihin kysymyksiin.

Voisi ajatella, että kansalaisten on helpompaa lähestyä Karpoa kuin byrokraattista koneistoa. Asian vieminen läpi virallisesti valitusteitse tuntuu mahdottomalta. Anna Otsamon mukaan yhteydenottajien yhteinen tekijä onkin se, että nämä ovat kerta kaikkiaan ”poltaneet pärensä” asian hoitamisessa ja todenneet, ”ettei tästä tule mitään”. Kansalaiset tuntevat voimattomuutta suuren koneiston (virallisen menettelyn) edessä ja hakeutuvat Karpon ohjelmaan saadakseen ongelmansa ratkaistuksi tai saadakseen julkisuutta kokemalleen epäkohdalle. Ainakin joku eli Karpo kuuntelee, mitä kansalaisella on sydämellään. Karpon koetaan olevan kansalaisten puolella. Niinpä ohjelma henkilöityy vahvasti toimittaja Hannu Karpoon.

6.2.1 Hannu Karpon toimittajakuva

Karpon ohjelma mahdollistaa tavallisen kansalaisen pääsyn viestimiin. Silti tämäkään ei ole itsestään selvää, sillä Hannu Karpo toimii myös oman ohjelmansa

portinvartijana (gatekeeper). Tämä tarkoittaa sitä, että Karpo valikoi ihmisten tarinat ohjelmaansa ja rajoittaa täten tavallisen kansalaisen pääsyä joukkotiedotusvälineeseen. (Ks. Howitt 1982, 19-20.)

Ari Heinonen (1996, 225-227) pitää journalistisen ammatin harjoittajia, toimittajia kansalaisten edustajina, joiden kautta sananvapaus voi toteutua. Tämä edustuksellisuus ei ole järjestetty samalla tavoin kuin edustuksellisessa demokratiassa. Kansalaiset eivät ole valinneet toimittajia edustamaan itseään sananvapauden käyttämisessä. He eivät myöskään osallistu tiedotusvälineiden rekrytointipolitiikkaan. Niinpä Heinonen toteaa, että ”kysymys on yksinkertaisesti vallitsevasta arkipäivän asiantilasta: kansalainen ei juuri voi toteuttaa sananvapauttaan ilman tiedotusvälineitä, ja käytännössä asia kulminoituu työtään tekevässä toimittajassa.”

Suomalaistoimittajien keskuudessa tehdyn tutkimuksen (Heinonen 1995) mukaan heidän ammatillinen rooli-ihanteensa on paljolti vahtikoira-valistaja-klassikon tyyppinen siten, että sitä voidaan luonnehtia termillä *aktiivinen yhteiskuntakriitikko*. Samalla halutaan pitää kiinni myös toimittajan itsenäisyydestä suhteessa yhteiskunnan vallanpitäjiin sekä kansalaisiin. Tärkeäksi asiaksi nousee yhteiskunnallisten epäoikeudenmukaisuuksien arvosteleminen ja valtaapitävien vahtiminen. Täten ammatilliseen identiteettiin sisältyy selvä näkemys siitä, kenen puolella toimittaja on asetelmassa valtaapitävät vs. kansalaiset. (Heinonen 1996, 232-233.)

Kauko Pietilä ja Klaus Sondermann (1987, 34) toteavat, etteivät journalistit ole neutraaleja toimijoita yhteiskuntavoimien kentässä. He nostavat julkisuuteen ”aina jonkinlaisen väestöosan aina jonkinlaiseksi kollektiiviaktoriksi aina jonkinlaisella yhteiskunnallisella toimintakyvyllä varustettuna: ryhmittymäksi, jolla on toimintakykynään juuri se ääni, jonka journalistit sille antavat omassa diskurssissaan.”

Toimittaja haluaa pitää ammatillisen vapauden. Hän haluaa itse vaikuttaa ohjelmansa tekoon. Yhteiskuntakriitikkona Hannu Karpo on kuitenkin yleisimmin kansalaisen puolella ja on täten saanut jonkinlaisen sankarin roolin kansalaisten keskuudessa.

6.2.2 Tiedotusopilliset määrittelyt: osallistava ohjelma ja tutkiva journalismi

Taisto Hujanen (1993, 21-22) puhuu osallistavista ohjelmista. Suomessa ensimmäisenä tällaisena ohjelmatyyppinä pidetään Reino Paasilinnan työryhmän 1970-luvun alussa käynnistämää ”Kansalaisen tietolaari” -televisio-ohjelmaa. Tämän jälkeen erilaiset ajankohtaisohjelmat ovat jatkaneet perinnettä osin soveltaen. ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmaa voidaan pitää osallistavana ohjelmana. Sen tarkoituksena on turvata nk. tavallisten ihmisten pääsy julkisuuden osapuoliksi heitä koskettavissa asioissa. Hujanen luonnehtiikin tätä kansalaisten mobilisoimiseksi.

Brian Groombridge kirjassaan *Television and the People* (1972) peräänkuuluttaa osallistavia ohjelmia, joiden tulisi aktivoida kansalaisia toimimaan ja vaikuttamaan demokratian nimissä. Tällöin pyrkimyksenä on edistää yhteiskunnallista osallistumista (Groombridge 1972, 240). Osallistavilla ohjelmilla voidaan kasvattaa kansalaisten kokemusta yhteiskunnallisesta ja henkilökohtaisesta kompetenssista (Groombridge 1972, 210). Groombridge (1972, 221) näkee osallistavat ohjelmat prosessina, jossa mediaa käytetään pääasiassa osallistuvan demokratian ärsykkeenä, mutta myöskin foorumina tai osallistumisen purkautumiskanavana.

Karpon ohjelman ideana on, että kansalaiset pääsevät esittämään näkemyksiään televisiossa. Täten kansalaiselle annetaan mahdollisuus tuoda ilmi yhteiskunnan epäkohtia ja herättää keskustelua aiheesta. Karpon ohjelma toimii siis kansalaisen

foorumina ja purkautumiskanavana. Vaikeaa on osoittaa, missä määrin se rohkaisee osallistumaan.

Karpon ohjelmaa voidaan tyypitellä myös sen tekotavan mukaisesti. Heikki Kuutti (1995, 156) luokittelee ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman lähtökohdiltaan tutkivaksi journalismiksi¹⁰.

Tutkivaa journalismia kuvaa mm. sen kriittinen suhtautuminen ympäröivään yhteiskuntaan. Tällöin juttujen aihevalinnat painottuvat yhteiskunnan kielteisiin ilmiöihin, esimerkiksi vallankäyttäjien väärinkäytöksiin ja moraalittomuuteen. Varsinainen tutkimustyö saattaa olla pitkäkestoinen ja kohteena oleva asia pyritään tutkimaan tyhjentävästi. (Kuutti 1995, 35.) Tällaista määritelmää voisi pitää tutkivan journalismin ihanteena.

Yksittäisten juttujen tasolla on kuitenkin vaikea sanoa, ovatko ne tutkivaa journalismia. Tutkimuksellisia asteita on useita. Kuitenkin journalismi nähdään tutkimuksellisempana, kun se tapahtuu toimituksellisena tutkimuksena ja tutkittavat asiat ovat yhteiskunnallisesti merkittäviä tai ne sisältävät salailuja tai muita kiusallisia piirteitä. (Kuutti 1995, 57-58.) Karpon ohjelman juttujen tutkittavuus vaihtelee. Aiheesta riippuen toisia tutkitaan enemmän ja toisia vähemmän.

Tutkivalla journalismilla voi olla merkitystä myös ”pienille ihmisille”, sillä se voi tuoda esille heidän ongelmiaan. Bishopin (Kuutti 1995, 271) mukaan tutkiva

¹⁰ Tutkivan journalismin voi liittää journalistisessa käytännössä hyväksytyyn nk. vahtikoiran rooliin. Siihen kuuluu epäily vallankäyttöä kohtaan. Pyrkimyksenä on yhteiskunnallisten väärinkäytösten ja epäkohtien paljastaminen. Vahtikoiran rooli voidaan kuvata tietynlaisena vuorovaikutussuhteena. ”Siinä tiedotusvälineet ja journalistit etsivät ja tutkivat yhteiskunnallisia epäkohtia, ovat yleisön kanssa yhteistyössä (aihevalinta ja tiedonhankinta), paljastavat yleisölle selvittämiään asioita, valvovat poliittisten ja taloudellisten vallankäyttäjien toimia paljastettujen epäkohtien korjaamiseksi ja ovat valtaeliitin painostuksen kohteena.” Lisäksi tähän asetelmaan vaikuttavat muut ulkopuoliset tekijät, sillä vahtikoiran rooli tapahtuu aina tietyssä yhteiskunnallisessa kontekstissa. (Kuutti 1995, 43-44.)

journalismi voi ”välittää ihmisistä ja pyrkiä parantamaan heidän elinolojaan selvittämällä ja julkistamalla vaikeita asioita tavallisten ihmisten ymmärtämällä kielellä.” Tällä pyritään tuomaan esiin vallankäytön kohteiden näkökulmaa. Kuutti (1995, 271) kutsuukin pienten ihmisten etuja ajavia ja sosiaalisia vääryyksiä paljastavia välineitä eräänlaisiksi vaihtoehtoisiksi sosiaalivirastoiksi.

6.3 ”Kansalla on asiaa”

”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelma mahdollistaa kansalaisten näkemysten esille tuonnin. ”Me ollaan ikäänkuin semmonen toimitettu kansan puhetorvi”, toteaa Anna Otsamo. ”Pieni ihminen kokee, ettei hänen mielipiteensä etene valitusteitä eikä asia nouse edes keskustelunaiheeksi. Tällaisissa tapauksissa ihmiset ottaa tänne yhteyttä. Yhtäaikaa kun lähetetään presidentille kirje, lähetetään meillekin kirje.” Kansalla on siis asiaa.

Karpon ohjelmaan tuleminen on siis kansalaisen oma valinta. Muita vaihtoehtoja ei tunnu löytyvän ja niinpä yhteydenotot voivat olla ”pakon” sanelemia. Yhteydenotto Karpoon on helpompaa kuin viralliseen koneistoon. Karpo nähdään kansan miehenä, joka on jo kansalaisen puolella, viranomaisten katsotaan ajavan vain heidän etujaan. Myös Kuutti (1995, 45) toteaa, että tavallisten ihmisten on usein helpompi lähestyä journalisteja kuin viranomaisia.

Karpo tunnustaa tavallisen ihmisen oikeuden tulla kuulluksi. Tällaiset dokumentit ovat rakennettu puhujien todisteille siten, että heidän annetaan puhua spontaanisti ja luonnollisesti samalla välttämällä itse osallistumista heidän puheisiinsa. Äänien hierarkiassa tavallisten ihmisten äänet pyrkivät saamaan etuoikeutetun aseman suhteessa asiantuntijoihin ja virallisiin tahoihin. (Vrt. Scannell 1992, 324.) Arkipuhe saa suuremman alan ja viranomaispuhe marginalisoituu. Tätä voisi kutsua diskurssihierarkian uudelleen määrittelyksi, jolloin kansalaisten muutoin alistettu diskurssi on nostettu viranomaisdiskurssin ohi.

Karpon ohjelmassa on se hyvä puoli, että se antaa myös kansalaisten puhua ongelmastaan, vaikkakin Hannu Karpo esittääkin tarkentavia kysymyksiä. Karpon ohjelmassa kansalaiset pääsevät omalla kielellään perustelemaan kantojaan ja kertomaan suhteestaan sosiaaliviranomaisiin. Täten tavalliset ihmiset esiintyjinä edustavat ennen muuta nk. vox populia, kansan ääntä (vrt. Hujanen 1993, 107). Kansalaiset saavat puhua sellaisina kuin ovat ja niinkuin haluavat.

Karpon ohjelma korostaa kansalaisten subjektiivisia tuntemuksia ”virallista todellisuutta” vastaan. Tällöin voidaan puhua sellaisen todellisuuskuvan tavoittelusta, mikä muodostuu kansalaisen näkökulmasta. He esiintyvät henkilökohtaisen kokemuksen todistajina (vrt. Fairclough 1997, 215) ja heidän näkemyksensä ovat ohjelman pääosassa. Myös toisen osapuolen (viranomaisen) näkemystä tuodaan esille, jos siihen on viranomaisen puolesta tarvetta tai halua. Karpon ohjelmassa kansalainen nostetaan pääasialliseksi ongelman määrittelijäksi.

Tätä tilannetta voisi verrata esimerkiksi uutisiin. Uutisissa vallan epätasainen jakautuminen (vrt. luku 5.1.1) näkyy mm. siten, että julkiset henkilöt (poliitikot, asiantuntijat, viranomaiset) oikeutetaan mielipiteiden esittämiseen ja yksityiset henkilöt kokemuksen. Julkiset henkilöt edustavat instituutioita ja heidän mielipiteensä ovat täten legitimoituja. Yksityiset henkilöt puolestaan todistavat yleisimmin onnettomuuksia ja heidän tehtävänä on kertoa, mitä he näkivät ja mitä he tunsivat. Tämä jako kertoo siitä, ketkä ovat uutisissa oikeutettuja sanomaan mielipiteitään ja ketkä kokemuksiaan, ylläpitää ja vahvistaa jakoa julkisen ja yksityisen välillä ja pitää ne erillään. Lyhyesti sanottuna, koska yksityinen elämä uutisissa aliarvioidaan, niin dokumenttien tehtävänä on toimia vastavoimana. (Scannell 1992, 344.) Niiden tulisi muuttaa tätä asetelmaa yksityisen elämän arvostamiseksi. Karpon ohjelman voisi nähdä olevan tällainen ”dokumenttiohjelma”. Karpon ohjelma on toteutettu niin, että se perustuu ihmisten ja heidän kokemuksiansa kunnioitukseen (vrt. Scannell 1992, 324).

Pertti Hemanus ja Ilkka Tervonen (1986, 23-24) puhuvat vaihtoehtojournalismin sisällöllisestä painotusilmioistä, joka poikkeaa vallitsevasta journalistisesta kulttuurista. Tällä he tarkoittavat niiden vallankäytön kohteiden journalismissa saamaa julkisuutta, jotka eivät ole taloudellisen tai poliittisen vallankäyttäjiä, eivät korkeita virkamiehiä eivätkä tieteellisiä tai muita asiantuntijoita. Vallankäytön kohteiden esiintyminen journalismissa omilla aidoilla äänillään on juuri vastajulkisuuden idean konkreettinen ilmenemismuoto.

Paddy Scannellin (1992, 324) mukaan on tärkeä huomata ne tavat, joilla mm. televisio on antanut äänen äänettömille ja kasvot kasvottomille. Täten luodaan uutta kommunikatiivista oikeutusta poissuljetuille sosiaaliryhmille. Näillä ihmisillä on oltava mahdollisuus puhua omasta puolestaan, oikeus tulla kuulluksi. Tämä tulisi myös viestintäinstituutioiden tunnustaa. Kuutin (1995, 46) haastateltavan mukaan journalistien on annettava mahdollisuus myös vähän vaikutusvaltaa omaaville ihmisille saada oikeutta itselleen tiedotusvälineiden (so. julkisuuden) kautta.

Karpon ohjelmaa voisi pitää ennen kaikkea eettisenä keskustelufoorumina. Jorma Sipilä (1985, 165) pitää tärkeänä sitä, että ”eettisessä keskustelussa toimisi suora demokratia: asiakkaiden on osallistuttava keskusteluun siitä, mikä on oikein. He ovat asiantuntijoita todellisuutta ja myös viranomaisten toiminnan oikeudenmukaisuutta koskevissa kysymyksissä.”

6.3.1 Kritiikkiä television vaikutuksista kansalaisten käsityksiin ja ohjelmatyyppiin

Kun kansalainen astuu kameran eteen, hänen sanomaansa voidaan tulkita monella tavalla. Tässä luvussa tuodaan lyhyesti esille muutamia näkemyksiä siitä, mitä kansalaisten käsityksille voi tapahtua television kontekstissa ja mitä ihmisten ongelmia käsittelevistä ohjelmista ajatellaan.

Paddy Scannell (1992, 324) huomauttaa, että viestinnän (broadcasting) myötä voi tapahtua myös muuta kuin vain viestien siirtoa. Sen avulla siis voidaan esittää tavallisten ihmisten tarinoita televisio-ohjelmissa, jotka käsittelevät sosiaalisia ongelmia ja kiistakysymyksiä ja tuoda niitä esille. Mutta television luonteeseen kuuluva viihteellisyys ei välttämättä tee oikeutta kansalaisten näkemyksille. Tällöin ihmisten ongelmallisesta arjesta tuleekin viihdettä.

Tässä television luomassa viihteellisessä kehyksessä kansalaisten näkemyksiin suhtautuminen voi olla kepeää eikä niitä kyetä ottamaan vakavasti. Niinpä kansalaisten kertomukset olemassa olevista ongelmista (esim. sosiaaliviranomaisen toiminnasta) televisiossa, muutoin niin tehokkaassa viestintävälineessä, voivatkin osoittautua turhiksi yrityksiksi kiinnittää niihin huomiota. Ne jäävätkin vain pienen ihmisen protestiksi, joka on helppo unohtaa. Kansalaisen sanomasta tuleekin median ”omaisuutta” ja sitä kohdellaan sen mukaisesti.

Myös televisio-ohjelma, jossa kansalaiset näkemyksiään esittävät, voi saada osakseen kritiikkiä. Television viihteellisestä luonteesta johtuen ei myöskään itse ohjelmaan kyetä suhtautumaan asiallisesti. Sosiaalisista ongelmista ja arkirealismista kertovia ohjelmia kritisoidaan ja syytetään mm. sosiaalipornoksi. Kaikki ihmisten yksityisten asioiden julkinen esittäminen voidaan leimata sellaiseksi. (Jämsen 1997, 23.) Tämä on Karpon ohjelmassakin vaarana. Tällöin ohjelman tavoite tuoda yhteiskunnan epäkohtia esille yksittäisten kansalaisten kertomina kääntyykin sitä itseään vastaan. Kansalaisten yksityisiä ongelmia ei pidä esitellä julkisuudessa, vaikka ne heijastaisivat ”systeemissä” olevia puutteita.

Muutoinkin vähäosaisten etujen ajamista tiedotusvälineissä leimataan populistiseksi ja samalla usein myös kaupallisesti menestyväksi tavaksi harjoittaa journalismia (Kuutti 1995, 272). Myös muita vaikutuksia Karpon ohjelmalla katsotaan olevan. ”Vaikka Karpo ei aina pystykään osoittamaan esittelemilleen

tapauksille selviä syy- ja seurauskytkentöjä, hän on kuitenkin pystynyt lietsomaan epäluuloa suomalaisia viranomaisia kohtaan” (Kuutti 1995, 156).

7 SISÄLTÖOSUUS: KANSALAISTEN KÄSITYKSET SOSIAALIVIRANOMAISISTA

Viestintämallia mukaillen sanoman sisältö on väite jostain olosuhteesta. Olosuhde on havaittu tapahtuma, josta väite halutaan esittää. Sille on myös etsitty sopiva muoto. Viimeisessä vaiheessa tapahtuu lopullinen väitteentekeminen, väitteen sisällön ilmaisu.

Konstruktionistiselle tutkijalle ei useinkaan ole mahdotonta löytää ja huomata väitteentekemisen aktiviteetteja, joilla väitteet tulevat esille. Väitteet on helppo havaita, koska ne ovat usein yleistajuisia ja ne voidaan tunnistaa sellaisilla termeillä kuin vaatimukset ja valitukset. ”Karpolla on asiaa” -ohjelmaformaatti perustuu kansalaisten valituksille. Siinä esitetyt väitteet (valitukset) on helppo huomata, koska ne kuuluvat ohjelman luonteeseen. Kansalaiset menemällä Karpon ohjelmaan konstruoivat tapahtuneen (ongelmallisen sosiaaliviranomaisuuden) väitteeksi. (Vrt. Spector & Kitsuse 1987, 79.) Niinpä Karpon ohjelmassa esiintyvät kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista ovat se näkyvä osa kansalaisten väitteentekemisessä. ”Piilossa ollut” väitteentekemisen aktiviteetti tulee näkyviin.

Kun väite on sijoitettu johonkin (media, Karpon ohjelma, luvut 5 ja 6), niiden sisältöä voidaan alkaa analysoida. Konstruktionisti on kiinnostunut siitä, kuinka väitteentekijät kuvaavat olosuhteita. (Best 1989, 250-251.) Niinpä tässä osiossa on tarkoitus lähestyä kuvailevalla otteella joitain kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista.

7.1 ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelman tapaukset aineistona

Tutkielmassa Karpon ohjelman tapaukset ovat esimerkkiaineistona selvittäessä kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista. Tämä aineisto on jo valmiina, joten olen täysin sen varassa. Toisin sanoen on otettava vastaan se, mitä se antaa. Niinpä ohjelman sisällön esille tuomistapa on sellainen asia, johon en voi vaikuttaa.

Ohjelma muotoutuu sen tekijän näkemysten mukaisesti. Karpo tekee omaa ohjelmaansa koskevat toimitukselliset valinnat (esim. editoinnin), joiden myötä muodostuu tapausten kokonaiskuva. Joukkotiedotusvälineissä tuotettavassa materiaalissa on mukana monenlaisia tutkijasta riippumattomia tekijöitä, jotka vaikuttavat ohjelman lopputulokseen ja täten niitä on mahdotonta suodattaa pois. Tähän tilanteeseen minunkin on alistuttava. Kansalaisten käsitysten tarkasteleminen on suhteutettava näihin tosiseikkoihin.

Tutkielmassahan kuvataan kansalaisten määrittelyprosessia mediassa, joten Karpon ohjelman tapauksiakin tarkastellaan tästä näkökulmasta. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjelma on vain ilmenemismuoto kansalaisten käsityksille väitteentekemisen prosessissa. Tällöin ohjelman toimittamista koskevat tekijät eivät nouse tässä tarkastelun kohteeksi vaan se, että kansalaiset menevät ja esittävät käsityksiään sosiaaliviranomaisista Karpon ohjelmassa. Väitteentekemisen näkökulmasta kansalaisilla on toimintakykynään juuri se ääni, minkä Karpo heille antaa (vrt. luku 6.2.1).

Ohjelman tapaukset perustuvat kansalaisten väitteille ja siitähän juuri ollaan kiinnostuneita. En siis tarkkaile sitä, miten ohjelma on tehty vaan sitä, mitä kansalaisten käsitykset/väitteet sosiaaliviranomaisista ovat. Tarkoitus ei ole tarkastella, mitä kuvaa itse ohjelma haluaa tuottaa, vaikka sekin vaikuttaa osaltaan siihen, miten kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista näyttäytyvät.

Niinpä ohjelmaan liitettävä visuaalisuus (televisiokuva) ei ole ollut se asia, johon tässä oltaisiin kiinnitetty huomiota. Kuvan voi nähdä viestittävän monta asiaa, mutta ohjelman tapaukset rakentuvat pitkälti vain ”puhuvista päistä”, joten olen kiinnittänyt huomion siihen, mitä kansalaiset ohjelmassa sanovat. Käsittelen ohjelman tapauksia ikäänkuin kansalaisten kertomuksina sosiaaliviranomaisista.

7.1.1 Tapauksien rakenne

Ohjelman tapaukset kuvataan siten, että Hannu Karpo kertoo tapausten taustoja ja esittää kysymyksiä. Näiden tarkoituksena on toimia johdatuksena kansalaisten sekä mahdollisten muiden tahojen puheenvuoroihin. Mm. lähetysajan rajallisuudesta johtuen Karpon on tiivistetysti koottava ja kerrottava se, mitä kansalaiset ovat hänelle kertoneet. Täten tapaukset toimitettuina kokonaisuuksina kertovat kansalaisten tarinat sosiaaliviranomaisista eli Karpon ohjelma on toimitettu kansan puhetorvi. Niinpä loppujen lopuksi se, miten ohjelmaa toimitetaan, vaikuttaa näiden tarinoiden ilmiasuun eli siihen, miten ne ohjelmassa esitetään ja miten ne välittyvät katsojille. Näiden välittävien tekijöiden kautta syntyy kuva sosiaaliviranomaisista ja siksi se on otettava sellaisenaan vastaan.

7.2 Perusteita tapauksien sisältöjen kuvailulle

Valmis aineisto aiheuttaa siis sen, että Karpon ohjelmassa esiintyvät kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista pitää ottaa sellaisena kuin ne ohjelmassa näytettyvät. Tämä aineiston ”jäykkyys” vaikuttaa siihen, miten voin niitä

käsitellä. Koska tutkielma pyrkii kuvaamaan kansalaisten väitteentekemisen prosessia, on myös luontevaa, että tapauksien sisällöt kuvaillaan.

Niinpä olen valinnut laadullisen kuvailevan otteen kansalaisten käsitysten hahmottamiseksi. Kuvaan ohjelmassa esitettyjä kansalaisten käsityksiä sellaisenaan. Tässä vaiheessa tutkijan oma subjekti ja subjektiiviset tulkinnat eivät tule mukaan. Muutoin kuvailevaa tutkimusotetta voidaan kuvata naiviksi (esim. Järvelä 1983, 36) tai pinnalliseksi, mutta tässä tapauksessa se osoittaa paikkansa. Kuvaileva ote käsityksistä tuottaa sen sosiaaliviranomaiskuvan, joka välittyy television välityksellä myös muille kansalaisille. Kuitenkin tutkijana minulla on erilaiset intressit ohjelmaa ja sen ihmisten sanomisia kohtaan.

7.2.1 Kansalaisten käsitysten todenmukaisuus (validiteetti)

Konstruktionistinen tutkimustapa kiinnittää huomion väitteentekemisen prosessiin ja itse väitteisiin eikä pidä olosuhteita (väitteen lähtökohtia) merkittävänä (ks. luku 4). Tästä johtuen se ei myöskään ota kantaa siihen, ovatko väitteet oikeita tai vääriä. Toisin sanoen, tiukat konstruktionistit eivät ole kiinnostuneita väitteiden yleisestä validiteetista, pätevydestä. (Spector & Kitsuse 1987, 76, 96.)

Konstruktionismiin liitetään suhteellisen relativismin ajatus, sillä sen mukaan tiedekään ei voi saada erityistä statusta totuuden välittäjänä. Paremminkin se on vain yksi tapa, millä ”totuuslausumia” maailmasta voidaan tuottaa. Siksi tulisi tutkia väitteiden elinvoimaisuutta (viability) eikä niinkään niiden validiteettia. (Schneider & Kitsuse 1984, ix.)

Tiukan konstruktionismin mukaisesti tarkastelen kansalaisten esittämiä väitteitä sellaisenaan ilman viittauksia olosuhteeseen (sosiaaliviranomaiskontaktiin), josta väite on lähtöisin. Tällöin en ole kiinnostunut väitteiden pätevydestä. En voi ottaa kantaa kansalaisten esittämien väitteiden oikeellisuuteen, koska ne

kumpuavat heidän omista kokemuksistaan. Niinpä katson kansalaisten omien kokemusten oikeuttavan väitteentekemisen ja väitteet. Väitteiden elinvoimaisuus tulee pohdittavaksi myöhemmin loppuluvuissa.

Muutoin kansalaisten käsitysten todenmukaisuutta arvioitaessa voidaan tehdä joitain huomioita niiden esittämiskontekstista. Vaikka konstruktionismi ei ole kiinnostunut väitteiden pätevydestä, niin kansalaisten kannalta pääsy televisioon voi olla suuri houkutin. Kansalaisten pääsy mediaan ja esillä olo voivat dramatisoida ja ”värittää” heidän esittämiään väitteitä (vrt. Altheide 1985, 197). Myös Hannu Karpon vaikutusta kansalaisten sanomisiin tulee miettiä. Hänet voisi nähdä kysymyksineen haastattelijana. Tällöin häneen pätevät samat asiat kuin tutkimushaastatteluja tehtäessä: haastattelijalla on aina jokin vaikutus haastateltavaan. Hän voi esimerkiksi kysymyksillään dramatisoida kansalaisen tilannetta tai ohjalla vastaamaan tietyllä tavalla.

7.3 Tapausten valinta

Olen valinnut aineistoksi sellaisia tapauksia, joissa kansalaisten toisena osapuolena on sosiaaliviranomainen. Poiminnan ei ole tarkoitus olla mitenkään edustava vaan lähinnä kuvaus siitä, millaista mahdollista kuvaa kansalaiset median välityksellä antavat sosiaaliviranomaisista. Valitut tapaukset eivät siis kuvaile yleisesti kansalaisten suhtautumista sosiaaliviranomaisiin vaan ne ovat vain esimerkkejä kansalaisten käsityksistä. Esimerkkitapaukset käsittelevät toimeentulotukea ja lasten huostaanottoa.

Karpon ohjelman taustatoimittajan Anna Otsamon avustuksella tein alkutarkastelun muutamasta tapauksesta, jotka soveltuivat kansalaisten käsitysten kartoitukseen sosiaaliviranomaisista. Muutaman alkutarkasteluun valitun tapauksen pohjalta lähdin suunnittelemaan tutkielmaani. Myöhemmin kuitenkin ilmeni, ettei sosiaaliviranomaisia käsitteleviä tapauksia ollutkaan kovin monta.

Tällöin myös huomasin, että tapaukset olivat hyvin erilaisia. Niinpä tapausten eri tasoisuuden ja vähyyden vuoksi päädyin vain esimerkinomaiseen tarkasteluun.

Onneksi kuitenkin tutkimusotteenani on konstruktionismi, joka antaa tässä tapauksessa paljon anteeksi. Se kiinnittää huomion koko määrittelyprosessiin, jonka osa varsinaiset väitteet ovat. Tässäkin tutkielmassa väitteentekemisen prosessi on pääosassa ja väitteiden sisällön esille tuominen on vain yksi osa sitä. Niinpä katson voivani tehdä tapausten pohjalta esimerkinomaisen kuvauksen ohjelman välittämistä kansalaisten käsityksistä sosiaaliviranomaisista.

7.4 Kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista

En kirjoita tapauksien koko sisältöä vaan kuvailen niitä omin sanoin ja Hannu Karpon kerronnan mukaisesti. Myös näistä osioista on löydettävissä epäsuorasti kansalaisten käsityksiä sosiaaliviranomaisista, sillä ne sisältävät mainintoja kansalaisten tuntemuksista ja sosiaaliviranomaisten toimintatavoista. Olen myös tuonut esille Karpon haastattelemien muiden tahojen (esim. viranomaisten) kommentteja tapauksista, jos niitä on ohjelmassa esiintynyt. Lainausmerkkien sisäpuolella ovat sitaatit kansalaisten puheenvuoroista. Näillä asioilla olen pyrkinyt luomaan kokonaiskuvat tapauksista ja niiden myötä sen, mitä kansalaiset sosiaaliviranomaisista kertovat. Näiden kuvausten jälkeen tuon kootusti esille sen, mitä väitteitä sosiaaliviranomaisista esitetään.

7.4.1 ”Ei jaksa”

Tätä aihetta on käsitelty jo aikaisemminkin ohjelmassa, mutta siihen on palattu uudestaan. Tapaus käsittelee pienten lasten huostaanottoa, jossa isä on yrittänyt saada lapsiaan takaisin sosiaaliviranomaisilta. Isä toimitti lapsensa lastenkotiin sosiaalitoimen hoiviin voidakseen järjestää yksityiselämänsä (mm.

remontoidakseen asunnon lapsille ja itselleen). Alkoholisoitunut vaimo ei kyennyt pitämään lapsista huolta. Niinpä isä haki raastuvanoikeudelta päätöstä lasten yksinhuoltajuudesta. Oikeuden päätös oli myönteinen. Sosiaalitoimi olo toista mieltä ja reagoi niin, että erotti lapset toisistaan sijoittamalla heidät sijaisperheisiin. Tämä siksi, että sosiaalitoimi katsoi lasten luovuttamisen isälleen olevan lasten edun vastaista. Muunlaisia perusteluita viranomaisilta ei saa, sillä he vetäytyvät vaitiolovelvollisuutensa taakse.

Isä ja isoäiti eivät tiedä, missä lapset ovat. Heille ei ole sitä kerrottu. He eivät tiedä osoitetta, joululahjatkin lähetetään sosiaaliviranomaisten kautta. Kun Karpo kysyy isoäidiltä, miksi alistua tällaiseen sosiaaliviranomaisten mielivaltaan, hän vastaa:

”No kun se jatku ja jatku ja jatku vaan...niin siihen väsy, en jaksanut enää.”

Tilanne oli jatkunut samanlaisena jo kahdeksan kuukautta. Viranomaisten toiminta oli uuvuttanut.

Lapset on määrätty oikeuden päätöksellä isälleen, mutta sosiaaliviranomaiset eivät siltikään luovuta lapsia. Isän oikeusavustajan mukaan kyse ei ole enää menettelystä lasten palauttamiseksi, vaan jo tehtyjen päätösten puolustamisesta. Huostaanotettujen lapsien takaisin saaminen on lähes toivotonta.

Nyt kuusi vuotta myöhemmin tilanne on edelleen sama. Tosin isoäiti kertoo, että lapset voivat kuitenkin sijaisperheissä hyvin, mutta hän toivoisi tapaavansa heitä useammin. Tällä hetkellä tapaamisia on kaksi kertaa vuodessa kaksi tuntia kerrallaan. Ne tapahtuvat ensikodissa. Isoäiti rukoilee joka ilta lasten puolesta ja toivoo heidän kasvavan niin isoiksi, että he voisivat käydä häntä tapaamassa.

7.4.2 ”Ne lähetti mulle avioeropaperit”

Perheeseen kuuluu kaksi aikuista ja kaksi lasta. Mies joutui lomautetuksi työpaikan vaihdon jälkeen ja rahaa ei kuulunut. Niinpä vaimo meni sosiaalitoimistoon hakemaan apua tukalaan tilanteeseen. Selvitykset palkkanauhoista ja tiliotteista johtivat siihen, ettei sosiaalitoimistosta saanut penniäkään vaikka tarve olisi ollut kova. Vaimo kertoo:

”...Oisin vaan ruokaan pyytännyt sosiaalitoimistolta apua, mutta ei sieltä saanut penniäkään...”

”...Sitten ne ehdotti, että mä paremmin pärjäisin yksinhuoltajana, kun mä oon joskus ollu, kun erosin edellisestä miehestäni. Ne lähetti mulle avioeropaperit ja ne on mulla täytettynä ja kai ne mun täytyy pistää, kun ei tästä muuten selviä.”

Tämän kaiken nainen kertoo itkien lapsi sylissään.

”...Mä haluaisin pysyä Matin kanssa yhdessä, mutta koska meillä kummallakin on laskuja ja on velkoja ja niitä ei ole pystytty maksaan, niin sosiaalitoimistosta pyysin rahallista apua ja ne suositteli avioeroa, et sillai mä pärjään paljon paremmin, vaikka perhe hajoaisikin.”

Karpo haastattelee myös sosiaaliministeri Terttu Huttu-Juntusta, joka toteaa yksinhuoltajalla olevan paremmat etuudet meidän yhteiskunnassamme muttei pidä perheen hajottamista hyväksyttävänä. Samaan hengen vetoon hän toteaa massatyöttömyyden aiheuttamasta toimeentulotukiasiakkaiden määrän kasvusta ja niistä paineista, joiden alla sosiaaliviranomaiset työskentelevät. Nämä osaltaan voivat johtaa tällaiseen tilanteeseen, että sosiaaliviranomaiset eivät neuvottomuudessaan muuta voi kuin kehottaa ihmisiä muuttamaan erilleen. Hän pitää silti tällaista tavattoman harkitsemattomana toimintana.

Vaimo haluaisi vastuunkantajalta kysyä:

”...Et miksi perheen pitää hajota eikä sitä voi auttaa, että se pysyis yhdessä, kun kerran on pieniä lapsia ja mies, joka pitäisi perheestä huolta (nyyh), mutta kun ei sitä apua mistään löydy, niin tää on tää tilanne mikä nytten on.”

7.4.3 ”Kytättiin ikkunasta, et milloin ne tulee”

Seija 16-vuotta on kasvattiperheessään joutunut kasvatti-isänsä seksuaalisen hyväksikäytön kohteeksi. Jarmo, Seijan kihlattu, haluaa tytölle paremman elämän ja hänen vanhempansa haluaisivat tarjota Seijalle turvallisen kodin. Sosiaaliviranomaiset ovat toista mieltä. Heidän mielestään tyttö kuuluu kasvatustiloihin, ja he ajavat Seijaa takaa poliisin apuvoimin. Seija ja Jarmo pakenevat sen minkä kerkiävät. Koko perhe kärsii.

Jarmo kertoo:

”...Tää viimeinen vuorokausi on ollut sitä, kun viime yö valvottiin koko yö ja kytättiin ikkunasta, et milloin ne tulee...”

Isä huokailee:

”...Nythän sitä ajetaan kuin sutta jälestä, jotta saahaan elävänä häkkiin...”

Äiti huokailee:

”...Niin just tää valvominen, niin tää on ollu hirvu rasittavvee ja jotenkin tää tuntuu ihan toivottomalle tapaukselle. Tään sosiaalitoimiston kanssa ei ollenkaan niinku ei pääse mihinkään neuvotteluun, missä ois jottain järkeä...”

Kasvatti-isän hyväksikäytön tultua ilmi Seijaa on riepoteltu perhekoodista toiseen ja viimeksi sosiaaliviranomaiset päättivät lähettää tytön takaisin kasvatti-isänsä luokse. Tilanne jatkui samanlaisena. Seija ihmettelee sosiaaliviranomaisten päätöstä:

”...Ja tuota, mä en siinä vaiheessa sitä ihmetelly et miks ne antaa, ei sitä sillee tajunnutkaan. Mutta nyt kun miettii jälkeinpäin ja joo että missä heidänkin järkikin siinä vaiheessa on ollu...”

Jarmo pelasti Seijan kiperästä tilanteesta ja hänen perheensä suojelee Seijaa. Hän ei myöskään voi ymmärtää sosiaaliviranomaisten toimintaa ja haluaisi tarjota Seijalle onnellisemman elämän.

Karpo haastattelee sosiaalityöntekijää, joka on sosiaalitoimen puolelta lähetetty vastaamaan kysymyksiin. Tämä ei kuitenkaan ole ollut milläänlailla tekemisissä Seijan asioiden kanssa eikä täten voi kommentoida tapauksen kulkua. Niinpä hän vetoaa yleisesti viranhaltijoiden vaitiolovelvollisuuteen. Muutoin hän tuo esille sen, että sosiaaliviranomaisten velvollisuus on ottaa asioista selvää lapsen edun nimissä. Lisäksi lasta tulisi kuulla päätettäessä sijaisperheistä.

Seija on löytänyt itselleen kaksikin sijaisperhettä, jotka Liperin sosiaaliviranomaiset ovat hyväksyneet. Jarmon perhekin tarjoaa kotia. Jyväskylän sosiaalitoimiston mukaan sopivaa sijoituspaikkaa ei kuitenkaan ole löytynyt ja tämän vuoksi se jahtaa Seijaa. Seija toteaa:

”...Aika suuri osa sillä, mitä mie sanon niin pitäs vaikuttaa asiaan, mutta tuota sen mitä mie oon yrittäny sannoo näille, niin se on sama kuin mie puhuisin seinille, että tässä ei ainakaan sitä ole otettu huomioon...”

Sosiaaliviranomaiset ovat tulleet päätökseen, etteivät Jarmon vanhemmat voi tarjota Seijalle hänen edun mukaista kotia, vaikka eivät ole edes käyneet perheen luona. Perhe on kyllä pyytänyt käymään, mutta he eivät ole tulleet.

Myöhemmin Seijan tapausta käsiteltiin ohjelmassa uudelleen ja edellisen ohjelman vaikutuksesta asiat olivat toisella mallilla. Seija oli mm. saanut

hyväksyvän päätöksen Jarmon perheeseen sijoituksesta Jyväskylän sosiaalitoimelta. Tämän käänteen Seija kertoi iloisena asiana ja jatkoi:

”...Sitten ohjelman kautta löysin sisaren, veljen ja tädin, joista en oo ikinä aikasemmin kuullutkaan mittään...”

He olivat koko elämänsä eläneet Jyväskylässä, mutta Seija ei ollut tätä tiennyt. Yhteydenotot olivat olleet kiellettyjä. Sisko ja täti olivat yrittäneet tavoittaa, mutta sosiaaliviranomaiset eivät olleet suostuneet kertomaan Seijan olinpaikkaa.

Täti tilittää:

”...Tieks sää, mä kyllä otin yhteyttä, mutta tota mä en saanu, ne ei antanu mulle ottaa niinku yhteyttä sinuu. Se ei oo niinku sopivaa, oisin tullu sun siskon kanssa käymään, mutta se ei käyny, sanoivat vaan, että ei saa antaa mitään tietoa, ei oo sopivaa, kun mä olen sun täti niin tulla sua tapaamaan...”

Tällaista menettelyä Seija ei jaksanut ymmärtää:

”...Siis sehän on väärin (*painokkaasti*) sillee must ois ollu ihana ollu joskus nähdä ja tutustua näihin, pittää yhteyttä pitemmän aikaa...”

Siskon kommentti kuvaa tilannetta:

”...Jos en olis kattonu sitä ohjelmaa, niin en tietäis susta vielääkään. Sä olit niin lähellä, mutta silti niin kaukana.”

7.4.4 Kivikeitto

Rovaniemeläiset perheenäidit keittävät kivikeittoa. Heidän tilanteensa on ajettu niin ahtaalle sosiaaliviranomaisten toimesta, että on pakko. Heitä kismittää nk. sosiaalimatemiikka:

”...No olen tullut siihen tulokseen, että tekaistaan näitä tuloja, minultakin siirrettiin toukokuun tulot kesäkuun tuloksi ja sitten heinäkuun tuloksi laitettiin touko-, heinä- ja elokuun asumistuki ja kuitenkin saatiin niitä tuloja...”

Rahaa ei ole edes kunnolliseen ruokaan, mutta naiset eivät ole käyneet kerjäämässä ruokaa Pelastusarmeijaltakaan. Ja miksi?

”...En ole käynyt missään sen jälkeen kun sosiaalitoimisto sano, että meitä ei saa enää näkyä. Niin mie oon aatellu, että minua ei saa näkyä enää missään...”

Karpo kysyy tuntemuksia viimeisestä sosiaalitoimistossa asioinnista ja hän saa vastaukseksi:

”...No kyllä tuntu siltä, että tulen hulluksi ja tota oksetti ja oli niin pohjaton viha, niin sitä ei olis muuten kestäny...ei sitä kannata itse kosta kantamaan eikä vihata. Ei ne oo sen arvoisia nuo ihmiset, jotka tuollai käyttäytyvät köyhää kohtaan. Niille ei kannata ees vihaa kantaa...”

Ja naiset jatkavat kivikeittonsa sekoittamista.

Ylilääkäri Antti Liikkasella on tähän hyvä kommentti:

”Ihminen ei tule hulluksi menettäessään järkensä vaan menettäessään kaiken muun paitsi järkensä.”

7.5 Kansalaisten käsitykset väitteinä sosiaaliviranomaisista

Edellä esitettyjen tapausten kuvauksia lukemalla saa esimerkinomaisen käsityksen siitä, minkälaisiksi kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista muodostuvat ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmassa. Nämä käsitykset voidaan muotoilla

myös väitteiksi. Analysoimalla tapauksia voidaan tuoda esille, minkälaisia väitteitä sosiaaliviranomaisista esitetään ja miten ne ilmenevät. Olen katsonut tapaukset läpi ja niistä on noussut esille asioita, joita osin havainnollistan esittämällä lainauksia kansalaisten puheenvuoroista. Kokonaisuutena olen siis tarkkaillut sitä, minkälaisia sosiaaliviranomaiskonstruktioita käsitykset tuottavat.

Yleisesti ottaen sosiaaliviranomaisten menettelytavat nähdään ongelmina, joten niistä on lähdetty kertomaan Karpon ohjelmaan. Sosiaaliviranomaisten toiminta on koettu uuvuttavaksi ja hankalaksi. Kansalainen kokee, että se on ”ollu hirmu rasittavvee.” Lisäksi näyttää siltä, että sosiaaliviranomaisten päätökset ovat pysyviä ja niitä on vaikea lähteä muuttamaan. Myöskin päätösten asiallisuus kyseenalaistetaan ja ihmetellään, ”että missä heidän järkikin on siinä vaiheessa ollu.” Toivottomalta tuntuvat tilanteet ajavat kansalaiset ahtaalle, sillä sosiaaliviranomaiset eivät kuuntele, salailevat tietoja ja ehdottavat mahdottomia kansalaisen tilanteen helpottamiseksi. Ne (kansalaisten käyttämä sana) myös kohtelevat kansalaisia epäihmismäisesti.

Toimeentulotukiasioissa kansalaiset odottavat sosiaaliviranomaisilta apua, jota ei kuitenkaan tule, vaikka he katsovat olevansa siihen oikeutettuja. Tämä ilmenee esimerkiksi lausahduksesta: ”Oisin vaan ruokaan pyytännyt sosiaalitoimistolta apua, mutta ei sieltä saanut penniäkään.” Niinpä nämä kokemukset kumpuavat tarpeiden tyydyttymättömyydestä. Kansalaisen intressinä on saada rahallista tukea, jotta voisi ostaa ruokaa. Kuitenkin nk. sosiaalimatematiikka ei toteuta tätä toivetta, sillä kansalainen on tullut ”siihen tulokseen, että tekaistaan näitä tuloja.” Lisäksi sosiaaliviranomaisten käytös ja neuvot tuntuvat kansalaisista aivan käsittämättömiltä: pitäisi olla näkymätön tai ottaa avioero. Avun saamiselle asetetaan mahdottomia ehtoja. Näitä väitteitä tehostetaan ankean kivikeiton keittämisellä ja tunteisiin vetoavalla itkulla.

Huostaanotoissa kansalaiset odottavat asioiden sujuvan, koska he näkevät siihen edellytykset. Mutta sosiaaliviranomaiset ovat toista mieltä ja tekevät asiat

hankaliksi. Kansalaiset haluaisivat saada asiansa selviksi, mutta sosiaaliviranomaisiin on vaikea saada kontaktia. ”Tään sosiaalitoimiston kanssa ei ollenkaan niinku ei pääse mihinkään neuvotteluun, missä ois jottain järkeä.” Käsittämättömältä tuntuu se, että sosiaaliviranomaiset kykenevät jyräämään jopa oikeuslaitoksen isälle myönteisen päätöksen huoltajuudesta, jolloin heidän huostaanottopäätöksensä jää pysyväksi. Lisäksi heidän tekemät päätökset saattavat sotia jopa omaa virallista menettelyä vastaan, jolloin lakiinkin kirjatut ajatukset mm. lapsen edusta ja sijoituspäätöksissä kuulemisesta sivuutetaan käsittämättömällä tavalla. Huostaanotettu tyttö tilittääkin: ”Aika suuri osa sillä, mitä mie sanon, niin pitäs vaikuttaa asiaan, mutta tuota sen mitä mie oon yrittäny sannoo näille, niin se on sama kuin mie puhuisin seinille, että tässä ei ainakaan sitä ole otettu huomioon.” Läheisten ihmissuhteiden turvaaminenkin on lähes ”unohdettu”. Toisessa tapauksessa sukulaiset (isä ja isoäiti) voivat tavata huostaanotettuja lapsia vain kaksi kertaa vuodessa valvotuissa olosuhteissa ja toisessa sukulaisten (sisko ja täti) yhteydenpito estetään kokonaan. Tuskastuneet huokailut, itkut ja puuskahdukset tilanteista siivittävät näitä näkemyksiä.

Sosiaaliviranomaisten toiminta sotii myös kansalaisten arvoja ja moraalikäsitteitä vastaan. Kansalaiset ovat tuhtuneita saamastaan kohtelusta, sillä he kokevat ihmisarvoaan loukatun. ”Ei ne oo sen (vihan ja koston) arvoisia nuo ihmiset, jotka tuollai käyttäytyvät köyhää kohtaan.” Myös yhteiskunnan perusinstituutio perhe koetaan uhanalaiseksi. Kansalainen itkien ihmettelee: ”Et miks perheen pitää hajota eikä sitä voi auttaa, että se pysyis yhdessä.” Perheen yhdessä pysyminen tai yhteen saattaminen on arvokas asia, jota sosiaaliviranomaistenkin tulisi kunnioittaa.

Kansalaisten suhtautuminen tilanteeseensa sosiaaliviranomaisen kanssa vaihtelee. Toiset ovat luovuttaneet ja alistuneet kohtaloonsa. He eivät näe, että mitään olisi tehtävissä, sillä ”kun ei sitä apua mistään löydy, niin tää on tää tilanne mikä nytten on.” Toiset taas ihmettelevät avoimesti sosiaaliviranomaisten toimintaa ja yrittävät

selviytyä eteenpäin esimerkiksi pakenemalla sosiaaliviranomaisia tai keittämällä kivikeittoja mielenosoituksena.

Kansalaisten käsityksistä muodostuneissa väitteissä sosiaaliviranomaisista korostuvat kansalaisten kokemukset ja tuntemukset. Niihin voi olla vaikea ottaa kantaa, sillä kansalaisten todellisesta tilanteesta ei tiedetä. Karpon ohjelmassa esiintyvät käsitykset ovat ainoa todiste tapahtumista ja sosiaaliviranomaisten menettely saattaa niiden pohjalta vaikuttaa vääraltä. Kysehän ei välttämättä ole siitä, etteivätkö sosiaaliviranomaiset ole toimineet oikein, vaan kansalaiset vain kokevat järjestelmän jollainlailla huonoksi. Kuitenkin näistä kokemuksista ja tuntemuksista muodostuu sosiaaliviranomaisista kuva, joka välittyy television kautta koko Suomen kansalle.

8 KOLME VIESTIÄ¹¹

Edellä on kuvattu kansalaisten käsitysten rakentumisprosessia sosiaaliviranomaisista ”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelmaa esimerkkinä käyttäen. Kansalaiset ovat kohdanneet sosiaaliviranomaiskontaktissa jonkin ongelman ja ovat lähteneet kertomaan siitä Karpon ohjelmaan. Tällöin kansalaisten käsitykset ovat tulleet myös osaksi viestinnällistä prosessia. Niiden viestinnällisestä kontekstista seuraa huomio, että kansalaisten käsitykset voidaan nähdä myös eräänlaisiksi viesteiksi. Käsitysten sisältö (väite) on selkein viesti, sillä se on tarkoitettu sellaiseksi, mutta myös koko kansalaisten käsitysten rakentumisprosessi voi viestiä jostain.

8.1 Kansalaisten oma-aloitteisuus

¹¹ Viesteiksi kiteytyvät ne asiakokonaisuudet, jotka tutkielman myötä nousivat pohdittaviksi. Mitä kansalaisten määrittelyprosessi kertoo/viestii?

Kansalaiset ovat nähneet tarpeelliseksi lähteä kertomaan sosiaaliviranomaisten toiminnasta television välityksellä. Tämä Karpon ohjelmaan hakeutuminen on lähtenyt heidän omista aloitteistaan. Mitä tämä oma-aloitteinen väitteentekeminen kertoo kansalaisista itsestään?

Lähtökohtanaan on, että kansalainen on joutunut sosiaaliviranomaisten kanssa tekemisiin. He ovat täten jollain lailla syrjäytyneet muun yhteiskunnan toiminnasta, koska ovat tarvinneet sosiaaliviranomaisten apua. Sosiaalihuollon asiakkaat nähdään perusedellytyksiltään olevan heikommassa asemassa kuin kansalaiset yleensä. Heillä katsotaan olevan puutteellisesti henkilökohtaisia voimavaroja ja on totuttu, ettei heiltä voi odottaakaan omatoimisuutta. Niinpä asiakkaalle on sosiaalihuollossa langennut varsin passiivinen rooli omien ongelmiansa käsittelyssä. (Työryhmämuistio 1986, 21.)

Niinpä aitoa ja alkuperäistä tietoa asiakkaiden asemasta, heidän kokemuksistaan tai objektiivisista tai subjektiivisista oikeuden loukkauksista tulee suhteellisen vähän viranomaisten ulottuville, sillä asiakkaat itse eivät juurikaan tuo tietoa olosuhteistaan ja saamastaan kohtelusta julkisuuteen. Asiakkaana oleminen on elämäntilanteena sen verran arkaluontoinen asia, että siitä halutaan vaieta. (Työryhmämuistio 1986, 17.) Joel Bestkin (1989, 75) näkee ongelmaksi sen, ettei ruohonjuuritason toimijoilla ole useinkaan kykyjä ja resursseja väitteentekemiseen, vaikka sellaiseen voisi olla tarvetta.

Kuitenkin Karpon ohjelmassa esiintyvät kansalaiset edustavat asiakkaita, jotka eivät ole jääneet ongelmia itsekseen pohtimaan, vaan he ovat lähteneet hakemaan asialleen julkisuutta kertoakseen sosiaaliviranomaisten ongelmallisesta toiminnasta. Tämä väitteentekeminen ohjelmassa osoittaa kansalaisten erityisen tavan käsitellä ongelmansa. Hakeutumalla Karpon ohjelmaan kansalaiset ovat ottaneet vastuun tilanteestaan ja osoittaneet kykeneväisyytensä asian julkituomiseen. He ovat ottaneet aktiivisemmän roolin asiansa käsittelyssä kuin mitä asiakkaalta yleensä odotetaan. Tämän voi nähdä hyvänäkin asiana, joskin

sosiaaliviranomaisten näkökulmasta ”aktiivinen” asiakas saatetaan leimata häiritsijäksi (vrt. Työryhmämuistio 1986, 21-22).

Mutta mikä saa kansalaisen kertomaan julkisuuteen, Karpon ohjelmaan kokemuksistaan? Tähän toimintaan on luultavasti ollut kimmokkeena se, että sosiaaliviranomaisten toimet ulottuvat usein hyvin syvälle arkielämään ja perheeseen (esim. viimesijainen toimeentulo ja huostaanotot). Jossain menee kansalaisen sietokykyraja ja jos elämän kulkuun kosketaan vääräksi katsotulla tavalla, on siihen reagoitava. Niinpä sosiaaliviranomaisten toimia uskalletaan arvostella, koska tilanteet saattavat sotia ihmisten omia oikeuskäsityksiä vastaan.

Kansalaisten toiminta kertoo myös sen, että sosiaaliviranomaisten kanssa tekemisiin joutumista ei pidetä enää hävettävänä asiana. Tätähän kuvastaa se, että televisioon tullaan ongelmista puhumaan. Sosiaaliviranomaisten toiminta on suututtanut kansalaiset niin, että he ovat valmiita tuomaan yksityisetkin ongelmansa julkisuuteen. Tästä voisi päätellä, että ihmiset kokevat esimerkiksi viimesijaisen toimeentulon oikeutenaan, jota tulee puolustaa.

Kansalaiset ovat kokeneet ongelmallisen sosiaaliviranomaissuhteen ja he ovat täten oikeutettuja määrittelemään sosiaaliviranomaiset. Karpon ohjelmassa he siis omaavat määrittelyvaltaa. Mutta valtaa on monenlaista, sillä Jari Heinosen (1986, 9) mukaan vallan määrä olennaisesti vaikuttaa siihen, miten kansalaiset voivat tosiasiallisesti vaikuttaa olosuhteisiinsa ja vallitsevan todellisuuden muuttamiseen eli kysymys on siitä, miten nousevat hallintoalamaisista todellisiksi subjekteiksi. Karpon ohjelmassahan kansalaiset saavat äänensä kuuluviin, mutta eivät välttämättä ratkaisuun vaadittavaa vaikutusvaltaa. Heillä on ainoastaan mahdollisuus esittää näkemyksensä sosiaaliviranomaisten toiminnasta ja toivoa, että epäkohtiin puututtaisiin.

Kansalaisten käsitysten vakavasti otettavuuteen (niiden elinvoimaisuuteen¹²) vaikuttaa se, millä lailla he kykenevät asiansa ilmaisemaan. Erik Allardt (1976, 181) toteaakin, että ”yleensä huonommassa asemassa olevat kykenevät myös huonommin ilmaisemaan preferenssejään”. Karpon ohjelman kansalaisilta puuttuvat väitteidensä vakuuttamistavat, ”faktuaalistamistavat” (vrt. viranomaisten faktuaalistamistavoista Juhila 1993, 151-188). Kokemuksiin ja tuntemuksiin perustuvilla argumentoinneilla ei ole samaa pätevyysarvoa, kuin esimerkiksi virallisen tahon asiapitoisilla lauselmilla. Paddy Scannell (1992, 344) toteaakin, että vaikka subjektit oikeutettaisiin esittämään mielipiteitään kokemustensa pohjalta, niin niillä on ainoastaan subjektiivista voimaa.

Huolimatta kansalaisten heikohkoista vaikuttamismahdollisuuksista Karpon ohjelmankaan myötä on tärkeää huomata, että kansalaiset ovat itse hakeutuneet sinne. He eivät ole passivoituneet tilanteensa tähden. Karpon ohjelman kansalaisilla on kykyä tuoda asioitaan esille, mitä ei välttämättä kaikilla kansalaisilla (asiakkailta) ole. Se seikka, että he ovat valinneet mediakentän asioidensa esille tuomiseen, osoittaa heidän omaavan urbaania oveluutta. Media on otettu välineeksi sosiaaliviranomaisen toimia vastaan.

8.2 Karpon ohjelma kansalaisen valintana

Kansalaisten väitteentekemisen prosessi johdattaa pohtimaan myös sitä seikkaa, miksi Karpoon otetaan yhteyttä? Miksi kansalaiset ovat valinneet ohjelman asiansa esittämiseen? Tällaisen palautekanavan valintaan on täytynyt olla jokin syy.

Anna Otsamon mukaan viralliset valitustiet on usein käytetty ennenkuin Karpoon otetaan yhteyttä. Kansalaiset eivät ole saaneet haluamaansa virallista tietä pitkin tai ovat todenneet sen hyödyttömäksi. Jorma Sipilänkin (1987, 123) mukaan

¹² Konstruktionismin vaihtoehto validiteetille, ks. luku 7.2.1.

ruohonjuuritasolta lähtevän vaikuttamisen ainoaksi väyläksi jää usein julkisuus. Kynnys Karpon ohjelmaan hakeutumiselle on matalampi, sillä siellä on helpompi valittaa, koska siellä eivät päde byrokraattiset säännöt. Tämä seikka on huomattu ja esitetty ehkä hieman ironiseen sävyyn pilasarjakuvassa (liite 2), jossa ilmenee suomalaisten tapa valittaa. Se kuvastaa kansalaisten ajatuksia ja Karpon imagoa henkilönä.

Mitä kansalaiset sitten Karpon ohjelmasta hakevat? Jotain heille on jäänyt hampaan koloon tapahtuneesta, koska he ottavat Karpoon yhteyttä. Karpon televisio-ohjelma mahdollistaa julkisuuteen pääsyn, sillä siinä sekä kansalainen että kansalaisen asia saavat julkisuutta. Karpon ohjelman välityksellä kansalaiset voivat tuoda ongelmansa yleiseen tietoisuuteen, kaikkien suomalaisten nähtäville. Julkisuus on kummallinen asia, se voi saada asiat sujumaan hyvin tai huonosti. Esimerkkitapaukseksi otetussa Seijan tarinassa ohjelmassa esiintyminen oli vienyt asiaa eteenpäin ja ongelmat olivat ratkenneet (luku 7.4.3). Ongelmien kertominen televisiossa julkisesti oli saanut sosiaaliviranomaiset tekemään myönteisen sijoituspäätöksen toivottuun perheeseen. Lisäksi Seijan sisko löysi ohjelman avulla kadonneen sisarensa: ”Jos en olis kattonu sitä ohjelmaa, niin en tietäis susta vielääkään.”

Kaikki Karpon kansalaiset eivät välttämättä odota asiansa ratkeavan ohjelman perusteella. Niinpä tärkeimmäksi syyksi ohjelmaan hakeutumiselle nousee kuulluksi tulemisen mahdollisuus.¹³ Kansalaiset saattavat kokea, ettei heitä ole kuunneltu kunnolla asiaa käsiteltäessä ja siksi asiat eivät selviä. Mutta Karpo kyllä kuuntelee ja samalla kansalaisen asia saa sen julkisen huomion, minkä televisio-ohjelma mahdollistaa. Sillä selkein seuraus mediassa esiintymiselle on huomatuksi tuleminen. Mediaan menemisellä saavutetaan julkisuutta. Silloin voi nähdä oman kuvansa ja nimensä televisioruudussa. (Vrt. Altheide 1985, 197.)

¹³ Stakesissa toteutetussa asiakaspalautepuhelinsoitteluissa asiakkaat saivat soittaa ja kertoa kokemuksistaan sosiaalihuollon palveluista. Soittaneille oli usein tärkeää vain se, että joku kuunteli heidän huoliaan. (Ks. Mäntysaari ym. 1996.)

Karpon ohjelman mahdollistama julkisuus voi houkutella ottamaan yhteyttä ohjelmaan. Ohjelmaan hakeudutaan kuitenkin vasta sitten, kun kansalaisilla on asiaa kerrottavanaan. Joten pelkästä henkilökohtaisesta julkisuuden tavoittelusta ei liene kyse. (Vahtiihan Karpo ohjelmansa sisältöä valitsemalla, mitä kansalaisten kertomuksia esitetään.) Niinpä kansalaisten Karpon ohjelmaan hakeutuminen mietityttää. Miksi kansalaiset haluavat julkisuuteen television välityksellä? Eivätkö he tule kuulluksi millään muulla tavalla? Onko Karpon ohjelma ainut mahdollisuus? Onko kyse siitä, ettei virallinen puoli pysty auttamaan kansalaisia vai eikö kansalainen pysty toimimaan virallisen menettelyn mukaisesti? Vai pitääkö kansalaisen ottaa vastuu omiin käsiinsä, jotta hän tulisi kuulluksi ja asiansa esitetyksi?....

Kuten edeltä huomaa ”kansalaisten käsitykset Karpon ohjelmassa” -ilmiönä nostattaa esiin monenlaisia kysymyksiä ja pohdinnan aiheita. Niihin ei ole tarkoitus tässä vastata, mutta ne on haluttu tuoda esille, herättämään keskustelua. Kansalaiset menevät Karpon ohjelmaan viestiäkseen jotain, koska ovat valinneet televisio-ohjelman asiansa esittämiseen. Tähän on syytä mainita, että televisio ei edusta yhteiskuntamme ilmitodellisuutta vaan se lähinnä heijastelee symbolisesti arvovakenteita ja -suhteita, jotka ovat pinnan alla (Fiske & Hartley 1980, 24). Niinpä tähän liittyen selvitetään seuraavaksi kansalaisen ja median suhdetta.

8.2.1 Media kansalaisen kumppanina

Eihän siinä mitään uutta ole, jos sosiaaliviranomaisen toimintaa arvostellaan, mutta kun se tapahtuu tällaisessa kontekstissa, televisiossa; miksi kansalaiset ovat valinneet tällaisen tavan ajatustensa ilmaisemiseen? Näkevätkö he median sellaiseksi kumppaniksi, joka voisi heidän asiaansa edesauttaa? Voidaanko näitä kysymyksiä lähestyä niin, että kansalaiset eivät näe valtiokoneistoa enää kumppaninaan asioiden hoidossa vaan heidän tarvitsee mennä muille areenoille

(mediaan) kertomaan ongelmistaan. Tällöin mediasta tulee kansalaisen väline ajatusten ilmaisuun, sillä se soveltuu siihen erinomaisesti.

Joukkoviestintää¹⁴ kuvataan joskus termillä neljäs valtiomahti. Tämä näkemys pohjautuu oppiin vallanjaosta, jossa julkinen valta on jaettu lakien säätämisen, toimeenpanon ja tulkinnan osalta toisistaan riippumattomille elimille. Journalismin asema *valtiomahtina* tarkoittaa sitä, että se valvoo kansalaisten puolesta julkisen vallan käyttäjiä eli kolmen muun valtiomahdin toimintaa: lakien järjestyttä, hallinnon tehokkuutta ja tuomioiden oikeudenmukaisuutta ja riippumattomuutta. Tältä pohjalta journalismi on nyky-yhteiskunnassa tarpeellinen elin. (Kunelius 1997, 177.)

Tämän neljännen valtiomahdin tehtävänä on siis valvoa julkista valtaa. Koska joukkoviestintä omaa tällaisen aseman, se on myös luonteva kumppani kansalaiselle iskeä julkista valtaa vastaan, jota osaltaan myös sosiaaliviranomaiset edustavat. Niillä molemmilla on samanlaiset pyrkimykset. Koska asiat eivät hoidu julkisen hallintovallan sisällä, tarvitaan jokin ulkopuolinen taho herättämään huomiota. Niinpä Risto Kunelius (1997, 177) näkeekin, että journalismilla on tärkeä yhteiskunnallinen funktio siinä, että se ottaa ammatillisesti hoitaakseen ihmisten sinänsä terveen epäilyn systeemiä kohtaan.

Heikki Kuutin (1995, 272) mukaan ”kansalaisten tuntema voimattomuus vaikuttaa ja saada ongelmilleen julkisuutta onkin yksi merkittävä tekijä tutkivan journalismin ja yleisön välisessä suhteessa. Amerikkalaisjournalistien mukaan ihmiset pitävät tiedotusvälineitä luontevana paikkana keskustella ongelmista ja usein myös viimeisenä mahdollisuutena niiden ratkaisemiseksi. Julkisuuden kautta tapahtuvaan vaikuttamiseen uskotaan voimakkaasti, siitä huolimatta - tai ehkä juuri sen takia - ettei tiedotusvälineillä ole mitään virallista valta-asemaa, mutta kuitenkin suora yhteys yleisöönsä.” Tämän ovat Karpon ohjelman kansalaisetkin

¹⁴ Termiä käytetään lähes synonyymina joukkotiedotukselle (ks. määritelmä luvusta 6.1).

huomanneet. Menemällä ohjelmaan he osoittavat sen, että he luottavat enemmän mediaan kuin julkisen sektorin virkamiehiin.

Kuitenkaan tätä median luottoasemaa kansalaisten silmissä ei pidä väheksyä. Everette Dennis (1996, 64) näkee, että yhteiskunnalle voi olla suurta hyötyä siitä, että ihmisillä on foorumi heidän ajatustensa, valitustensa ja pettymystensä julki tuomiseen. Tällä tavoin ihmisten voimattomuuden tunnetta voitaisiin alentaa. Karpon ohjelma voisi siis olla sellainen valituskanava, joka voisi lisätä ihmisten kykyä ja voimaa tarttua asioidensa hoitamiseen sekä vahvistaa arkipäivästä selviytymistä. Tätä pyrkimystä kuvataan ”empowerment” -termillä.

Median tarjoamalla kansalaisten valituskanavilla voitaisiin siis vähentää kansalaisten alemmuuden tunteita suhteessa julkiseen hallintoon, josta he ovat usein riippuvaisia. Mutta asialla on aina toinenkin puoli. Media voi olla kansalaisten toiminta-areena, mutta sen avulla voidaan myös konstruoida yhteiskunnallisia ilmiöitä. Kohdistamalla valitukset julkisen sektorin toimintaan kansalaiset luovat myös kuvaa siellä toimivista viranomaisista.

8.3 Sosiaaliviranomaisen kuva

Kansalaisten määrittelyjen tuloksena syntyneitä sosiaaliviranomaiskonstruktioita voidaan kuvata myös sosiaaliviranomaiskuvan käsitteellä. ”Kuvalla” voidaan ymmärtää subjektiivista tulkintaa jostakin, joka liittyy aina tulkitsijan kulttuuriseen taustaan ja täten tekee läsnäolevaksi stereotypisoivan prosessin (de Camargo 1991, 135). Tässä käsitysten tuottaman kuvan lisäksi huomioidaan myös median vaikutukset tämän kuvan välittämisessä.

Karpon ohjelmassa kansalaiset saavat esittää väitteensä sosiaaliviranomaisista. Heidän toimintansa tarkoituksena on ollut kertoa niistä sosiaaliviranomaisista, jotka ovat jotenkin vaikeuttaneet heidän elämäänsä. Omakohtaiset kokemukset

sosiaaliviranomaisista ovat tulleet Karpon ohjelman välityksellä julkisuuteen. Niinpä kansalaisten väitteentekemisen tuloksena syntyy tietty kuva sosiaaliviranomaisista. Se rakentuu kansalaisten käsityksistä/väitteistä, joille media antaa kontekstin.

Kansalaisten sosiaaliviranomaisista esittämien kertomusten pohjalta ja niissä olevien väitteiden sisällöistä voi tehdä sen johtopäätöksen, että sosiaaliviranomaiset hankaloittavat toimillaan kansalaisen elämää. Ne eivät osaa suhtautua heidän tilanteeseensa oikealla tavalla ja toimivat oman päänsä mukaan. Niille ei yksinkertaisesti mahda mitään. Nämä seikat kuvastuvat ohjelmassa mm. kansalaisten puheenvuoroissa: ”tää tuntuu ihan toivottomalle tapaukselle” tai siitä, että avioeropaperit ”täytyy pistää, kun ei tästä muuten selviä.” Muutoinkaan perusteluja sosiaaliviranomaisten toiminnalle ei saa, sillä sosiaaliviranomaiset vetäytyvät mielellään vaitiolovelvollisuuden taakse. Kaiken kaikkiaan sosiaaliviranomaiset kuvataan hankaliksi osapuoliksi ja kansalaisen ja sosiaaliviranomaisen vastakkainasettelu korostuu.

Niinpä on myös hyvä ajatella, mitä kuvaa itse Karpon ohjelma haluaa tuottaa ja miten tämä vaikuttaa kansalaisten käsitysten tuottamiseen. Myös Hannu Karpo saattaa edesauttaa tietynlaisen sosiaaliviranomaiskuvan syntymistä. Koska hän toimittaa ohjelman, on hänellä valta päättää ohjelmansa toteuttamisesta. Toimittajan omat pyrkimykset ja näkemykset näkyvät ohjelman toimittamisessa. Karpo päättää siitä, ketkä kansalaiset saavat esittää omat käsityksensä sosiaaliviranomaisista ja ennen kaikkea päättää, millä tavalla nuo käsitykset esitetään.

Kansalaisten käsityksistä muodostuva sosiaaliviranomaiskuva on varsin yksipuolinen. Sen ovat luoneet ne kansalaiset, jotka ovat päässeet Karpon ohjelmaan tarinansa kertomaan. Sosiaaliviranomaiset on alistettu kansalaisten määrittelyvallan alaisiksi. Heidän kohtalonaan on toimia vain objektina, olla väitteiden kohteena. Sosiaaliviranomaisilla itsellään tai vaikka kansalaisen muilla

perheenjäsenillä tai sukulaisilla saattaa olla tapahtuneesta aivan erilainen kuva. Kuitenkin näistä yksipuolisista väitteistä muodostuu kansalaisten esittämä sosiaaliviranomaiskuva, joka välittyy television, Karpon ohjelman välityksellä suurelle yleisölle.

Mutta mitä merkitystä kansalaisten esittämillä väitteillä sosiaaliviranomaisista sitten voisi olla, ovathan ne vain yksittäisiä esimerkkejä. Niitä ei voi suoranaisesti yleistää koskemaan kaikkia sosiaaliviranomaisia. Mutta kun väitteet esitetään median kontekstissa, niiden vaikutus on paljon suurempi. Median vaikutusvoima tekee näistä yksittäisistä mielipiteistä ”vahvempia”, sillä ne esitetään tehokkaassa viestintävälineessä, televisiossa. Ne tavoittavat suuren yleisön, jolloin yksittäisen kansalaisen näkemys tulee aivan erilailla huomioiduksi. Tämä seikan merkitys ei ole vähäinen, sillä todellisuus voi olla monelle yhtä kuin median välittämä. Niinpä yksikin tapaus voi saada niin suuren ”uutisarvon”, joka voi vaikuttaa katsojan mielikuvaan sosiaaliviranomaisista. Esimerkiksi kyselytutkimuksissakin on havaittu, että tutkittavien käsityksiin viranomaisten luotettavuudesta on vaikuttanut joukkotiedotuksen antama kuva viranomaisista (esim. Kontinen 1983, 58).

Tuottamalla tiettyä kuvaa sosiaaliviranomaisista kansalaiset samalla uudistavat ja vahvistavat vallitsevia uskomuksia ja käsityksiä sosiaaliviranomaisista. Suomessahan vallitsee tietynlainen viranomaisvastaisuus, ”herraviha”. Karpon ohjelman kansalaisten käsitykset eivät ainakaan muuta tuota kuvaa. Sosiaaliviranomaiskäytännöt halutaan kyseenalaistaa ja epäkohdat tuoda julkisesti esille. Niinpä koko kansalaisten väitteentekemisen prosessi kertoo siitä, että sosiaaliviranomaiset ovat väitteentekemisen arvoisia, koska kansalaiset ovat hakeutuneet mediajulkisuuteen (Karpon ohjelmaan) kertomaan tarinansa heidän toiminnastaan. Tällöin voidaan herättää ajatus sosiaaliviranomaisten julkisuuskuvasta. Mitä tämä prosessi ja sosiaaliviranomaiskuvan muodostuminen mediassa tekee sosiaaliviranomaisille? Vaikuttaako se esimerkiksi heidän

arvostamiseensa? Siksi sosiaaliviranomaisten olisi hyvä olla tarkkana imagostaan, jota mm. media viljelee.

Sosiaaliviranomaiset ovatkin keskustelleet omasta julkisuuskuvastaan, kuinka heidän tulisi suhtautua mediaan (esim. Sosiaalityöntekijä-lehti 1996:3). Edward Brawley (1983) on kirjoittanut kirjan siitä, kuinka julkisen sektorin työntekijät itse voisivat käyttää mediaa hyväkseen esimerkiksi kertomalla, mitkä ovat heidän päämääränsä ja tavoitteensa. Tällöin ihmiset ymmärtäisivät heidän toimintansa perusteita ja väärinkäsityksiltä voitaisiin vältyä.

9 POHDINTAA

9.1 Konstruktionistisesta otteesta ja viestintämallista

Pyrkimyksenäni oli kuvata kansalaisten käsitysten rakentumisprosessi viestinnässä Gerbnerin viestintämallin ja konstruktionistisen otteen avulla. Tarkoitus oli lähinnä testata näiden kahden ”näkökulman” soveltuvuutta tutkielman aiheen käsittelyssä. Kumpikin toi oman panoksensa tutkielmaan, josta muodostui prosessinomainen kuvaus siitä, miten kansalaiset tulevat määritelleeksi sosiaaliviranomaiset Karpon ohjelmassa.

Kun jokin malli valitaan tutkielman rakenteeksi, voisi kuvitella sen kangistavan aiheen käsittelyä liiaksi. Tässä tapauksessa viestintämallille pohjautuva rakenne osoittautui käteväksi, sillä se mahdollisti aiheen systemaattisen käsittelyn. Se loi luvut prosessin jokaiselle vaiheelle. Lisäksi se kiinnitti kansalaisten käsitykset oikeaan kontekstiin ja toi esille keskustelut kansalaisten mahdollisuuksista päästä viestinnän kentälle.

Gerbnerin viestintämallin rajaus (luku 3.2) vain mallin ensimmäiseen puoliskoon oli tarkoituksenmukainen. Siihen jäi asiat viestinnän lähtökohdasta aina viestin

julkituloon saakka, juuri se, mikä kattoi mediassa tapahtuvan väitteentekemisen kuvaukseen tarvittavan rakennusmateriaalin. Sehän alkoi kansalaisen kokemuksen muodostumisesta (ongelmallisesta sosiaaliviranomaisuudesta) ja loppui väitteiden esittämiseen Karpon ohjelmassa. Viestintämallin loppuosa (viestin vastaanoton ulottuvuus) voisi muodostaa oman tutkimuskokonaisuutensa. Tällöin kyseeseen voisi tulla esimerkiksi tiedotusopillinen vastaanottotutkimus tai käyttötarkoitustutkimus. Tutkia voisi, mitä merkityksiä Karpon ohjelma ja siinä esitetyt käsitykset saavat katsojien silmissä.

Konstruktionistisella lähestymistavalla voitiin pureutua kansalaisten määrittelyprosessiin. Sen avulla pyrittiin hahmottamaan heidän käsityksiään sosiaaliviranomaisista, jotka olivat tarkastelun kohteena. Kansalaisten määrittelyprosessia kuvattiin väitteentekemisenä ja heidän käsitystensä tuottamia sosiaaliviranomaiskonstruktioita väitteinä. Tällainen väitteentekemisen ajatus soveltui hyvin Karpon ohjelman toimintaideaan. Kansalaisethan ottivat ohjelmaan yhteyttä kertoakseen jostain ongelmallisesta tilanteesta ja esittivät siitä väitteitä. Täten konstruktionistinen ote oli omiaan aiheen käsittelyssä.

Konstruktionistinen lähestymistapa mukautui hyvin Gerbnerin viestintämallin luomaan runkoon. Gerbnerin viestintämallin rikkautena muihin viestintämalleihin verrattuna oli, että se toi esille sanoman/väitteen muotoutumisen lähtökohdan, ne olosuhteet, joista kansalainen (väitteentekijä) tahtoi Karpon ohjelmassa kertoa. Koska konstruktionismin mukaisesti olosuhteiden merkittävyys oli ainoastaan siinä, että niistä väitteet muodostettiin, sivuutettiin ne ainoastaan maininnalla sosiaaliviranomaiskontaktista ja tuotiin esille väitteentekemisen subjektiivisia seikkoja. Ilman viestintämallin havaintoulottuvuutta nämäkin asiat olisivat jääneet huomioimatta.

Konstruktionismin ajatusta irrelevanteista olosuhteista tuki itse tutkielman esimerkikohde, Karpon ohjelma ja siinä esiintyvien kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista. Sillä ohjelman tapauksia tarkastelemalla eivät näkyneet ne

tilanteet, joista käsitykset olivat lähtöisin. Niinpä tarkastella saattoi ainoastaan ohjelman tarjoamaa näkyvää ainesta eli mitä väitteitä kansalaiset sosiaaliviranomaisista esittivät ja siitähän konstruktionismin mukaisesti oltiin erityisen kiinnostuneita. Tällöin myös viestinnän mahdollistama näkymättömien henkilökohtaisten kokemusten näkyväksi tekeminen tuki konstruktionistista otetta.

Tässä tutkielmassa pyrittiin osoittamaan yksi uusi tapa soveltaa konstruktionistista tutkimustapaa ottamalla esimerkiksi Karpon ohjelman kansalaisten käsitykset sosiaaliviranomaisista. Kansalaisten käsitysten tutkiminen pelkästään konstruktionismin avulla olisi ollut mahdollista, mutta silloin käsitysten konteksti olisi jäänyt vähemmälle huomiolle. Gerbnerin viestintämalli toi tutkielmalle jänteveyttä ja se huomioi paremmin viestinnästä johtuvia seikkoja, sen ”pelisääntöjä”. Niinpä konstruktionismi metodina ja viestintämalli teoriana loivat perustan kansalaisten käsitysten tutkimiseen viestintävälineessä, kuvaamaan väitteentekemisen aktiviteettia viestinnässä.

9.2 Kansalaisen väitteentekemisen aktiviteetti viestinnässä

Tutkielmaa voidaan pitää yhtenä esimerkkitapana osoittaa, miten käsityksiä voidaan tuottaa. Kansalaisten väitteentekemisen aktiviteetti viestinnässä on yksi konstruktionistisella otteella esitelty viestintäprosessi. Se on yksi kansalaisten määrittelymalli, tapa konstruoida viestinnässä. Huomio kiinnittyy ennenkaikkea siihen, että kansalaiset tekevät väitteitä ja sen myötä siihen, missä he niitä tekevät. Näiden seikkojen kuvaileva tutkimus nostaa esiin monia pohdinnan aiheita.¹⁵

Tässä tutkielmassa esitetty väitteentekemisen prosessi herättää pohtimaan Karpon ohjelman kansalaisen tilannetta. Hän on yhteiskunnallisen mittapuun mukaan huono-osainen, sillä hän on syystä tai toisesta joutunut tekemisiin sosiaaliviranomaisen kanssa. Hän on jollain lailla pudonnut ”normaalista”

elämästä pois ja sosiaaliviranomainen on puuttunut hänen elämänsä kulkuun. Mutta kansalainen on huono-osainen myös siinä, että hän on joutunut sosiaaliviranomaissuhteeseen, joka on osoittautunut ongelmalliseksi.

Karpon ohjelman kansalaiset eivät ole jääneet tilannettaan yksin pohtimaan, vaan ovat halunneet kokemalleen julkisuutta. Syytä on mainita, että kaikki ongelmalliseen sosiaaliviranomaissuhteeseen joutuneet eivät suinkaan halua tai eivät kykene saattamaan asiaansa päivänvaloon. Karpon ohjelman kansalaiset ovat halunneet ja kysyneet. Tämä tekee heistä erilaisia valittavia kansalaisia, sillä he tekevät sen julkisesti.

Se, että kansalainen haluaa tuoda ongelmallisen sosiaaliviranomaissuhteensa julkisuuteen, mietityttää. Mitä tällainen toiminta kertoo kansalaisen ajatuksista? Helpottaako julkinen kertominen oloa? Tällöinhän kansalainen saattaa tuntea saavansa ainakin jonkinlaisen otteen asioiden kulusta, hän pääsee tilanteen herraksi. Sosiaaliviranomaissuhteessahan kansalainen on alistettu asiakas, joka on vain sosiaaliviranomaisten armoilla, toiminnan kohteena. Karpon ohjelmassa osat vaihtuvat: sosiaaliviranomaisista tulee kansalaisten toiminnan, väitteentekemisen kohde. Esiintyminen Karpon ohjelmassa antaa kansalaiselle jonkinasteisen henkisen yliotteen ja mahdollisuuden kääntää tilanne omaksi ”voitokseen”, vapautua sosiaaliviranomaisten kontrollista.

Tämä tutkielma osoittaa, että kansalaisten antama palaute sosiaaliviranomaisten toiminnasta voi tulla myös muualta kuin vain heille suunnattujen kyselyselvitysten kautta. He ovat valinneet televisio-ohjelman ”viestin viejäksi”. Tässä muodossa esitetty palaute voisi kuvastaa kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien tai valituskanavien puutetta tai ainakin sitä, ettei heitä kuunnella tarpeeksi. Tämän voisi nähdä myös siten, että kansalaisten oikeusturvassa voisi olla parantamisen varaa. Kansalaiset voivat kokea (tai ehkä he tietävät), että kantelut ja valitukset tai

¹⁵ Kolme asiakokonaisuutta tuotiin jo esille luvussa 8.

suora palaute sosiaaliviranomaisille eivät tuottaisi tulosta, joten he hakeutuvat Karpon ohjelmaan ja tuovat asiansa siellä esille. Jos kansalainen ei kykene toimittamaan asioitaan virallisia vaikutuskanavia pitkin, niin vika voi olla järjestelmässä, joka ei toimi tai kansalaisessa, joka ei osaa tai ei halua toimia virallisen menettelyn mukaisesti. Ongelma voi olla myös sosiaaliviranomaisen ja kansalaisen välisessä vuorovaikutuksessa, jossa yhteisymmärrystä ei saada aikaiseksi ja kansalaisen on turvauduttava muihin keinoihin.

Jo yli kymmenen vuotta sitten työryhmämuistiossa (1986, 18) asiakkaan asemasta ja osallistumismahdollisuuksista sosiaalihuollossa todettiin, että autenttista tietoa sosiaalihuollon periaatteiden toteutumisesta ei saada, elleivät asiakkaat itse tai heidän edustajansa sitä tuota. Lisäksi huomautettiin, että sosiaalihuollosta puuttuu käyttökelpoinen kanava palautteen ja tiedon kulkeutumiseen alhaalta ylöspäin. Nyt voi kysyä, onko tilanne edelleenkin muuttunut miksikään? Karpon ohjelmaan otetaan edelleen yhteyttä sosiaaliviranomaisten toiminnasta, suoraa keskusteluyhteyttä ei tunnu löytyvän. Voisiko kuvitella, että ilman ohjelmaa ei tiedettäisi sosiaalihuollon asiakkaiden kokemuksista, joita ilman ei voida sosiaaliviranomaiskäytäntöjäkään parantaa. Tuntemukset oikeuksien loukkauksista ja huonosta kohtelusta tulisivat vain tätä kautta ilmi. On huolestuttavaa, jos tämä on ainoa keino vaikuttaa ja ilmaista tuntojaan ja muuta vaihtoehtoa ei löydy.

Kansalaisten väitteentekeminen Karpon ohjelmassa jää usein vain valitukseksi, sillä siinä voi vain tuoda asiansa esille muttei välttämättä vaikuttaa, vaikka siihen varmasti osittain pyritään. Ohjelma ei ole mikään virallinen asioiden muuttamiselin. Vaikka media ei suoranaisesti voi ratkaista kansalaisen asiaa, niin ainakin sen avulla voi tuoda julki epäkohtia ja toivoa, että joku huomaisi ne ja tekisi tilanteelle jotakin. Väitteiden esittämisellä kansalaiset voivat kiinnittää huomion niihin ongelmiin, joihin he törmäävät sosiaaliviranomaisten kanssa asioidessaan. Samalla kansalaisten tarinat toimivat varoituksena muille kansalaisille, jotta nämä tietäisivät, mitä voi olla tiedossa tai mihin tulee varautua,

jos joutuu sosiaaliviranomaisten kanssa tekemisiin. Tällöin kansalaiset kertovat tilanteestaan muille suomalaisille osoittaakseen, että systeemit eivät ole muuttuneet. Kansalainen on edelleen heikoilla viranomaista vastaan käytävissä taisteluissa. Esiintymällä Karpon ohjelmassa kansalaiset kuitenkin osoittavat, että median kanssa liittoutumalla ja sen tarjoamalla julkisuudella tätä tilannetta voidaan yrittää muuttaa.

Kunhan vain mediakin yleisesti suhtautuisi kansalaisten näkemyksiin erilalla ja antaisi niille enemmän tilaa, sillä kansalaisten väitteentekeminen mediassa ei ole itsestään selvää. Tutkielman mediaan pääsykysymykset kuvastavat omalta osaltaan sitä kenttää, missä kansalaiset käsityksiään esittävät. Ne kertovat, miten kansalaiset ja heidän näkemyksensä asettuvat mediamaailmaan. Ongelmahan on, että media itsessään sisältää (uusintaa) ne valtasuhteet, jotka yhteiskunnassa vallitsevat. Tällöin vallankäytön kohteiden pyrkimyksiä esittää näkemyksiään ei tahdota kunnioittaa vaan suositaan valtaapitävien näkemyksiä. Niinpä kansalaisten mahdollisuus on turvautua ohjelmiin, jotka heille ovat tarkoitettuja. Muoto on valmiina, valinnan mahdollisuutta ei ole.

Kun kansalaisella on asiaa, Karpon ohjelma antaa mahdollisuuden asian esille tuomiseen. Ohjelman merkittävyys on siinä, että kansalaisillakin on oma äänikanavansa. Siinä he saavat kertoa tarinansa ja purkaa pahaa oloaan. Huomattava on, että jos Karpon ohjelmaa ei olisi, niin miten tavalliset kansalaiset saisivat äänensä kuuluville viestinnässä. Tällä hetkellä tv-kanavien ohjelmistoissa ei ole samantyyppistä ohjelmaa, johon kansalaiset voisivat itse ottaa yhteyttä kertoakseen esimerkiksi ongelmista sosiaaliviranomaiskäytännöissä. Ohjelman merkittävyyttä pohdittaessa voi myös miettiä, ryhtyisivätkö kansalaiset väitteentekemiseen ilman sitä?

Karpon ohjelmassa voisi nähdä konkretisoituvan viestinnän demokratisointikeskustelujen pyrkimykset edes jollakin tavalla. Myös alemmilla sosiaaliryhmillä on mahdollisuus päästä mediaan esittämään näkemyksiään ja tulla

kuulluksi sitä kautta. Ohjelma mahdollistaa kansalaisten mielipiteiden ilmaisemisen ja puolustaa täten viestinnän oikeuksia ja sananvapautta. Ohjelma ei kuitenkaan yllä kansalaisjournalismiksi kutsutun suuntauksen edustajaksi, koska sillä ei ole niin yleviä tavoitteita kansalaisten osallistumisresurssien vahvistamisesta median keinoin. Tietenkin se voi rohkaista olemassa ololla kansalaisia väitteentekemiseen, sillä osallistavana ohjelmana se voi aktivoida kansalaisia yhteydenottoon ja tuomaan asiansa ohjelman kautta julkisuuteen. Samalla se saattaa vähentää kansalaisten voimattomuuden tunteita siitä, etteivät he pysty vaikuttamaan asioihin. Mutta ennen kaikkea Karpon ohjelma on edelläkävijä siinä, että kansan äänikin saadaan kuuluville.

Ohjelmassa kuitenkin pätee se, että loppujen lopuksi kansalaisen pääsy eetteriin kulminoituu työtään tekevässä toimittajassa. Hannu Karpo päättää ketä kansalaisia otetaan ja millä tavalla heidän asiansa esitetään. Kuitenkin kansalaisilla on toisenlaisia odotuksia. Anna Otsamon mukaan kansalaisten on joskus vaikea ymmärtää, että ottaessaan yhteyttä ohjelmaan he kohtaavat toimittajan, joka on kiinnostunut myös ohjelmansa toteuttamisesta. Kansalaisille ohjelma, televisio on vain kanava tulla kuulluksi, eivät he mieti niitä mahdollisia asioita, joita ohjelman toimittamisessa vaaditaan. He haluavat vain saada asialleen julkisuutta.

Jos kansalaiset pääsevät esittämään väitteensä ohjelmaan, niin niiden elinvoimaisuus tulee pohdittavaksi myös siinä kontekstissa, missä ne esitetään (vrt. luku 8.1). Tämän elinvoimaisuuden voisi muuntaa tässä esitettyjen väitteiden uskottavuuskysymykseksi, johon kansalaiset eivät voi pahemmin vaikuttaa. Ohjelman sisällön tasolla on huomioitava, kuinka Karpo toimittaa ohjelman. Toimituksellisten valintojen myötä kansalaisten väitteiden elinvoimaisuuteen vaikuttaa se, miten ne näyttäytyvät ohjelmassa eli minkälaisen kuvan ohjelma tulee antaneeksi kansalaisten tarinasta. Tästä toimitetusta kokonaisuudesta muodostuu ohjelmassa esitettyjen väitteidenkin uskottavuus. Itse ohjelman tasolla kansalaisten väitteiden elinvoimaisuuteen vaikuttaa se, miten ohjelmaan suhtaudutaan. Esimerkiksi sosiaalipornoksi leimatun ohjelman myötä myös

kansalaisten ongelmia on helppo väheksyä ja televisio-ohjelma voi kääntää kansalaisten hädän viihteeksi. Toisaalta ohjelma kuitenkin antaa kansalaisille mahdollisuuden tuoda esille arjen ongelmia ja yhteiskunnallisia epäkohtia omasta näkökulmastaan. Niinpä televisiota voi pitää kansalaiselle tehokkaana viestintävälineenä, sillä se mahdollistaa pääsyn mediajulkisuuteen ja sitä kautta he voivat väitteillään herättää huomiota tärkeiksi katsomiinsa asioihin.

Niinpä tämän tutkielman myötä herää ajatuksia siitä, miten kansalaiset voisivat käyttää mediaa esimerkiksi ajaakseen etujaan. Mitä mahdollisuuksia media siihen antaa nyt ja mitä se voisi antaa? Tällöin kansalaiset (median silmissä yleisö) voitaisiin nähdä aktiivisina toimijoina, joilla on jotain pyrkimyksiä ja tavoitteita elämässään. Tällainen näkemys laajentaisi kansalaisen toiminta- ja vaikuttamisresursseja ja nostaisi esille kysymyksen siitä, miten media voisi paremmin palvella ihmisiä. Pelkkä ohjelmatoiveiden listaaminen ei välttämättä täysin riitä. Mutta toisaalta asiaan ei välttämättä tule muutosta, elleivät kansalaiset itse esitä vaatimuksia mediaan pääsystä.

Kansalaiset osoittavat Karpon ohjelmaan menemisellä väitteentekemisenkykynsä. Heillä on voimaa tuoda oma kipeäkin asia julkisuuteen, jotta edes jonkinlainen oikeus tapahtuisi. Kansalaisten väitteentekemiseen viestinnässä tulisi kiinnittää huomiota. Se kertoo, että kansalaiset ovat valinneet viestintävälineen viestinviejäksi, sillä he kokevat, etteivät tule kuulluksi muulla tavalla. Tällainen kansalaisten tapa ilmaista itseään ja ongelmiaan tulisi huomioida sosiaalipoliittisissa keskusteluissa. Lisäksi kansalaisten käsitysten voi nähdä edustavan toisenlaista näkökulmaa asioihin ja niitä tulisi arvioida sen mukaisesti. Niitä voidaan pitää eettisinä ajatuksina siitä, mikä on oikein ja oikeudenmukaista. Tällaiselle keskustelulle on oltava tilaa. Kaiken kovan faktatiedon rinnalle tarvitaan tätä ”musta tuntuu tältä” -tarinaa.

Tällä tutkielmalla voidaan näyttää, kuinka tavalliset ihmiset pystyvät tekemään väitteitä mediassakin. Kuvailtu väitteentekemisen prosessi tuo esille

vaihtoehtoisen tavan konstruoida sosiaaliviranomaiset ja median merkityksen tässä konstruoinnissa. Tämä esimerkinomainen kuvaus kansalaisten väitteentekemisestä mediassa on minun konstruktioistani asiasta ja pätee lähinnä Karpon ohjelmaan, mutta muuten tätä kehiteltyä ”konstruktivistista viestintämalli” -idea voi soveltaa muihinkin mediassa tapahtuviin määrittelyprosesseihin. Sen avulla voidaan paremmin nostaa esille mm. ne, jotka sanovat ja sen, missä sanotaan. Niinpä median luomiksi kuviksi ajateltuja konstruktioita voitaisiin tarkastella tarkemmin, jospa sieltä löytyisi tämän konstruktion luoja eli mitkä tai ketkä sen siellä tuottavat.

LÄHTEET

Aaltonen Elli: Asiakas sosiaali- ja työvoimapolitiikassa, asema sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Sosiaalihallituksen julkaisuja 6/1988.

Allardt Erik: Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. WSOY. Porvoo, Helsinki 1976.

Altheide David L.: Media Power. Sage Publications. Beverly Hills, London, New Delhi 1985.

Andren Gunnar: A Concept of Freedom of Expression for Superindustrialized Societies. Teoksessa Splichal Slavko & Wasko Janet (eds.): Communication and Democracy. Alex Publishing Corporation. Norwood, New Jersey 1993.

Berrigan Frances (ed.): Access: Some Western Models of Community Media. Unesco. Belgium 1977.

Best Joel (ed.): Images of Issues: Typifying Contemporary Social Problems. Aldine de Gruyter. New York 1989.

Brawley Edward A.: Mass Media and Human Services. Getting the Message Across. Sage Publications. Beverly Hills, London, New Delhi 1983.

de Camargo Nelly: Nurse and Nursing Profession as Depicted by Mass Media; an Image Study. Teoksessa de Melo Jose Marques (ed.): Communication and Democracy. Brazilian Perspectives. ECA-USP Scientific Conference. Sao Paulo 1991.

Carey James W.: *Communication as Culture. Essays on Media and Society.* Routledge. New York and London 1989.

Cedersund Elisabet: *Från personligt problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd.* Universitetet i Linköping tema Kommunikation 1992.

Dennis Everette: *The public has a Right of Access.* Teoksessa Dennis Everette & Merrill John: *Media Debates. Issues in Mass Communication.* Toinen painos. Longman. New York 1996.

Dennis Everette & Merrill John: *Media Debates. Issues in Mass Communication.* Toinen painos. Longman. New York 1996.

Eskola Antti: *Sosiologian tutkimusmenetelmät 1.* WSOY. Porvoo 1975.

Fairclough Norman: *Miten media puhuu.* Vastapaino. Tampere 1997.

Fiske John: *Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen.* Vastapaino. Tampere 1992.

Fiske John & Hartley John: *Reading Television.* Methuen. London and New York. 1980.

Fisher Desmond: *From Concept to Action.* Teoksessa Fisher Desmond & Harms L.S. (eds.): *The Right to Communicate: A New Human Right.* Boole Press. Dublin 1982.

Fisher Desmond & Harms L.S. (eds.): *The Right to Communicate: A New Human Right.* Boole Press. Dublin 1982.

Gans Herbert J.: *Deciding What's News.* Constable. London 1980.

Glasser Theodore & Craft Stephanie: Kansalaisjournalismi ja demokraattiset ideaalit. Tiedotustutkimus 4/1997, 22-36.

Groombridge Brian: Television and the People. Penguin Books. Middlesex, Baltimore 1972.

Heinonen Ari: Vahtikoiran omatunto. Journalismin itsesääntely ja toimittajat. Tampereen yliopisto, Tiedotusopin laitos, julkaisuja sarja A 84/1995.

Heinonen Ari: Journalistit sananvapauden portinvartijoina. Teoksessa Nordenstreng Kaarle (toim.): Sananvapaus. WSOY. Juva 1996.

Heinonen Jari: Sosiaalivaltiokansalaisten vaikuttaminen ja mobilisaatio: mahdollisuudet ja edellytykset. Sosiaalihallituksen julkaisuja 1/1986. Helsinki.

Hemanus Pertti: Viestinnän ja joukkotiedotuksen perusteet. Johdatus tiedotusoppiin 1. Helsinki 1989.

Hemanus Pertti & Tervonen Ilkka: Vaihtoehtojournalismi, minkälainen vaihtoehto? Kysymyksiä ja keskustelun avauksia. Tampereen yliopisto, tiedotusopin laitos julkaisuja C 8/1986.

Howitt Dennis: Mass Media and Social Problems. Pergamon Press. Oxford, New York, Toronto, Sydney, Paris, Frankfurt 1982.

Hujanen Taisto: Viestinnän demokratisointi ja julkisuuden teoria. Teoksessa Taisto Hujanen & Pertti Julkunen (toim.): Järkeilevä porvari ja ameebamainen asia. JULMA-projektin työraportti julkisuudesta kulttuurin tuottajana. Tampereen yliopisto, Tiedotusopin laitos, julkaisuja sarja C 11/1990.

Hujanen Taisto: Ajankohtainen kakkonen kohtaa historiansa. Oy Yleisradio Ab, Tutkimus- ja kehitysosasto, tutkimusraportti 9/1993. Helsinki.

Hujanen Taisto: Democratization of Communication as a Utopia. Gazette 57/1996, 181-195.

Jaatinen Jaana, Kaukonen Olavi, Warsell Leena, Halmeaho Matti ja Ahtola Raija: Huumeet ja kouluyhteisö. Konstruktionistinen tapaustutkimus. STAKES, tutkimuksia 91/1998.

Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Pösö Tarja (toim.): Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki 1995.

Juhila Kirsi: Miten tarinasta tulee tosi: Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi ja Suoninen Eero: Diskurssianalyysin aakkoset. Vastapaino. Jyväskylä 1993.

Jämsen Arja: Sosiaalityö tarvitsee julkisuutta. Sosiaaliturva 1/1997, 23-24.

Järvelä Maija: Pehmeiden menetelmien soveltamisesta elämäntavan tutkimuksessa. Teoksessa Suhonen Pertti (toim.): Pehmeät menetelmät sosiaalitutkimuksessa. Käytännön kokemuksia ja keskustelua. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos sarja B 38/1983.

Kaukonen Olavi & Halmeaho Matti: Yhteisellä asialla? Lehtien huumausainekirjoittelu syksyllä 1996. Teoksessa Jaatinen Jaana, Kaukonen Olavi, Warsell Leena, Halmeaho Matti ja Ahtola Raija: Huumeet ja kouluyhteisö. Konstruktionistinen tapaustutkimus. STAKES, tutkimuksia 91/1998.

Kivikuru Ullamaija: Journalismin tutkimus. Teoksessa Sana Elina (toim.): Tietopista mediapeliin - journalismin tutkimuksen näkökulmia. Juva 1995.

Kivikuru Ullamaija: Symboli-ihmisiä ja kansanvalta kätkössä. Tutkimus demokratiasta, paikallisuudesta, kansalaisesta ja mediasta talvella 1997. Helsingin yliopisto, Viestinnän laitos, julkaisuja sarja 2 C/1/1997.

Konttinen Esa: Asiointipulmat hallinnossa. Tutkimus kansalaisten kokemista ongelmista ja kitkatekijöistä. Joensuun korkeakoulu, Kasvatustieteiden osaston julkaisuja 27/1983.

Kunelius Risto: Viestinnän vallassa. WSOY. Porvoo, Helsinki, Juva 1997.

Kuutti Heikki: Tutkiva journalismi. Journalistinen suuntaus ja suomalaisen journalismin tutkivuus. Atena Kustannus Oy. Jyväskylä 1995.

Laursen Lau: Violence and other social problems in Denmark - media construction and reality. Teoksessa Social Problems in News Paper. Studies around the Baltic Sea. NAD publication No. 28. Helsinki 1994.

Lee Philip: Introduction: The Illusion of Democracy. Teoksessa Philip Lee (ed.): The Democratization of Communication. Cardiff. University of Wales Press 1995.

Lindqvist Martti: Joukkoviestinnän eettiset ulottuvuudet. Teoksessa Joukkoviestinnän vastuu. 1986.

Luostarinen Heikki: Julkisuus: Ennen kuin kansalainen katoaa. Teoksessa Ilmonen Kaj (toim.): Kestävyyskoe. Kirjoituksia 90-luvun Suomesta. Vastapaino. Tampere 1993.

Luostarinen Heikki: Citizen Kane ja infokratia. Kriitikot, motiivit ja keinot. Teoksessa Luostarinen Heikki ym. (toim.): Sopulisiilppuri. Mediakritiikin näkökulmia. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Jyväskylä 1996.

Manninen Sami: Hallitusmuodon uusi sananvapaussäännös. Teoksessa Nordenstreng Kaarle (toim.): Sananvapaus. WSOY. Juva 1996.

Merrill John: The Public has no right to access. Teoksessa Dennis Everette & Merrill John: Media Debates. Issues in Mass Communication. Toinen painos. Longman. New York 1996.

Merritt Davis: Public Journalism and Public Life. Why Telling the News is not enough. Lawrence Erlbaum Associates. Hillsdale, New Jersey 1995.

Minkkinen Sirkka, Nordenstreng Kaarle, Rand Max & Starck Margaretha: Joukkotiedotus. Tammi. Toinen painos. Helsinki 1979.

Murdock Graham: Television and Citizenship. In Defence of Public Broadcasting. Teoksessa Tomlinson Alan (ed.): Consumption, Identity & Style. Routledge. London and New York 1990.

Mäntysaari Mikko: Sosiaaliburokratia asiakkaiden valvojana. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Vastapaino. Jyväskylä 1991.

Mäntysaari Mikko, Aalto Anu-Riikka ja Maaniittu Maisa: ”...On oltava hirveän vahva”. Asiakaspalautetta sosiaalihuollosta. Stakesin aiheita 1996/19.

Nordenstreng Kaarle: Tiedotusoppi. Toinen, korjattu painos. Otava. Helsinki 1978.

Nordenstreng Kaarle: Median tehtävät yhteiskunnassa. Teoksessa Sana Elina (toim.): Tieto-opista mediapeliin - journalismin tutkimuksen näkökulmia. Juva 1995.

Nordenstreng Kaarle: Katsomosta areenalle. Kansalaisen paluu sananvapauden haltijaksi. Teoksessa Nordenstreng Kaarle (toim.): Sananvapaus. WSOY. Juva 1996.

Pietilä Kauko & Sondermann Klaus: Luonnoksia joukkoviestinnän sosiologisen tutkimuksen metodeiksi. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos, sarja B 50/1987.

Pihlaja Tuija: Kansalainen ja asiakas. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampere 1992.

Piispa Matti: Valistus, holhous ja suojele. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere 1997.

Roivainen Irene: Sokeripala metsän keskellä. Lähiö sanomalehden konstruktiona. Helsingin kaupungin tietokeskus, tutkimuksia 1999:2.

Rosen Jay, Merritt Davis & Austin Lisa: Public Journalism. Theory and Practice. An occasional paper of the Kettering Foundation. Ohio 1997.

Rosen Jay: Public Journalism as a Democratic Art. Teoksessa Rosen Jay, Merritt Davis & Austin Lisa: Public Journalism. Theory and Practice. An occasional paper of the Kettering Foundation. Ohio 1997.

Scannell Paddy: Public Service Broadcasting and Modern Life. Teoksessa Scannell Paddy, Schlesinger Philip and Sparks Colin (eds.): Culture and Power. A Media, Culture & Society reader. Sage. London, Newbury Park, New Delhi 1992.

Schneider Joseph W. & Kitsuse John I. (eds.): Studies in the Sociology of Social Problems. Ablex Publishing Corporation. Norwood, New Jersey 1984.

Sipilä Jorma: Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Tammi. Helsinki 1985.

Sipilä Jorma: Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja osallistumisesta. Teoksessa Seitsemän esseetä sosiaalityöstä. Sosiaalihuollon julkaisuja 16/1987.

Sosiaalityöntekijä 1996:3.

Spector Malcolm & Kitsuse John I.: Constructing Social Problems. Aldine de Gruyter. New York 1987.

Splichal Slavko: Searching for New Paradigms: An Introduction. Teoksessa Splichal Slavko & Wasko Janet (ed.): Communication and Democracy. Ablex Publishing Corporation Norwood. New Jersey. 1993.

Suhonen Pertti: Mediat, me ja ympäristö. Hanki ja Jää. Tampere 1994.

Työryhmämuistio 1986:3. Asiakkaiden asema ja osallistuminen sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 1986.

Valokivi Heli: Asiakkuus kansalaisen poliittisen osallistumisen perspektiivistä. Tutkimus vanhusten kotihoidontuen hakijoiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista Tampereella. Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos, Sosiaalityön suuntautumisvaihtoehdon pro gradu - tutkielma. 1992.

Vuorela Terho: Asiakaspalaute palvelujen laadun arvioinnissa. Helsinki 1991.

Muut lähteet

Toimittaja Hannu Karpon ja taustatoimittaja Anna Otsamon haastattelut alkukesästä 1999.

”Karpolla on asiaa” -televisio-ohjelma-aineisto:

”Ei jaksa”, 16.11.1997.

”Ne lähetti mulle eropaperit”, 25.1.1998.

”Kytättiin et milloin ne tulee”, 18.8.1996 ja 22.9.1996.

”Kivikeitto”, 26.10.1997.

Taulukko 1. Kansalaispalautteen ryhmittely

	suora	epäsuora
viranomaisaloitteinen	esim. kysely, haastattelu (survey)	esim. tiedot muilta viranomaisilta
kansalaisaloitteinen	esim. valitus, kantelu, `purnaus`	esim. yleisönosastokirjoittelu

Lähde: Vuorela 1988, 9.

Tamperelainen 25.7.1998