

Informationsbehandling och socialt ansvar

Felaktig eller ofullständig information medför inadekvata attityder och beteenden. Tillförlitligheten i massmedias informationsbehandling är därför en vital samhällsangelägenhet. Massmedias information om socialvården bör granskas med avseende på dess effekter på de vård- och stödbehövande, på socialarbetarna och på allmänheten. Det hävdar Axel Gisslén, Göteborgs socialförvaltning, i nedanstående debattartikel.



Axel Gisslén

Man handlar som man blir informerad

Det är en banalitet att konstatera, att våra attityder och vårt beteende i mycket hög grad styrs av den information vi får. Det känns genast litet intressantare och allvarligare, om man ur detta banala konstaterande drar ut en logisk konsekvens. Felaktig eller ofullständig information medför inadekvata attityder och beteenden.

Hannes och Kerstin Alfvén återger följande anekdot i *M 70* — en bok, som innehåller mycket att begrunda. Under ett av världskrigen sände ett par stormakter ultimatum till ett neutralt land och begärde fri genommarsch för sina trupper. Kungen frågade försvarsministern och generalerna, om de försett landet med en oöverbinnerlig armé, som kunde slå tillbaka en invasion. De försäkrade att så var fallet, varpå kungen gav order, att stormakternas ultimatum skulle tillbakavisas med förakt. Då gick stormakterna till anfall, och deras trupper närmade sig snabbt huvudstaden. Skräcken spred sig över landet, men kungen levde i lycklig okunnighet om situationen. I hans land rådde sedan gammalt den seden, att den budbärare, som bragte kungen ett misshagligt budskap, sparkades på huvudet utför trappan. Därför vågade ingen ge honom korrekt information

om läget. Först förleddes han sålunda av felaktig information till ett ödesdigert felslut. Sedan avhölls han genom ofullständig information från att vidta adekvata åtgärder.

Vi kan le åt denna dårskap. Men hur ofta befinner vi oss själva i en liknande situation som kungen i anekdoten? Felaktigheterna i informationen är sällan så flagranta och konsekvenserna sällan så ödesdigra. Men sambandet mellan den information vi får, och de ställningstaganden vi gör, är lika obevekligt.

Intressekonflikter

Ovanstående har framförts som en allmän påminnelse om det stora ansvar, som vilar på den, som behandlar och förmedlar information. I anekdoten var det en primitiv härskares förväntningar, som styrde förvanskningen av informationen från hans underlydande. I våra dagars massmedia uppträder många andra hot mot en saklig och korrekt information. Ett är väntad uppskattning från läsarnas sida av den sensationella och dramatiska nyheten eller av det sentimentala men verklighetsförfalskande socialreportaget. Andra hot hänger samman med informatörens eller hans uppdragsgivares politiska eller

ekonomiska intressen eller helt enkelt med informatörens okunnighet.

Effekterna av information har sin plus- och minussida. Som så ofta kan saldot av plus och minus bli olika beroende på vems intressen som räknas. Sett ur ett tidningsföretags synpunkt kan resultatet av en starkt tendentiös informationsförmedling vara klart positivt, om det främjar tidningsupplagan och/eller exempelvis ett politiskt intresse. Samma resultat kan vara klart negativt, om det mäts ur en annan intressents synpunkt, t ex utifrån samhällsintresset.

Frågan om tillförlitligheten i massmedias informationsbehandling är förvisso inte en angelägenhet enbart för publicistklubben. Den är en vital samhällsangelägenhet. Den borde bli föremål för mera metodisk granskning och rannsakan i den offentliga debatten.

Socialvårdens arbete försvåras

Socialvården arbetar för en av samhället givna målsättning. Självfallet måste dess arbete utsättas för pressens kritiska granskning. Men om detta sker på sådant sätt, att verksamheten skadas, bör också pressens arbete granskas och dess ansvar preciseras.

Socialvårdens verksamhet blir ofta föremål för direkt felaktiga informationer i massmedia. Det kan vara ett tvångsingripande, som i grälla färger utmålas som ett brutalt övergrepp, det kan vara ett indignerat reportage om en hjälpsökande, som av socialvården förvägrats livets nödort, eller det kan vara en lika indignerad skildring av socialvårdens slöseri med skattebetalarnas pengar. På grund av sekretessbestämmelserna och av hänsyn till de berörda personerna, som ofta befinner sig i en mycket sårbar situation, kan socialvården sällan korrigera eller komplettera informationen. Därmed är det ofrånkomligt, att massmedia ingriper mycket påtagligt i socialvårdens arbetsvillkor och dess möjligheter att på ett framgångsrikt sätt fullgöra sina uppgifter.

Låt oss sortera mottagarna av detta slags information i tre kategorier: De vård- och stödbehövande själva, socialarbetarna och allmänheten.

Låt oss också anta några positiva resp negativa effekter av informationen för varje kategori.

De vård- och stödbehövande

Positiva effekter:

Mer kritisk hållning och ökad medvetenhet om egna rättigheter.

Negativa effekter:

Fruktan för att bli avvisad eller föremål för tvångsåtgärd förmår hjälpbehövande att avstå från att söka hjälp. Hos de, som ändå söker hjälp, skapas en misstro och aggressivitet, som försvårar det samarbete med socialarbetaren, som är en av grundförutsättningarna för framgångsrik socialvård.

Socialarbetarna

Positiva effekter:

Skärpt varsamhet med den hjälpsökandes integritet och noggrannare prövning av hjälpbehovet.

Negativa effekter:

Striktare tillämpning av formella kriterier. Byråkratisering. Obenägenhet att vidta sakligt väl motiverade åtgärder om ogynnsam publicitet kan befaras. Missmod och psykisk förslitning.

Allmänheten

Positiva effekter:

I bästa fall ett ökat allmänt intresse för socialvården.

Negativa effekter:

Fientlig inställning till sociala institutioner och social service, som i sista hand drabbar vård- och servicebehövande medmänniskor. Motstånd mot att socialvården tillförs erforderliga resurser.

De antaganden om positiva och negativa effekter, som gjorts i ovanstående schema, skulle säkert kunna bli föremål för metodisk prövning. Även utan vetenskaplig verifiering vågar man dra slutsatsen, att de negativa effekterna vida överstiger de positiva. Vem tar ansvaret för skadan och vem får betala för den?