

# Myndigheder og borgere – modstandere eller samarbejdspartnere?

Borgeres oplevelser af to versioner af et brev om sygedagpenge

*Af Anne Kjærgaard, Gitte Gravengaard, Winnie Collin & Karen Holk Jeppesen*

How do public authorities communicate with citizens finding themselves in a vulnerable phase of their life because of illness or the like? Moreover, how do different ways of expressing citizen rights and duties in letters from the authorities affect these citizens' perceptions of the authority, of themselves and of their options? In this paper, we argue that successful communication between citizens and public authorities is not merely a question of reading comprehension, even though there have been strong tendencies to focus primarily on this dimension within the reception-oriented approaches to plain language research. Instead, we argue that reception analyses of texts from public authorities should have a broader scope and include aspects such as how texts affect readers' perceptions of their life situation, of their options and of the relation between the citizens and the text sender. The data for this study was gathered by thinking aloud protocols, and taking positioning theory as our theoretical point of departure, we examine how two different versions of a standardized letter concerning sickness benefits are perceived by citizens. Based on the citizens' readings of the two versions of this letter, we discuss if and how these letters contribute to citizen empowerment, and furthermore we discuss possible practical applications of the study when writing letters to citizens.

## Indledning

Hvordan kommunikerer offentlige myndigheder med borgere der befinder sig i en sårbar fase af deres liv? Hvad betyder myndighedens forskellige måder at italesætte borgerens rettigheder og pligter som sygemeldt for borgerens oplevelse af sygedagpengesystemet, af sig selv og af egne handlemuligheder? Disse spørgsmål diskuterer vi i denne artikel hvor vi undersøger hvordan 18 borgere med erfaringer fra sygedagpengesystemet oplever to forskellige versioner af det samme brev om sygedagpenge.

Vi tager udgangspunkt i forskningen i *plain language*, hvor der er en stærk tendens til at fokusere på borgeres *forståelse* af tekster fra især offentlige myndigheder (Kjærgaard 2015; Grene et al. 2017). Denne artikel adskiller sig fra denne forskning ved ikke primært at fokusere på (mangel på) forståelse af tekster fra offentlige myndigheder. I artiklen argumente-

rer vi således for at vellykket kommunikation mellem borgere og myndigheder ikke kan reduceres til et spørgsmål om tekstforståelse, men også handler om hvordan borgeren fx oplever egne handlemuligheder, fordelingen af rettigheder og pligter og relationen til “systemet”. Dette fokus har været styrende for både vores analytiske og metodiske vinkel: Det tekstlige udgangspunkt for projektet er to versioner af et brev om sygedagpenge. For at få indblik i hvilke oplevelser de to versioner giver anledning til hos borgerne, har vi anvendt metoden tænke højt-protokoller (Kjærsgaard et al. 2018), dvs. vi har indsamlet data ved at bede informanter læse de to brevversioner højt og samtidig fortælle hvad der falder dem ind under læsningen. I vores analyse af tænke højt-protokollerne trækker vi på socialpsykologien, nærmere bestemt positioneringsteorien (Davies og Harré 1990; Harré og Moghaddam 2009; Harré 2012), der med sit fokus på bl.a. rettigheder og pligter kan bringe os tættere på en forståelse af hvordan borgere oplever egne og “systemets” handlemuligheder, hvordan relationen mellem borger og “system” opleves, og hvordan disse oplevelser afhænger af hvilken af de to brevversioner borgeren læser. Med udgangspunkt i borgernes oplevelser diskuterer vi desuden de to brevversioners forskellige potentiale for empowerment (se fx Craig og Mayo 1995; Burton et al. 2018) af modtageren. Denne diskussion er både interessant fordi begrebet empowerment i de seneste år har spillet en fremtrædende rolle, specielt i det offentlige, og fordi ønsket om borgerens empowerment spillede en rolle for omskrivningen af brevet. Diskussionen er også interessant fordi den gør det muligt at overveje om forskellige positioneringer af borger og system faktisk giver borgeren oplevelsen af forskellige muligheder for at ændre sin livssituation – dvs. medfører øget empowerment for den enkelte. Spørgsmålet om hvordan borgere oplever myndighedskommunikation er desuden interessant i et anvendelsesperspektiv, og derfor diskuterer vi også hvordan resultaterne kan bidrage til offentlige myndigheders mere generelle bestræbelser på at skrive hensigtsmæssigt til borgere.

Udgangspunktet for undersøgelsen er to versioner af et brev om sygedagpenge (se bilag 1 og 2): Den ene version var blevet kritiseret af både sygemeldte og de sagsbehandlere der sender brevene til sygemeldte. Den anden version blev udarbejdet for at imødegå denne kritik og modtog Sprogprisen 2018 i kategorien *Årets bedste brev/e-mail*. Den reviderede brevversion blev i den forbindelse fremhævet som et eksempel på “en ny form for kommunikation, der sætter modtageren og vedkommendes situation i centrum. Som sagligt, men ‘kærligt’ byder op til dans” (sprogprisen.dk/vinderne-af-sprogprisen-dk-2018).

Artiklen indledes med en beskrivelse af forskningstraditionen *plain language* som vi tager afsæt i, og placerer undersøgelsen i forhold til tidligere forskning. Herefter præsenterer og motiverer vi vores brug af positioneringsteorien og redegør for begrebet empowerment i relation til tekster fra myndigheder til borgere. I artiklens metodiske del præsenterer vi tænke højt-protokoller som metode, vores case og undersøgelsesdesignet. Den følgende analyse illustrerer hvordan læserne oplever positioneringerne af borgeren og afsendermyndigheden i de to brevversioner, samt læsernes reaktioner på disse positioner. Afslutningsvis diskuterer vi dels de to brevversioners potentiale for empowerment og dels anvendelsesperspektiverne for undersøgelsen.

## Plain language-bevægelsen som udgangspunkt

Denne artikel, og den case der behandles i artiklen, trækker tråde til plain language-bevægelsen, der bl.a. kendes fra det øvrige Norden, se rapporter fra de nordiske klarsprogskonferencer ([ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive](http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive)) og Ehrenberg-Sundin og Sundin (2015). Bevægelsen eksisterer også i en lang række andre lande, fx USA (Kimble 2012; Schriver 2017), Holland (Janssen og Netuelings 2001), Tyskland (Gogolok 2005), Japan (Steinberg 1991), Sydafrika (Cornelius 2015) og Hong Kong (Chan 2018).

Der har aldrig været enighed om hvad plain language præcist er. Fokus har dog traditionelt været rettet mod tekster fra offentlige myndigheder og private virksomheder hvor man formidler vanskeligt stof, fx om pension og forsikring, til "almindelige" borgere, og et genkommende mål er at gøre sådanne tekster lettere at forstå for modtagerne (se fx Cutts 1995; [plainlanguagenetwork.org](http://plainlanguagenetwork.org)). Noget tilsvarende gælder i den danske tradition for at få myndigheder til at droppe den traditionelle kancellistil (se fx Jensen 1990). Den danske tradition er dog ikke kun kendetegnet ved et ønske om at skrive forståeligt (se von Eyben 1962; Hansen 1971), men også ved et ønske om at man skal skrive imødekommende, venligt og med udgangspunkt i borgerens perspektiv. På den måde adskiller den danske tradition, der i Danmark oftest går under betegnelsen *sproglig rådgivning*, sig efter alt at dømme fra plain language-traditioner i andre lande. Fx påpeger Schriver (2017) i en artikel om den amerikanske plain language-tradition at fokus så småt er ved at udvide sig fra kun at handle om forståelse til også at handle om læserens oplevelse af tekst og afsenderinstitution i

brede forstand. Med udgangspunkt i den danske tradition for sproglig rådgivning, hvor man i årtier har fokuseret på relationen mellem myndigheder og borgere (se fx Kjølner 2004 og Jensen 1990), kan man kun være enig i at det forekommer hensigtsmæssigt. Problemet ved den danske tradition er imidlertid at fokus primært er tekstanalytisk; spørgsmålet om hvad tekster fra offentlige myndigheder betyder for borgeres oplevelse af myndigheden og relationen mellem borger og myndighed er helt overvejende undersøgt ved at analysere selve teksterne. Spørgsmålet er således ikke gjort til genstand for receptionsanalyser, altså fx undersøgelser af om tekstmodtagere oplever tekster som fx imødekomende, venlige og skrevet med udgangspunkt i læserens perspektiv. For en undtagelse se Kjærgaard (2017), og se i øvrigt Jensen (1990) og Gravngaard og Kjærgaard (2017) for et mere detaljeret overblik over den danske tradition for sproglig rådgivning.

Arbejdet med plain language er overvejende praksisorienteret, og de gentagne opfordringer om mere forskning indenfor feltet (se fx Solomon 1996; Höög et al. 2012; Schultz et al. 2017) er stadig relevante. Der er dog lavet nogle forskningsundersøgelser af hvad det betyder for læsere at man reviderer tekster om almindelige praktiske forhold der er knyttet til det at være borger eller kunde. Fokus er som sagt typisk på forståelse, se fx Davis (1977), Gunnarsson (1982), Jansen og Steehouder (2001), Mindlin (2005), Jones et al. (2012), Ingemansson og Jensen (2015), Kjærgaard og Jensen (2016), Schultz et al. (2017) og Ancker et al. (2017). Nogle studier inddrager også andre aspekter end forståelse, fx hvilken af flere tekstversioner læserne *foretrækker* (Pedersen 2004; Trudeau 2011-2012), hvordan læserne vurderer bestemte egenskaber ved afsenderen (Kjærgaard 2017), og om læserne anser en given tekst for at være udtømmende (Dickinson et al. 2001) eller til at stole på (Jones et al. 2012). Det varierer dog betydeligt hvilke aspekter ud over tekstforståelse man interesserer sig for, og resultaterne er derfor spredte og peger i forskellige retninger. Den metodiske tilgang i disse studier er overvejende kvantitativ, se fx Gunnarsson (1982), Ingemansson og Jensen (2015), Kjærgaard og Jensen (2016) og Ancker (2017). Kvalitative tilgange er dog også repræsenteret, fx anvender både Swaney et al. (1991), Schriver (1991) og Garwood (2014) tænke højt-protokoller, ligesom vi gør i nærværende undersøgelse. Både Schriver (1991) og Swaney et al. (1991) fokuserer dog – traditionen tro – på læserforståelse og på hvordan forståelsesproblemer kan blive løst, mens Garwoods (2014) fokus minder lidt mere om vores idet hun bl.a. interesserer sig for hvordan læsers tekst-

fortolkninger er knyttet til deres individuelle overbevisninger, værdier og viden (ibid. 108).

Denne type komparative studier hvor man sammenligner receptionen af en “før”- og “efter”-tekst, udgør dog langt fra en samlet forskningstradition: Den teoretiske og metodiske variation er betydelig, og studierne forholder sig kun i begrænset omfang til hinanden. For et mere detaljeret indblik i traditionen se fx Kjærgaard (2015) og Grene et al. (2017).

Når vi i denne artikel undersøger receptionen af to versioner af et brev om sygedagpenge, fokuserer vi ikke primært på spørgsmålet om læsernes forståelse af teksten. Det overvejende fokus på læsers tekstforståelse er nemlig problematisk af to grunde: For det første kan plain language-bevægelsen ikke reduceres til en bestræbelse på forståelige tekster (se Schriver 2017; Gravengaard og Kjærgaard 2017 og beskrivelsen af vores case senere i artiklen) – og forskningen i plain language bør derfor heller ikke begrænse sig til kun at undersøge forståelse. For det andet mener vi ikke at vellykket kommunikation mellem borgere og myndigheder udelukkende er et spørgsmål om tekstforståelse; det handler i høj grad også om hvad teksten fx betyder for borgerens oplevelse af egne handlemuligheder, hvordan borgeren føler sig behandlet, og hvordan relationen til “systemet” opleves. Positioneringsteorien udgør et oplagt afsæt for et sådant fokus.

## Positioneringsteorien

En position defineres som en samling af forståelser af hvordan rettigheder og pligter er fordelt blandt aktørerne i en given interaktion (Harré og Moghaddam 2009; Harré 2012). En position er derfor en forståelsesramme som, eksplicit og/eller implicit, indeholder en karakteristik af de rettigheder og pligter til at sige og gøre bestemte ting, som aktørerne i interaktionen har. Det kan være ift. at udføre bestemte sociale handlinger eller ytre bestemte ting i en interaktion, fx tage beslutninger, give ordrer osv. (Harré og van Langenhove 1999; Harré og Moghaddam 2009; Harré 2012). Positioner anskues både som relationelle – man positionerer altid både sig selv og andre i interaktion – og som dynamiske og åbne for forhandling. Van Langenhove og Harré (1999: 1) definerer således positioneringsteori som: “The study of local moral orders as ever-shifting patterns of mutual and contestable rights and obligations of speaking and acting”. På den måde har positioneringsteorien sine grundlæggende antagelser til fælles med den socialkonstruktivistiske tankegang, som vi fx ser den udfoldet i

diskursanalysen (Foucault 2005; Fairclough 1989), hvor bestemte diskurser spiller en vigtig rolle i skabelsen af forståelser af verden.

I denne artikel undersøger vi hvordan borgere i bred forstand føler sig “placeret i verden” når de læser breve fra en offentlig myndighed. Positioneringsteoriens fokus på de eksplicite og implicite forståelsesmønstre der kommer til udtryk i interaktion, udgør et godt udgangspunkt for en sådan undersøgelse. Vi interesserer os således især for hvilke historiefortællinger og hvilke implicite og eksplicite tilskrivninger af rettigheder og pligter der finder sted i interaktionen mellem borgere, myndighed og breve – og hvordan disse faktorer udfordres og forhandles i interaktionen. Positioneringsteorien giver os altså mulighed for at få indblik i hvordan borgere oplever den positionering som finder sted i breve fra myndighederne, og hvordan borgerne udfordrer og forhandler de positioner de selv og andre tildeles i brevene. En af positioneringsteoriens styrker er at den inddrager fx den samfundsmæssige, politiske kontekst som “baggrund” for interaktionen og for de handlemuligheder aktørerne har. Samfundsmæssige og politiske forhold udgør en del af den normative ramme som aktørerne i interaktionen på mikroniveau handler og skaber mening indenfor. Og de udgør en del af baggrunden for informanternes læsning og perception, og deres oplevelse af positioneringerne i brevene kan ikke løsrives herfra. Med positioneringsteorien bliver det således muligt at inddrage en række forskellige perspektiver i diskussionen af brevene og modtagernes perception af dem; både borgerens perspektiv, med udgangspunkt i den kontekst borgeren indgår i, og “systemperspektivet”, fx den politiske, samfundsmæssige og organisatoriske baggrund for udformningen af brevene. Denne type indsigter har den tidligere forskning indenfor området – som beskrevet ovenfor – ikke tilvejebragt i større omfang.

### Positioneringsteoriens udvikling

Positioneringsteorien er en gren af socialpsykologien og bygger på diskurs- og kulturpsykologiske forståelser af psykologiske og sociale fænomener som noget der skabes i sproglig interaktion (van Langenhove og Harré 1999; Harré 2012). Teorien har hentet inspiration fra sprogvidenskaben og opstod i 1990'erne; en periode hvor man indenfor psykologien begyndte at interessere sig for hvad der er på færde i konkrete interaktioner.

I første omgang var fokus på den dynamiske interpersonelle relation mellem mennesker, som den udspiller sig i face-to-face-samtaler (Davies og Harré 1990; Sabat 2001 og 2008). Senere er analyseobjektet udvidet til også at omfatte relationer mellem forskellige grupper og endda nationalstater, og man har de senere år især været optaget af konfliktløsning på en lang række niveauer. Samtidig har man i tiltagende grad inddraget konteksten for interaktionerne i de konkrete undersøgelser, fx samfundsmæssige, kulturelle og politiske faktorer (fx Moghaddam og Ginsburg 2003; Moghaddam et al. 2003; Lee et al. 2008). For et overblik se Moghaddam et al. (2008). Undersøgelsen i denne artikel placerer sig i forlængelse af denne nyere udvikling indenfor feltet, idet vi analyserer massekommunikation fra myndighed til borgere.

### Positioner og tildeling af rettigheder og pligter

Når man positionerer sig selv, *self positioning*, positionerer man også altid den, man taler til, *other positioning* (van Langenhove og Harré 1999). I det følgende bruger vi termerne *selvpositionering* og *andenpositionering* til at beskrive disse to fænomener. I praksis betyder det at man hævder selv at have visse rettigheder og pligter og samtidig tildeler andre aktører rettigheder og pligter. Disse rettigheder og pligter er sjældent distribueret lige (Harré og Moghaddam 2009; Harré 2012).

De positioner som skabes når man tilskriver aktører bestemte rettigheder og pligter, kan accepteres, afvises eller forhandles af disse aktører (Harré 2012). Man kan eksempelvis forhandle andenpositionering ved at forsøge at repositionere sig selv i en given interaktion (van Langenhove og Harré 1999).

Positionering finder altid sted i en bestemt kontekst, og hvad der er muligt at ytre, hænger som udgangspunkt tæt sammen med de involverede aktørers rettigheder og pligter og den moralske orden som interaktionen finder sted i. Ved moralsk orden forstås således det system af rettigheder og pligter det er muligt for aktørerne at have i en given diskursiv praksis (van Langenhove og Harré 1999: 1), fx den diskursive praksis der består i at kommunale jobcentre skriver breve til sygemeldte borgere.

Van Langenhove og Harré (1999) påpeger at en position kan indeholde en moralsk del, som handler om aktørernes rettigheder og pligter, og om hvem der kan gøre og sige hvad. Denne del er ofte tæt knyttet til den rolle

de involverede aktører har, og til institutionelle aspekter af det sociale liv, fx myndighed, borger, sygemeldt, sagsbehandler. Samtidig indeholder en position også ofte en personlig del hvor bestemte personlige egenskaber knyttes til både den der positionerer, og den der positioneres, fx flittig, doven, ærlig, uærlig osv.

Det er vigtigt at understrege at lovfæstede rettigheder og pligter for eksempelvis myndigheder og borgere ikke er en del af det positioneringsteorien beskæftiger sig med. I den tidlige udvikling af teorien henviser van Langenhove og Harré (1999) til begrebet *rolle* når der er tale om at fx myndigheder og borgere har en række fastlagte rettigheder og pligter som er en del af en samfundsstruktur der ikke let lader sig forandre. Positioner er således langt mere flygtige end egentlige roller. Imidlertid understreges det at også institutioner og myndigheder skaber bestemte positioner – både for sig selv og andre – via forskellige typer institutionaliseret interaktion, fx breve, møder osv. (van Langenhove og Harré 1999). Myndighedernes selv- og andenpositionering er netop omdrejningspunktet i denne artikel hvor vi specifikt fokuserer på udvalgte sygedagpengemodtagere der modtager en bestemt type brev i to versioner, og på hvordan modtagerne oplever og forhandler den positionering der finder sted i de to brevversioner.

### Positioneringsteorien anvendt på myndighedskommunikation

Positioneringsteorien er ikke tidligere anvendt i analyser af borgeres oplevelser af tekster fra offentlige myndigheder. Vi betragter imidlertid myndighedskommunikation – her skriftlig massekommunikation til borgere – som et felt hvor borgere og myndigheder kan positioneres meget forskelligt. Vi finder det derfor oplagt at undersøge hvilke forskelle de forskellige positioneringer i de to brevversioner gør for borgeres læsninger af de to breve, herunder hvordan borgerne forholder sig til de forskellige positioneringer.

Samtidig udvider vi også brugen af positioneringsteorien når vi således flytter fokus fra interpersonelle samtaler og interaktion mellem bestemte kulturelle grupper, og i stedet anvender teorien til at studere positionering i skriftlig massekommunikation fra myndighed til borgere.

Endelig ønsker vi også at diskutere hvilket potentiale positioneringerne af borger og myndighed i de to brevversioner har for borgeres empowerment, dvs. for deres muligheder for at øve indflydelse på egen livssituation.



## Empowerment

Når vi i vores analyse fokuserer på hvordan borgere oplever og forholder sig til positioneringer i de to brevversioner, er det vigtigt at være opmærksom på at borgernes læseoplevelser ikke alene er interessante som isole-rede hændelser: Brevet om sygedagpenge blev ikke primært omskrevet for at borgere skulle føle sig bedre tilpas under selve brevlæsningen. Et af formålene var derimod – ifølge en ekstern konsulent i projektet – at skabe en fornemmelse af empowerment hos borgeren.

Empowermentbegrebet er vigtigt i denne sammenhæng fordi empowerment knytter an til spørgsmålet om hvilke muligheder man har for at ændre sine livsvilkår. Empowermentbegrebet kan dermed danne udgangspunkt for en diskussion af hvilken betydning de to brevversioner kan have for borgernes oplevelse af at have indflydelse på deres eget liv, og dermed muligvis også for deres videre færd i sygedagpengesystemet.

I de seneste år har empowerment været et meget hyppigt anvendt begreb indenfor bl.a. sundhedsområdet (Fox et al. 2009; Burton et al. 2018), socialt arbejde (Greene et al. 2005; Turner og Maschi 2014) og konsulentvirksomhed (Adams og Tovey 2012).

Spørgsmålet om hvad empowerment egentlig er, besvares på forskellige måder i litteraturen, men forståelserne af empowermentbegrebet har dog også en række fællestræk: Empowerment anskues ofte som en proces der har til formål at bringe mennesker fra en tilstand hvor de har mindre indflydelse på eller kontrol over deres egen livssituation, til en situation hvor de har mere indflydelse på eller kontrol over deres livssituation (se fx Hasenfeld 1987, Browne 1995 og Adams og Tovey 2012).

Vejen til mere indflydelse på og kontrol over egen livssituation involverer adgang til resurser (jf. Burton et al. 2018). Sådanne resurser kan både omfatte personlige, individuelle egenskaber (fx evnen til at håndtere stress og føle empati, *ibid.*), men kan fx også omfatte den juridiske ret til at træffe beslutninger indenfor et givet område (jf. Porta og Last 2018). Alt efter hvilken type resurser man tilstræber at give mennesker adgang til, er der i forskningen store forskelle imellem hvad der mere konkret anses for formålet med empowerment. Hos Burton et al. (2018) og Fox et al. (2009) er formålet eksempelvis at ruste individet til at *håndtere* sine livsomstændigheder, mens endemålet hos Craig og Mayo (1995) snarere er at mobilisere befolkningsgrupper til at ændre deres livsomstændigheder “through conscious political struggle” (*ibid.*: 6).

Empowerment knyttes i Andersen (2016) og Turner og Maschi (2015) til Freire (1973, 1998) og hans arbejde med fattige brasilianske landarbejdere (se dog også Traynor (2003) der er optaget af at knytte begrebet til forskellige strømninger i europæisk åndshistorie). Ifølge Andersen har begrebet siden 80'erne og 90'erne spillet en rolle i "mainstream social work" i USA, Canada og England (2016: 117). Ifølge Andersen blev begrebet introduceret i en skandinavisk kontekst i Andersen (2003) og har delvist udviklet sig til "a buzzword or catch-all phrase to denote any type of user influence in social work" (2016: 117). Som påpeget af Andersen optræder begrebet også i forbindelse med den danske kontanthjælpsreform fra 2013. I aftaleteksten (Aftale om en reform af kontanthjælpsystemet – flere i uddannelse og job) kan man således læse at et af formålene med reformen er at kontanthjælpsmodtagere "skal have ejerskab for egen indsats", at man tilstræber "[ø]get indflydelse til borgeren", og at der er planer om at iværksætte et forsøg "som inddrager viden om empowerment og derigennem understøtter jobcentrenes arbejde med at sikre borgeren indflydelse på sin egen situation" (s. 12 i aftaleteksten).

I vores undersøgelse fokuserer vi på modtagere af sygedagpenge, og kontanthjælpsreformen fra 2013 har derfor ikke nogen direkte betydning for informanterne i vores undersøgelse. Empowerment-begrebets relevans understreges dog af at ønsket om at bidrage til borgeres empowerment faktisk flourerer blandt politiske beslutningstagere og i det system (herunder jobcentrene) der er i kontakt med borgere der modtager sociale ydelser – og altså også i den konkrete case vi arbejder med.

I vores diskussion af de to brevversioners potentiale for empowerment diskuterer vi således først de to versioners potentiale for at give folk adgang til resurser, dernæst hvilken type resurser der er tale om, og til sidst hvilken type mål brevene som redskab i borgerens empowermentproces lægger op til – altså om man fx sigter mod at gøre borgeren i stand til at håndtere sine livsomstændigheder eller til mere grundlæggende at ændre rammerne for disse livsomstændigheder.

## Tænke højt-protokoller som dataindsamlingsmetode

For at blive i stand til at analysere hvilken selv- og andenpositionering borgerne oplever når de læser de to versioner af samme brev – og hvordan de reagerer ift. denne positionering – har vi anvendt dataindsamlingsmetoden tænke højt-protokol (Kjærgaard et al. 2018). En tænke højt-protokol ind-

samles ved at forskeren beder en informant læse en given tekst højt og undervejs sætte ord på tanker, overvejelser og oplevelser. Samtalen optages, og transskriberes og analyseres efterfølgende.

Den kvalitative og eksperimentelle metode tænke højt-protokoller (Kjærgaard et al. 2018) egner sig til at undersøge menneskers betydningsdannelse, dvs. deres tolkninger, oplevelser og forståelser, i mødet med kommunikationsprodukter, fx tekster, og med afsenderne af disse tekster. Koblingen af positioneringsteori og tænke højt-protokoller betyder at vi kan få et nuanceret indblik i hvordan *førsteordenspositioneringen* (altså myndighedens selv- og andenpositionering) i en given tekst opleves fra læsernes perspektiv, og hvordan læserne *andenordenspositionerer* sig (altså forholder sig til myndighedens selv- og andenpositionering) i relation til denne tekst.

Brevene i denne undersøgelse er således et udtryk for myndighedernes førsteordenspositionering (Harré og van Langenhove 1999), hvor de som afsender positionerer både sig selv og borgerne, samt giver udtryk for hvilke rettigheder, pligter og egenskaber de tildeler sig selv og borgerne i denne givne sociale situation.

Når vi efterfølgende i tænke højt-protokollerne giver ordet til udvalgte borgere, har disse informanter mulighed for at give udtryk for hvordan de fortolker og oplever denne førsteordenspositionering. Her får borgerne også mulighed for at acceptere, diskutere og forhandle myndighedernes oprindelige positionering, og dermed ser vi en andenordenspositionering (ibid.).

## Den historiske udvikling af metoden

Kjærgaard et al. (2018) inddeler traditionen for at indsamle tænke højt-protokoller i tre paradigmer (Kuhn 1962): Paradigme 1 er tæt knyttet til kognitionspsykologien og ønsker at kortlægge menneskers kognitive processer og strukturer (Ericsson og Simon 1984, 1993). Paradigme 2 består af usability-undersøgelser hvor målet er at afdække hvordan brugere interagerer med et givet produkt, fx en hjemmeside, mhp. at foretage forbedringer (Nielsen 1993; Cooke 2010; Hertzum 2016). Paradigme 3 er forankret i socialkonstruktivismen (Berger og Luckmann 1967; Burr 1995) og tæt forbundet med organisationers ønske om at skabe effektiv strategisk kommunikation (Lund 2003; Hoff-Clausen 2007; Kjærgaard et al. 2018). Dermed har hvert af disse paradigmer sine bestemte erkendelsesinteresser og sine teoretiske og metodiske udgangspunkter.

I denne artikel tager vi udgangspunkt i metoden som den anvendes i paradigme 3. Det betyder at vi arbejder indenfor en socialkonstruktivistisk

ramme og anskuer tænke højt-protokollerne som udtryk for hvordan fænomener som viden, relationer, identiteter og forståelse (gen)skabes i interaktion mellem forsker, informant og det givne kommunikationsprodukt. Med denne tilgang til metoden er vi – ligesom Kjærgaard et al. (2018) – også helt bevidste om at tænke højt-metoden er en mulighed for at få indblik i hvad informanterne *afrapporterer at tænke* i løbet af og efter læsningen af et bestemt kommunikationsprodukt – ikke en introspektion som kan kortlægge alle kognitive processer, som man fx antager i paradigme 1 og delvist i paradigme 2 (ibid.).

### Tænke højt-protokoller og forbedringer af organisationers tekster

Kjærgaard et al. (2018) beskriver hvordan netop disse karakteristika ved metoden gør den velegnet til at studere hvordan organisationers kommunikationsprodukter forstås og opleves af modtagerne – og hvordan analysepointerne kan tjene som udgangspunkt for at forbedre tekster og dermed bidrage til effektiv strategisk kommunikation.

I paradigme 3 bruges tænke højt-protokoller netop af kommunikationsrådgiverne som et led i optimeringen af organisationers strategiske kommunikation. Her er man styret af ambitionen om at højne sandsynligheden for at organisationens kommunikation bliver opfattet og forstået på den måde organisationen intenderer, og at kommunikationen dermed etablerer den relation til kunder eller brugere som organisationerne ønsker, og dermed skaber det ønskede brand for organisationen (Lund 2003; Hoff-Clausen 2007; Kjærgaard et al. 2018).

Når vi bruger denne metode i dette forskningsprojekt, er det netop for at få et indblik i informanternes reaktioner når de læser de to versioner af det brev som er omdrejningspunktet i undersøgelsen. Og helt i tråd med andre undersøgelser indenfor paradigme 3 (fx Kock 2002; Hoff-Clausen 2007; Bengtsson 2014; Land m.fl. 2016; Kjærgaard et al. 2018) er vi interesseret i borgernes oplevelser, forståelser, følelser, holdninger og deres generelle *sensemaking* (Weick 1995) – både ift. indholdet i de to konkrete breve, men også ift. afsenderen og den kontekst brevet indgår i.

### Case: Brevprojektet og de strategiske mål for projektet

De to brevversioner vi fokuserer på i denne undersøgelse, er en del af et større projekt, Brevprojektet. I dette projekt omskrev KMD, sammen med

et privat konsulentfirma, samtlige breve fra kommunale jobcentre til modtagere af sygedagpenge. I 2018 modtog KMD og det private firma som sagt Sprogprisen i kategorien *Årets bedste brev/e-mail* for det omskrevne brev, som i denne artikel kaldes version 2. Dermed fungerer denne case som et eksempel på en *ekstrem case* (Flyvbjerg 2006: 475), der netop er karakteriseret ved enten at være særligt god eller særligt problematisk. I dette tilfælde er der efter vores mening tale om et mere end almindeligt gennearbejdet og vellykket forsøg på at omskrive et brev fra en offentlig myndighed, og det var således relevant at undersøge om netop denne omskrivning faktisk virker efter hensigten og samtidig få indsigt i hvilken forskel den oprindelige og den omskrevne version gør for modtagerne, nemlig de borgere som modtager sygedagpenge. Det er vigtigt at understrege at vores hovedfokus er på borgeres receptioner af de to brevversioner, ikke på selve den tekstlige udformning af de to breve og forskellene imellem dem. I de følgende afsnit om casen udpeger vi centrale forskelle mellem de to brevversioner for at give et indblik i hvordan de adskiller sig fra hinanden, men præsenterer ikke en mere detaljeret tekstanalyse af brevene.

## Brevprojektet

Brevprojektet, som vores case er en del af, blev sat i værk i 2017. Projektet omfattede 500-600 brevs-kabeloner fra KMD som skulle gennemskrives med hjælp fra et privat konsulentfirma. KMD sælger brevs-kabelonerne til kommunale jobcentre, der bruger dem i deres kontakt med borgere, og en af fordelene ved at købe brevene hos KMD er at KMD garanterer at brevs-kabelonerne overholder gældende lovgivning.

De to breve vi undersøger, er en oprindelig og en omskrevet version af det indkaldelsesbrev jobcentre sender til sygemeldte borgere når de bliver indkaldt til den første samtale med jobcentrets sagsbehandler. Baggrunden for omskrivningen var at både KMD og den eksterne konsulent havde en klar oplevelse af at der var udbredt utilfredshed med denne type breve – både blandt sygemeldte borgere og hos de sagsbehandlere der bruger brevene i deres daglige arbejde. Hverken KMD eller det private firma havde dog systematisk undersøgt problemernes beskaffenhed eller omfang, men var stødt på kritikken, bl.a. via deres kontakt med jobcentrene og i den offentlige debat. På baggrund af denne kritik blev indkaldelsesbrevet omskrevet for at gøre det lettere at forstå, mindre bureaukratisk, mere imødekommende og mere borgerinddragende – helt i overensstemmelse med

de bestræbelser der karakteriserer den danske tradition for sproglig rådgivning.

Ifølge den eksterne konsulent bliver hensyn til systemkrav, love og regler i det oprindelige brev vægtet højere end hensynet til den berørte borger. Problemerne i det oprindelige brev er således ifølge både KMD og konsulenten at de er svære at forstå for borgerne fordi de med KMD-konsulentens ord er skrevet i “sagsbehandlersprog og lovsprog”. Derudover gav den eksterne konsulent udtryk for at borgerne bliver truet og talt ned til i brevene, og at rollerne som brevet sætter myndigheden og borgerne i, er “helt gale”. At brevet både er svært at forstå for borgerne og sproget “hårdt og kontant” frem for “imødekommende og anerkendende (...) i forhold til borgeren og deres situation”, var ifølge KMD-konsulenten medvirkende til at der hos borgerne var en modstand mod myndigheden allerede inden de kom i jobcentret til deres første møde.

Målet var ifølge KMD-konsulenten at omskrive brevene til et “mere forståeligt” og “mere imødekommende” sprog. Brevene skal ifølge den eksterne konsulent i højere grad fokusere på borgeren og “skabe en fornemmelse af empowerment og mestring” så hun bliver motiveret og får “mobiliseret egne resurser”. Ønsket er også at indgyde borgeren tillid til myndigheden som kompetent og empatisk – ifølge den eksterne konsulent en forudsætning for at komme igennem med den faglige substans. Derfor, forklarede hun, skal myndigheden i den omskrevne version af brevet fremstå venlig og som en instans der vejleder, understøtter og oplyser, samt anerkender at borgeren er i en vanskelig situation. Den eksterne konsulent fortalte desuden at man i de omskrevne breve gerne vil henvende sig til borgeren med et ønske om samarbejde, uden at signalere skepsis og manglende tillid til borgerens vilje til fx at opfylde de krav systemet stiller. Det skal dog også være klart at myndigheden har mulighed for at sanktionere og “svinge krabasken”, som den eksterne konsulent formulerer det, fx ved at stoppe udbetalingen af sygedagpenge hvis borgeren ikke deltager i møder på jobcentret – dog uden at fremstå som en “instans præget af nidkær regelstyring og unødigt kompleksitet”.

### Tekstlig realisering af de strategiske mål

De strategiske mål med brevprojektet blev af den eksterne konsulent søgt realiseret i den omskrevne brevversion, som vi beskæftiger os med her i artiklen (se i øvrigt de to brevversioner i bilag 1 og 2). I det følgende giver vi et par eksempler på, hvordan dette konkret tager sig ud.

I den oprindelige version indledes prosateksten med en overskrift hvor borgeren indkaldes til “en opfølgningssamtale”. Brevet er det første brev borgeren overhovedet får om sygedagpenge, og derfor kunne det ifølge konsulenten både være frustrerede og forvirrende for borgeren der kunne have svært ved at forstå hvorfor der er tale om en opfølgning når der ikke har været et forudgående møde. Det omskrevne brev indledes i stedet med en personlig henvendelse til borgeren i form af “Kære NAVN”, og her nævnes “opfølgningssamtale” ikke, man taler i stedet om et “møde”.

I den omskrevne version ønsker man derudover at invitere til et samarbejde med udgangspunkt i borgerens behov, fremfor at møde borgeren med krav om mødedeltagelse og hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Derfor har man fjernet formuleringer som “Du *skal* møde til samtale”<sup>1</sup> og “Vi skal samarbejde for at sikre os at dit fravær bliver *så kort som muligt*”, der ifølge den eksterne konsulent kan opleves distancerende og som krav der skaber angst og frustration hos borgeren. I stedet har man valgt en mindre formel tone med formuleringer som “fordi vi *gerne* vil se dig” og “en samtale om hvordan du *bedst* kan komme tilbage (...) *når dit helbred tillader det*”. I stedet for at fokusere på systemkravet om at borgeren hurtigst muligt skal tilbage på arbejdsmarkedet, prøver man ifølge den eksterne konsulent således at “give plads til borgernes subjektive vurdering af hvornår de er klar til at arbejde”. Dermed har man også forsøgt at give borgeren en oplevelse af jobcentret som en myndighed der “har empati til at forstå mine behov i den her livssituation”. Nogle af disse eksempler på ændringer, fx ændringen fra at borgeren “skal” møde op i version 1 til at “vi gerne vil se dig” i version 2, kan tages som udtryk for en ret radikal ændring i de rettigheder og pligter der gælder for borgeren. Mens “skal” markerer en forpligtelse, minder formuleringen om at afsenderen “gerne vil se dig” snarere om en venlig invitation, som man er i sin gode ret til at afvise. Det er oplagt at problematisere denne type ændringer fordi de – i forsøget på at være imødekommende – muligvis gør det mere uklart for modtageren hvilke lovfæstede rettigheder og pligter hun faktisk har. Formålet med denne artikel er imidlertid ikke at diskutere eller problematisere sådanne tekstlige enkeltforhold; formålet er derimod at se på hvordan brevene som helhed opleves af informanterne.

Et af formålene med den omskrevne version er som nævnt at mobilisere borgerens egne resurser og støtte borgeren til at mestre situationen, altså

---

1 Alle kursiveringer i citaterne fra brevene er vores.

styrke borgerens empowerment. Det skal ifølge den eksterne konsulent ske med jobcentret i en “myndighedsrolle som en der vejleder, understøtter og oplyser” uden “unødige hierarkier og regelstyring”. Derfor er de lovmæssige krav som myndigheden skal oplyse borgeren om, væsentligt kortere beskrevet i det omskrevne brev. I den oprindelige brevversion er der en lang og ganske kompleks redegørelse for jobcentrets krav og borgerens pligter som sygemeldt, ligesom der redegøres for under hvilke omstændigheder man kan miste retten til sygedagpenge, og under hvilke omstændigheder man kan genvinde den. Disse informationer er i den omskrevne brevversion kortet ned til en information om at man kan miste retten til sygedagpenge hvis man udebliver fra et møde, og kan genvinde retten til sygedagpenge hvis man derefter igen deltager i møder og andre aktiviteter. Herudover henvises borgeren til at læse nærmere på retsinformation. Denne simplificering af brevets lovmæssige indhold er ifølge den eksterne konsulent udtryk for at afsenderen er en myndighed der giver borgeren de krævede oplysninger, men møder borgeren som et menneske der kan og gerne vil samarbejde.

## Tilrettelæggelse af undersøgelsen

### Rekruttering af informanter

Informanterne i forskningsprojektet er alle borgere der har erfaring med sygedagpengesystemet; enten fordi de på tidspunktet for dataindsamlingen var sygemeldte, eller fordi de havde været det. Alle informanter er således i målgruppen for brevet om sygedagpenge og dermed eksempler på intenderede brevmottagere.

Størstedelen af informanterne blev rekrutteret fra jobcentre i fire forskellige kommuner som vi kom i kontakt med via KMD eller det private konsulentfirma. Kontakten til borgerne blev etableret via borgernes sagsbehandlere som præsenterede borgerne for projektet. Derudover blev tre informanter rekrutteret via de involverede forskeres private netværk. Forskeren som styrer den enkelte tænke højt-protokol, kendte i ingen tilfælde den involverede informant på forhånd.

Datamaterialet består af 18 tænke højt-protokoller. Selvom vi ikke ønskede at lave statistiske generaliseringer, var vi interesseret i at se om der var mønstre i informanternes reaktioner og betragtninger der gik igen på tværs af faktorer som køn, uddannelse og alder. Vi tilstræbte derfor en



ligelig fordeling af køn blandt informanterne og mest mulig bredde hvad angik alder og uddannelsesniveau. Gruppen af informanter omfatter således ni mænd og ni kvinder i alderen 35 til 60 år og på uddannelsesniveauer fra erhvervsuddannelser, fx butikslært og kranfører, til lange videregående uddannelser.

### Indsamling af data

Tænke højt-protokoller indsamles ved at en forsker, i dette tilfælde en af forfatterne til denne artikel, beder en informant om fx at læse en tekst, i dette tilfælde de to versioner af brevet om sygedagpenge, højt og fortælle hvad hun tænker mens hun læser. I overensstemmelse med Kjærgaard et al. (2018) var det ikke vores ambition at imitere en mere eller mindre "virkelighedstro" læsesituation, fx ved at lade informanten læse indkaldelsesbrevet i e-boks fremfor på papir, eller ved at informanten skulle befinde sig på det sted hvor hun sædvanligvis ville læse et sådant brev. Som foreslået i Kjærgaard et al. (2018) ønskede vi at henlægge tænke højt-protokollerne til et sted hvor informanterne har befordrende rammer for at danne betydning og fx ikke bliver forstyrret eller føler sig intimiderede (jf. Kjærgaard et al. 2018). Tænke højt-protokollerne blev derfor indsamlet i de respektive jobcentre som informanterne var eller havde været tilknyttet, og hvor de var vant til at komme. De tre informanter der blev rekrutteret via forskernes private netværk, gennemførte efter eget ønske protokollen hjemme hos sig selv eller på Dansk Sprognævn.

I introduktionen til tænke højt-protokollen blev brevprojektet præsenteret som et samarbejde mellem Dansk Sprognævn, KMD og et privat konsulentfirma. Informanterne blev bedt om at læse brevversionerne højt og undervejs fortælle hvad de tænkte når de fandt det passende. Vi understregede at det ikke var medarbejdere fra Sprognævnet som gennemførte selve undersøgelsen, der havde skrevet de to brevversioner. Desuden forklarede vi at vi var interesseret i at høre hvad informanterne tænkte når de læste brevene, men at vi i øvrigt hverken testede eller forholdt os til deres viden om eller holdning til sygedagpengesystemet. For at illustrere metoden fik informanterne vist en video hvor en af forskerne bag projektet læser en vaffelopskrift højt. Valget faldt på vaffelopskriften fordi det er en teksttype der er meget anderledes end breve om sygedagpenge, og fokus således alene var på metoden. For at give informanterne en ensartet ramme for læsningen blev de bedt om at

forestille sig at de netop var blevet sygemeldt og nu modtog henholdsvis brevversion 1 og 2.

Informanterne blev præsenteret for to versioner af det samme brev for at lade dem sammenligne de to brevversioner og dermed skærpe deres opmærksomhed i forhold til forskelle mellem brevversionerne og i forhold til at udpege fordele og ulemper ved dem. Den ene halvdel af informanterne fik først den oprindelige brevversion, den anden halvdel først den omskrevne. Det gjorde vi for at finde ud af om informanternes oplevelser af teksten kunne hænge sammen med tekstrækkefølgen, fx ved at den første tekst havde en tendens til blive bedømt mere negativt end den anden – et spørgsmål som vi vender tilbage til i slutningen af analyseafsnittet.

I det omfang forskeren ønskede informantens kommentarer eller betragtninger uddybet, stillede hun spørgsmål undervejs i læsningen eller efter informantens gennemlæsning af den enkelte brevversion. Derudover blev informanterne efter gennemlæsningen af hver brevversion stillet de samme tre spørgsmål: “Hvordan føler du dig behandlet af jobcenteret?”, “hvordan synes du afsenderen fremstår?” og “er der noget, du gerne vil tilføje?”. Endelig indhentede forsøgslederen oplysninger om alder, uddannelse, årsag til og varighed af informantens sygemelding, status for sygemeldingen og tilladelse til at bruge de indsamlede data i vores forskning.

Transskriptionerne af tænke højt-protokollerne er kodet i Nvivo, hvor vi har foretaget en induktiv, tematisk kodning (van Manen 1990). Koderne og kategorierne er udledt induktivt fra data og er alle løbende blevet grundigt diskuteret og tilpasset internt i forskergruppen. Den endelige kategorisering af data peger på en række stærke tendenser i og idealtypiske læsninger (Weber 1904/2003) af de to breve som vi skal analysere nærmere i det følgende.

## To versioner af samme brev – to forskellige positioneringer

Samspillet mellem positioneringsteorien og tænke højt-protokollen som metode giver os mulighed for at få et detaljeret indblik i hvordan informanterne oplever myndighedernes selv- og andenpositionering i de to versioner af brevet om sygedagpenge. Endelig analyserer vi informanternes reaktion på denne positionering – om den accepteres, forhandles eller afvises. Fokus i analyserne er på borgerens oplevelser af de to brevversioner som helhed. Det ville være oplagt at lave mere detalje-

rede analyser af hvordan enkelte dele af brevet, fx afsnittene hvor der henvises til de relevante paragraffer, bliver oplevet af informanterne, og hvordan man evt. kunne forbedre formidlingen i brevene. Det er imidlertid ikke den opgave vi har stillet os selv her i artiklen hvor vi fokuserer på hvordan de to brevversioner som helhed bliver oplevet af læserne.

Indledningsvis gør vi rede for borgerens og myndighedens lovfæstede roller – og dermed den grundlæggende distribution af rettigheder og pligter der danner fundament for interaktionen.

### Positionering i myndighedskommunikation baseret på lovbelagte roller

I relationen mellem borger og myndighed er retten til at sige bestemte ting og udføre bestemte handlinger distribueret forskelligt. Det betyder at rettighederne til og mulighederne for både selv- og andenpositionering er ujævnt distribueret.

Helt fundamentalt er det i vores data givet at myndighederne, qua deres rolle som myndighed, er den magtfulde og besluttende autoritet, og at borgerne som udgangspunkt har en rolle hvor de ikke er i besiddelse af den samme magt. Det betyder at borgerne ikke har en absolut frihed til at forhandle den positionering som foretages af myndighederne i de to breve. Pga. deres samfundsmæssige roller er både myndighedernes og borgernes fundamentale rettigheder og pligter således en del af en formel og lovbelagt relation der tilhører den del af samfundsstrukturen som ikke umiddelbart kan udfordres.

Brevene er dermed et eksempel på, hvad Harré og van Langenhove (1999) kalder for *forced self-positioning* fordi en myndighed med både lovmæssig og formel magt over modtageren foretager positioneringen i den førsteordenspositionering som brevene er.

Ser vi nærmere på de rettigheder og pligter der er knyttet til de to roller – og som udgør selve fundamentet for den kommunikation og positionering som vi om et øjeblik skal kigge nærmere på – bliver det tydeligt at der er tale om et solidt og ret urokkeligt lovbelagt udgangspunkt:

Myndighederne har

- pligt til at følge loven
- pligt til at informere borgeren om dennes pligter og rettigheder

- pligt til at koordinere borgerens proces (fx indkalde til møder om sygedagpenge)
- ret og pligt til at sanktionere den borger der ikke lever op til sine forpligtelser i forbindelse med udbetaling af sygedagpenge (fx fordi vedkommende ikke møder op til aftaler eller snyder).

#### Borgeren har

- pligt til at følge loven
- pligt til at indgå i forløb der er knyttet til udbetaling af sygedagpenge (fx deltage i møder)
- ret til sygedagpenge hvis loven overholdes
- ret til at blive informeret om hvad der forventes af vedkommende – fx i forbindelse med udbetalingen af sygedagpenge
- ret til at blive behandlet som loven foreskriver, fx i form af grundlovssikrede rettigheder og basale menneskerettigheder.

De to breve er udtryk for to forskellige måder sprogligt og tekstligt at konstruere borgers og myndigheds rolle og dertilhørende moralske og personlige aspekter – og dermed udtryk for forskellige måder at positionere borger og myndighed. Brevene er udarbejdet hos KMD, dvs. de er udarbejdet af en organisation der ved at skrive brevene påtager sig at positionere borgere og myndigheder på bestemte måder. KMD har udarbejdet brevene med udgangspunkt i de rettigheder og pligter som myndighed og borger er givet, dvs. KMD har ikke haft fuldstændigt frie hænder til at positionere aktørerne som det passer dem. De skribenter der har varetaget opgaven for KMD er altså langt fra autonome skribenter (jf. Jensen 1990), og i den forstand er der tale om det man kunne kalde *forced positioning*. På den anden side viser de forskellige versioner også at KMD har et vist manøvrerum til sin rådighed: Myndigheder og borgere positioneres ganske forskelligt i de to breve selvom det er de samme lovfæstede rettigheder og pligter der er på spil. Man kan så altid diskutere hvilken af brevversionerne der er bedst i overensstemmelse med den politiske virkelighed, men pointen er at det netop er til diskussion. KMD er en forretning der bl.a. lever af at stille breve som disse til rådighed for kommunerne. Derfor er der ikke grund til at tro at KMD, hverken med den ene eller den anden brevversion, har ønsket at producere en vare der var uafsættelig fordi den præsenterer borgere, myndigheder og deres respektive rettigheder og pligter på en måde som aftagerne, kommunerne,

opfatter som upræcise, uærlige eller bare helt ude af trit med den politiske virkelighed.

I det følgende vil vi undersøge hvad de forskellige sproglige og tekstlige positioneringer betyder for informanternes oplevelser af de to brevversioner.

### Positioneringen i to versioner af samme brev til sygedagpengemodtagere

Som beskrevet er grundsituationen og aktørernes lovbefæstede roller de samme i de to breve, men som analysen vil demonstrere, betyder de to forskellige brevversioners forskellige fremstillinger af situationen, og dermed de forskellige typer af positionering, at informanterne oplever de to breve meget forskelligt – både hvad angår myndighedernes selv- og andenpositionering i brevversionerne, hvilken relation positioneringerne skaber mellem de to aktører, og hvordan borgerne reagerer på positioneringen. Analysen er delt op i to dele hvor vi først analyserer den oprindelige version af brevet (brevversion 1) og dernæst analyserer den omskrevne version (brevversion 2).

#### Brevversion 1 – den ufølsomme modstander

Når vi i tænke højt-protokollerne lytter til informanternes oplevelse af myndighedens selvpositionering i den oprindelige version af brevet, er det tydeligt at myndigheden opleves som en upersonlig og ufølsom modstander der truer og kommanderer med borgeren som er sygemeldt.

Det upersonlige og ufølsomme begrundes af flere med at brevet tydeligvis er en standardskrivelse som de ikke oplever, tager hensyn til dem som modtagere. Informanten Stina<sup>2</sup> oplever teksten som skrevet af en “robot”, og mange informanter påpeger at brevet er distanceret, at reglerne beskrives som det vigtigste, og at afsender ikke positionerer sig som hverken omsorgsfuld, hjælpsom, medmenneskelig, forstående eller medfølelse ift. modtageren – eller, som det formuleres af Liva: “[D]er mangler lige den her lidt menneskelige, det her er mere sådan virkelig polititagtigt”.

Flere informanter oplever også afsendermyndigheden som truende og kommanderende. Mange tolker brevet som en ordre der er fyldt af trusler,

---

2 Alle informanter optræder under dæknavn.

og informanten Christina påpeger at dele af brevet fungerer som “en lidt løftet pegefinger”.

Fremstillingen i brevet får modtagerne til at opleve myndigheden som en modstander, fx påpeger Lars at den plan der skal lægges for borgeren, primært er “deres plan” og tilføjer at den “vist ikke helt harmonerer med hvordan jeg har det”. Andre henviser til hvordan de oplever en *vi-du*-dikotomi i brevet, som understreger at afsenderen er en “kommunal instans man skal ind og kæmpe imod i stedet for at det er nogen der skal hjælpe en til at komme videre” (Kjeld).

### Brevversion 1 – den måske syge som er et problem der skal løses

Hvad angår andenpositioneringen i den oprindelige version af brevet, oplever informanterne i høj grad, at de bliver mistænkeliggjort, ligesom de føler sig positioneret som et problem der hurtigst muligt skal løses så de ikke belaster systemet unødigt. Endelig oplever de at teksten i høj grad positionerer dem som nogen der er genstand for andres – nemlig myndighedernes – beslutninger.

En lang række informanter beskriver hvordan de oplever at myndigheden i teksten mistænkeliggør dem. De udtrykker bekymring for om afsenderen vil opfatte dem som tilstrækkeligt syge, hvordan de i så fald skal bevise at de faktisk *er* for syge til at gå på arbejde, og at man som modtager, med informanten Grethes ord, “bliver sådan øh mistænkt på din troværdighed”.

Mange informanter giver også udtryk for at de føler sig positioneret som et problem der skal løses hurtigst muligt. Derfor føler mange sig positioneret som en belastning: “Du er en belastning. Du er simpelthen en belastning for samfundet. Det er det man føler” (Jørgen). Samtidig føler de et pres for hurtigt at vende tilbage på arbejdsmarkedet. En informant formulerer sin oplevelse af positioneringen som: “Det handler bare om at få dig hurtigt ud på arbejdsmarkedet igen. Vi er sådan set ligeglade med hvad der er galt med dig, og hvad du fejler, du skal bare blive rask og træde ind i hamsterhjulet igen” (Christina).

Mange informanter påpeger at de føler sig som en genstand for andres – myndighedernes – beslutninger og føler sig “umyndiggjort” (Louise). “Nu kan jeg godt mærke rebet snøre”, som informanten Rolf siger.

Overordnet set bliver konsekvensen af denne selv- og andenpositionering i brevet at modtagerne oplever at der er en stærkt asymmetrisk relation mellem dem og systemet: Myndigheden har magten til at kontrollere

og afgøre borgerens videre skæbne i systemet, mens borgeren skal parere ordre og gøre som myndigheden foreskriver – og sørge for at blive rask hurtigt. “Jeg føler hvis ikke jeg ligger ned, så kommer jeg da i hvert fald til det”, forklarer informanten Louise om sin oplevelse.

Reaktionen på positioneringen i dette brev blandt informanterne er at de føler sig usikre, frustrerede, afmægtige, kede af det, stressede, bange og bekymrede efter at have læst brevet igennem. Derudover fremhæver en del informanter at forståelsesproblemer ift. teksten betyder at de bliver yderligere usikre.

### Brevversion 1 – borgerne korrigerer og afviser myndighedernes andenpositionering

Konsekvensen af myndighedernes selv- og andenpositionering i dette brev bliver at modtagerne føler sig truet og overvældet af krav, og samtidig får en stærk fornemmelse af at de ikke anerkendes for deres sygdom, eller at de mødes som borgere der ønsker at snyde systemet.

Det resulterer i at myndighedernes førsteordenspositionering i brevene i høj grad forhandles og afvises i den andenordenspositionering som tænke højt-protokollen er.

En stor del af informanterne forholder sig til myndighedernes positionering og påpeger at det ikke er acceptabelt at myndighederne truer dem og ikke anerkender at de faktisk er sygemeldt fordi de *er* syge – og *har ret* til at være syge. Et par informanter bliver vrede og går i forsvarsposition: “De får kamp til stregen dem med det brev her” (Stina).

Mange giver udtryk for faktisk at være interesseret i at samarbejde med myndighederne og få lagt den bedste plan, og derfor ønsker de både at myndighederne og de selv positioneres som samarbejdspartnere der sammen kan arbejde mod et fælles mål. En informant forklarer: “Så bliver det mere sådan et dem og mig ikke også” og “altså det er en kommunal instans man skal ind og kæmpe imod i stedet for det er nogen der skal hjælpe en” (Kjeld). Informanterne ønsker således at få ret til at indgå i et samarbejde og ikke bare passivt modtage ordrer som de skal følge.

Informanterne afviser også den mistænkeliggørelse de oplever – både ift. om de reelt er syge, og ift. om de planlægger at snyde systemet. De ønsker ikke at blive positioneret som et problem og en belastning som hurtigst muligt skal ud af systemet igen. De insisterer i stedet på deres ret til at blive anerkendt som syge og som nogen der har brug for hjælp.

## Brevversion 2 – den anerkendende samarbejdspartner

Informanterne beskriver i tænke højt-protokollerne en meget anderledes positionering i den omskrevne version af brevet – brevversion 2. Her opleves selvpositioneringen hos myndighederne således langt mere positiv. Myndighederne skaber via teksten en position for sig selv som en mere menneskelig, anerkendende og imødekommende samarbejdspartner der ønsker at hjælpe borgeren.

I brevet er der “mere menneske henover”, som informanten Vagn beskriver det, og myndighederne karakteriseres generelt som mere interesseret i modtagerne, fordi de skriver på en mere “menneskelig” (Liva) og “personlig” (Kjeld) måde til læseren.

Informanterne føler sig anerkendt som nogen der er syge, og som har brug for myndighedernes hjælp: Afsenderne “er mere sådan interesserede i, eller du ved eller anerkender mere at (...) jamen du er syg, og så kan vi sammen (...) hjælpe dig med at komme videre” (Lars). Og netop beskrivelsen af forståelse, imødekommenhed og anerkendelse er prægnant i informanternes karakteristik af myndighedens selvpositionering.

Informanterne oplever dermed at myndigheden positionerer sig som hjælper og samarbejdspartner der ligesom modtageren arbejder for at vedkommende skal komme tilbage til arbejdsmarkedet på en god måde. Bjarne fortæller at han ikke behøver “at have paraderne oppe”, mens Liva beskriver sin oplevelse som: “vi gør det sammen, så du kan komme tilbage”. Myndighederne bliver derfor betragtet som “nogen der vil hjælpe mig (...) med at komme videre” (Bjarne). Dertil kommer at brevets indhold opleves som “neutralt” (Beate) og i overensstemmelse med myndighedernes lovfæstede rettigheder og pligter, altså deres roller: “Det er jo en lovgivning der skal følges (...), så er der jo ikke så meget at raffe om, og det er jo det vi holder os til” (Otto).

## Brevversion 2 – den syge som har behov for hjælp

Når det kommer til andenpositionering i denne version af brevet, er der en stærk tendens til at informanterne oplever at de bliver anerkendt som reelt syge, og dermed at de bliver positioneret som nogen der både har *behov for* og *ret til* myndighedernes hjælp.

“Man føler sig æh ja, taget alvorligt”, forklarer Christina, og denne positionering er fremtrædende i informanternes oplevelse af denne brevversion. De oplever brevet som “anerkendende” (Lars), og at “der bliver taget



højde for ens helbred” (Kim) – og i modsætning til brevversion 1 giver informanterne ikke udtryk for at de skal bevise at de er syge.

Brevet opleves af flere som informativt, forståeligt og som “en invitation til at lægge en plan sammen” (Laura), og informanterne oplever i højere grad at blive positioneret som ligeværdige samarbejdspartnere der formår at indgå i et reelt samarbejde om sygdommeldingen.

Samlet set oplever informanterne, når de læser den omskrevne version af brevet, at myndighedens andenpositionering skaber positioner med rettigheder og pligter som afstedkommer en langt mere symmetrisk relation hvor myndighed og borger reelt har samme mål, anerkender hinandens rettigheder og pligter og reelt samarbejder for at borgeren skal få det godt og komme tilbage på arbejdsmarkedet når vedkommende er klar til det.

Informanternes reaktion på positioneringen i dette brev er at de i højere grad føler sig hjulpet, informeret og mødt i en situation som næsten alle beskriver som meget svær. Det betyder at de som modtagere føler sig mere rolige og trygge, og at den ængstelse og skyldfølelse som optrådte i forbindelse med brevversion 1, er mindre fremtrædende. Samtidig fremhæver mange af informanterne at selve teksten er langt nemmere at forstå end brevversion 1, og at det betyder at de føler sig bedre informerede.

## Brev 2 – borgerne accepterer myndighedernes andenpositionering

Ovenstående analyse af informanternes oplevelse af myndighedernes selv- og andenpositionering i brevversion 2 betyder at vi i langt højere grad oplever informanternes accept og positive evaluering af positioneringen i denne version af brevet. De føler sig taget alvorligt som syge og er glade for at blive mødt af en menneskelig og imødekommende myndighed der har samme mål og interesser som informanten, og som ønsker at hjælpe dem.

## To positioneringer – et overblik

Som analyserne har påpeget, oplever informanterne at der er to forskellige typer af positionering på spil i de to breve, og de reagerer meget forskelligt på positioneringerne af både myndigheden og af sig selv som borgere. Nedenstående skema tjener som opsamling for og overblik over analysens vigtigste resultater.

	Brev 1	Brev 2
<b>Myndighedens selvpositionering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ufølsom og upersonlig</li> <li>• Truende og kommanderende</li> <li>• Modstander</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menneskelig</li> <li>• Anerkendende</li> <li>• Samarbejdspartner</li> </ul>
<b>Myndighedens andenpositionering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mistænkeliggjort</li> <li>• Et problem der skal løses hurtigst muligt</li> <li>• Genstand for andres beslutninger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anerkendelse af sygdom</li> <li>• Person der har behov for og ret til myndighedens hjælp</li> <li>• Samarbejdspartner</li> </ul>
<b>Relation mellem myndighed og borger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stærkt asymmetrisk relation</li> <li>• Borgeren skal gøre som myndigheden foreskriver</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mere symmetrisk relation</li> <li>• Myndighed og borger samarbejder</li> </ul>
<b>Borgers reaktion ift. positionering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forhandling og afvisning af store dele af både myndighedernes selv- og andenpositionering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accept af myndighedernes selv- og andenpositionering</li> </ul>

### Rollerne accepteres – positioneringen forhandles

Analysen viser tydeligt at de rettigheder og pligter som er knyttet til rollen som hhv. myndighed og borger, accepteres af alle læsere. Det er ikke noget de stiller spørgsmålstejn ved eller indleder diskussion af. De to breve er imidlertid udtryk for to forskellige typer af positionering i forhold til disse roller – for to forskellige måder sprogligt at konstruere rollen og de dertilhørende moralske og personlige aspekter af positionerne på. Disse forskellige positioneringer får tydeligvis store konsekvenser for hvordan læserne oplever både selv- og andenpositioneringer i de to breve, og dermed for hvordan de reagerer på brevene.

Dertil kommer at mange af informanterne forklarer at den oprindelige version af brevet slet ikke stemmer overens med den positionering og interaktion de oplever, når de taler med deres sagsbehandler. Der opstår altså en diskrepans mellem den sagsbehandler borgerne kender, og det system som sender disse breve.

I den omskrevne version af brevet udtrykker en række informanter at den positionering som finder sted her, i langt højere grad svarer til den de oplever, når de mødes ansigt til ansigt med deres sagsbehandler. Det bidrager yderligere til at positioneringen i det oprindelige brev medfører

en oplevelse af fremmedgørelse ift. systemet som betragtes som en modstander, mens læserne i højere grad føler sig mødt og rummet af brevversion 2.

Tænke højt-protokollen som en væsentlig katalysator for undersøgelsen

Vi ser altså forskelle på flere niveauer når vi sammenligner hvad informanterne eksplicit siger om de to brevversioner, om forskellene i positioneringen af både dem selv og af myndighederne i de to breve, og hvordan dette afstedkommer forskellige reaktioner fra informanternes side.

Det bliver generelt nemmere for informanterne at italesætte og reflektere over forskelle i teksterne når de har to versioner af samme tekst de kan sammenligne. Tendensen er at forskellene mellem teksterne fungerer som *trigger events* ift. at italesætte forståelser og oplevelser, og dermed skærper dette komparative perspektiv læsningen fordi det bliver lettere for informanterne at sige noget om teksterne når de har en anden tekst at sammenligne med. Undersøgelsen viser imidlertid også mere skjulte og implicite forskelle i informanternes reaktioner på de to breve som først blev synlige i analysefasen: Som beskrevet tidligere vekslede vi mellem at lade informanterne starte med at læse hhv. brevversion 1 og brevversion 2 først. Og her var tendensen meget klar: De informanter som startede med at læse brevversion 1, havde mange kommentarer til teksten mens de der læste brevversion 2 først, ikke havde så mange kommentarer til denne tekst. Den sidste gruppe begyndte i højere grad først at kommentere formuleringer og positioneringer i brevversion 2 når de efterfølgende læste sig igennem brevversion 1. Dette tolker vi som et resultat der viser det samme som analysen af de eksplicite ytringer i undersøgelsen, nemlig at brevversion 2 ikke i samme grad som brevversion 1 foranlediger forhandling og afvisning af myndighedernes selv- og andenpositionering – og derfor åbner informanterne ikke, med Habermas' udtryk, i samme grad diskurs om diskursen.

## De to brevversioner og potentialet i forhold til empowerment af borgeren

Når det gælder de to brevversioners potentiale for empowerment, er det vigtigt at diskutere de to teksters potentiale for at give borgere adgang til resurser, og hvilken type resurser brevene giver adgang til. Samtidig

bliver det også relevant at overveje hvilke mål brevene som redskab i borgerens empowermentproces lægger op til – altså om man fx sigter efter at gøre borgeren i stand til at håndtere sine livsomstændigheder eller til mere grundlæggende at ændre rammerne for disse livsomstændigheder. Nu er brevene naturligvis kun et meget lille element i borgernes liv og i deres relation til myndighederne, og dermed kan vi ikke udtale os bredt om den enkeltes samlede livsomstændigheder og mulighederne for at påvirke disse. Samtidig er brevene væsentlige eksempler på interaktionen mellem borger og myndighed, og de bidrager derfor på et mikroniveau til borgernes samlede følelse af og mulighed for empowerment. Derfor bliver denne diskussion væsentlig.

Antager man, som vi gør her i artiklen, at empowerment er en proces fra mindre indflydelse eller kontrol til større grad af indflydelse eller kontrol over egne livsvilkår (se fx Hasenfeldt 1987; Browne 1995; Adams og Tovey 2012), er det tydeligt at der er forskel på hvordan de to brevversioner bidrager til borgerens empowerment. Den omskrevne brevversion giver – set i forhold til den oprindelige brevversion – borgerne en markant øget oplevelse af at de kan være med til at håndtere og præge situationen som sygemeldte på en måde der tilgodeser deres behov. Fx viser analysen at mens læsningen af brevversion 1 giver mange af borgerne en fornemmelse af at blive mistænkeliggjort og gjort til genstand for andres beslutninger, tyder læsningen af brevversion 2 på at de oplever at blive anerkendt som reelt syge, som personer der både har behov for og ret til myndighedernes hjælp, og som en samarbejdspartner, fremfor som en person der bare skal gøre som myndigheden foreskriver. Og dermed opnås mange af de mål som både den eksterne konsulent og KMD havde for omskrivningen af det oprindelige brev.

Som beskrevet tidligere er øget empowerment knyttet til adgangen til resurser der kan bruges i processen fra mindre til mere indflydelse over egne livsvilkår. Disse resurser kan være af forskellig beskaffenhed: Det kan dreje sig om mobiliseringen af personlige egenskaber, men kan også dreje sig om ændringer af mere strukturel karakter, fx retten til at træffe beslutninger indenfor et bestemt område (jf. Burton et al. 2018 og Porta og Last 2018). I det omfang man kan tale om at brevversion 2 giver borgeren adgang til resurser, er der tale om en individuel *oplevelse* af sig selv som sagsbehandlerens – og dermed myndighedens – samarbejdspartner i forbindelse med egen sygemelding.

Man kan indvende at en sådan læseoplevelse er et meget lille skridt i en proces fra mindre til mere indflydelse på egne livsvilkår som em-

powerment grundlæggende er et spørgsmål om. På den anden side er det vigtigt at understrege at man indenfor litteraturen om empowerment tillægger *bevidstgørelse* relativt stor vægt, uanset om målet for empowermentprocessen er mestring af egne livsvilkår eller forandringer af mere grundlæggende, samfundsmæssig karakter (Craig og Mayo 1995; Burton et al. 2018). Om end man kan mene at en individuel, isoleret læseoplevelse alene næppe gør den store forskel for borgerens situation som sygemeldt, er der dog tale om en positionering af borgeren der henleder borgerens opmærksomhed på at hun kan fungere som relevant samarbejdspartner fremfor passivt objekt i forbindelse med sin egen sygdommelding. Og det bidrager mere til borgerens empowermentproces end et brev der som brevversion 1 mistænkeliggør borgeren og fremstiller hende som en der bliver truffet beslutninger *på vegne af* snarere end *i samråd med*.

De resurser borgerne således får adgang til, fx en oplevelse af sig selv som myndighedens samarbejdspartner, stemmer fint overens med den type resurser den eksterne konsulent og KMD ønskede at give borgeren adgang til. Formålet var derimod ikke, som man ser det hos fx Craig og Mayo (1995), at gøde jorden for mere grundlæggende ændringer i rollefordelingen mellem borger og myndighed, fx således at borgeren på sigt kunne blive i stand til selv at beslutte om vedkommende fortsat er berettiget til at modtage sygedagpenge. Med andre ord var det alene positioneringen, og ikke rollerne, man var interesseret i at ændre via omskrivningen – og det ser ud til at være lykkedes.

Resultaterne af denne undersøgelse kan imidlertid ikke give svar på om de resurser brevversion 2, at dømme efter informanternes læsninger, giver adgang til, betyder noget for borgernes videre færd i sygedagpengesystemet. Der er fx en tendens i data til at borgerne giver udtryk for at brevversion 2 giver dem mere positive forventninger til det kommende møde med sagsbehandleren end brevversion 1. Vi ved imidlertid ikke *de facto* om brevversion 2 har konsekvenser for afviklingen af det kommende møde mellem borger og sagsbehandler, og vi ved heller ikke om brevet – eller de breve borgeren i øvrigt modtager i forbindelse med sin sygdommelding – gør en forskel for hele borgerens forløb i sygedagpengesystemet. I den forbindelse er det eksempelvis interessant at Pilnick og Dingwall (2011: 1374) påpeger at patienters positive oplevelser af læge-patient-kommunikation ikke nødvendigvis betyder at man opnår bedre resultater i behandlingen af deres sundhedsproblemer.

## Undersøgelsens anvendelsesperspektiver i forhold til praksis

Undersøgelsen som denne artikel er baseret på, er hvad Antaki (2011) kalder *interventionistisk forskning*, dvs. den type anvendt forskning hvor videnskabelige metoder og teorier anvendes af forskere til at analysere praktiseres reelle og konkrete problemstillinger og med udgangspunkt i grundige analyser tilvejebringer ny viden der kan tjene som udgangspunkt for diskussioner og forbedringer af praksis.

Det var imidlertid os i forskergruppen der søgte en case der efter vores vurdering var et ualmindeligt godt eksempel på hvordan breve kunne omskrives, dvs. kunne tjene som en ekstrem case (jf. Flyvbjerg 2006). Da forskergruppen blev involveret i Brevprojektet, var første omskrivning af det oprindelige brev allerede færdig, og det var vores klare indtryk at både KMD og den eksterne konsulent mente at resultaterne af omskrivningsarbejdet var vellykkede og levede op til hensigterne.

I løbet af omskrivningsprocessen formidlede vi en række foreløbige resultater for den eksterne konsulent og KMD og deltog derudover med en præsentation på et KMD-seminar. Både den eksterne konsulent og KMD var meget interesserede i vores resultater og i at diskutere med os hvordan resultaterne kunne bruges i fremtidige revisioner af brevet. På den måde blev et af resultaterne af samarbejdet samskabelse af viden og af løsningsmuligheder (Huysman og Wit 2002; Gravngaard 2017), hvor forskernes teoretiske viden og praktikernes praktiske viden har suppleret hinanden i en delvis cocreation-proces (Gravngaard 2017).

Når det gælder denne undersøgelses bidrag til det arbejde der går ud på generelt at få offentlige myndigheder til at kommunikere med borgere på en hensigtsmæssig måde, er spørgsmålet om generaliserbarhed særligt interessant. Som det gælder for al kvalitativ forskning, kan undersøgelsen ikke danne udgangspunkt for statistiske generaliseringer, men via den dybe indsigt i mønstre i forhold til hvordan informanterne agerer, og hvilken forståelse de skaber, kan vi foretage en række analytiske generaliseringer (Kvale 1997; Flyvbjerg 2006; Silverman 2006) hvor vi via inddragelse af forskellige typer af teori kan argumentere for at analyseresultaterne fra vores undersøgelser sandsynligvis også vil gøre sig gældende i andre lignende kontekster og processer (se også Halkier 2014).

Spørgsmålet er imidlertid hvilken bredde disse analytiske generaliseringer har: Kan man fx anbefale offentlige myndigheder generelt at skrive på en måde så borgerens oplevelse af at være samarbejdspartner styrkes? Det mener vi kræver yderligere forskning; som vi nævnte indledningsvis

fokuserer den eksisterende plain language-forskning i tekstreception i vidt omfang på læsernes *forståelse* af en given tekst, mens der ikke er meget forskning der beskæftiger sig med hvordan modtagere i bredere forstand føler sig “placeret” i verden som følge af en tekst. Vi mener derfor ikke at det at positioneringen af borgeren som en samarbejdspartner opfattes som noget positivt af vores informanter, fx bør føre til en anbefaling om at offentlige myndigheder generelt bør søge at fremstille borgeren som en samarbejdspartner. Det ville nemlig kræve at vi antog at kommunikationssituationen er ens, alene fordi der er tale om kommunikation mellem offentlige myndigheder og borgere – og det finder vi problematisk. Vores resultater peger eksempelvis på at borgerne foretrækker den brevversion hvor relationen mellem borger og myndighed fremstilles som mindre asymmetrisk fremfor den version hvor relationen fremstilles som mere asymmetrisk. Det kan imidlertid sagtens være at man fx som patient i sundhedssystemet faktisk foretrækker kommunikation hvor relationen fremstilles som mere asymmetrisk (jf. Pilnick og Dingwall 2011) end det er tilfældet i den nye version af brevet fra sygedagpengesystemet – om end brevversion 2 langt fra postulerer en totalt symmetrisk relation mellem borger og sagsbehandler. Fx er det også i brevversion 2 tydeligt for informanterne at myndigheden har ret til at standse udbetalingen af sygedagpenge, dvs. at de lovbelagte roller ikke ændrer sig.

I arbejdet med at opstille hypoteser for fremtidig forskning vil det formentlig være frugtbart at inddrage begrebet genre, forstået som sociale og typificerede retoriske handlinger (Miller 1984). Det virker sandsynligt at oplevelsen af teksten bl.a. afhænger af genren og de forventninger modtageren på forhånd har til genren. Forskellige tekster udfører forskellige sociale handlinger, og alt efter hvilken social handling der udføres, bør teksten formentlig også placere sig forskellige steder på kontinuet mellem symmetrisk og asymmetrisk. Fx er der stor forskel på de rettigheder og pligter modtageren har, alt efter om myndigheden sender en besked om at borgeren snart kan indskrive sit barn i den lokale folkeskole, eller om myndigheden indkalder en person til afsoning af en dom for spritkørsel. I den første type tekster, hvor den sociale handling er at informere og lægge op til en form for samarbejde mellem myndighed og borger med fokus på borgerens rettigheder, vil det formentlig opleves som positivt og være relevant for målet med teksten at man anlægger en mere eller mindre symmetrisk tone. I den anden type tekster, hvor den sociale handling ikke lægger op til samarbejde, og hvor myndigheden begrænser borgerens handlefrihed og selvbestemmelse med udgangspunkt i borgerens pligter, er det langt mere tvivlsomt

om en symmetrisk tone vil være hensigtsmæssig; den vil formentlig hverken blive opfattet som relevant eller passende af de involverede.

Vores bidrag til praksis er dermed ikke at vi kan anbefale myndigheder altid at tilstræbe bestemte positioneringer af borger og myndighed i de tekster de skriver til borgere. Vores væsentligste bidrag er derimod at vi har vist hvordan man via positioneringsteorien kan inddrage temaer der ligger hinsides plain language-forskningens traditionelle fokus på forståelse – nemlig spørgsmålet om hvordan borgere i det hele taget føler sig “placeret i verden” når de læser forskellige versioner af et brev om sygedagpenge.

Derudover har vi vist hvordan tænke højt-protokoller kan give forskere og praktikere adgang til *thick data* (Geertz 1973), dvs. kvalitative, detaljerede og nuancerede data der udgør et godt udgangspunkt for at besvare spørgsmålet om hvordan læsere oplever positioneringen af både dem selv og sygedagpengesystemet i de to brevversioner – og hvordan de reagerer på disse positioneringer. Vores bidrag til praksis er således for det første at gøre opmærksom på at det er relevant at undersøge hvordan læseren føler sig positioneret, og for det andet at inspirere til hvordan man kan bruge positioneringsteorien og tænke højt-protokoller i dette arbejde (se også Kjærgaard et al. 2018). Herefter vil det være op til myndighederne at vælge den sproglige udformning som sandsynliggør at de opnår de mål de har for relationsskabelsen til de borgere der modtager brevene.

## Konklusion

Her i artiklen har vi med udgangspunkt i borgeres læsninger af to forskellige versioner af et brev om sygedagpenge undersøgt hvordan man som offentlig myndighed, set fra borgerens perspektiv, kan kommunikere mere eller mindre hensigtsmæssigt med borgeren. I modsætning til plain language-forskningens traditionelle fokus på forståelse har vi med udgangspunkt i positioneringsteorien fokuseret på hvordan borger og myndighed bliver positioneret i de to brevversioner. Vores analyse af 18 tænke højt-protokoller, der blev indsamlet blandt informanter der har prøvet at modtage sygedagpenge, viser at læsningen af den oprindelige brevversion fik informanten til at opleve myndigheden som en ufølsom og truende modstander, og sig selv som mistænkeliggjort og et problem der er genstand for andres beslutninger. Informanterne oplevede desuden relationen mellem borger og myndighed som stærkt asymmetrisk, og informanterne gjorde relationen til genstand for forhandling og afvisning.



Læsningerne af den reviderede version fik derimod informanterne til at opfatte myndigheden som en anerkendende samarbejdspartner, og de oplevede at de derudover selv blev fremstillet som personer der både har behov for og ret til myndighedens hjælp – og desuden som en samarbejdspartner i forløbet omkring sygemeldingen. Denne mere symmetriske relation der lægger op til samarbejde mellem borger og myndighed, blev i langt højere grad accepteret af informanterne. En af målsætningerne for projektet var at bidrage til sygemeldte borgeres empowerment. Med udgangspunkt i vores forståelse af empowerment som en proces der har til formål at bringe folk fra en tilstand hvor de har mindre indflydelse på eller kontrol over deres egen livssituation, til en situation hvor de har mere indflydelse på eller kontrol over deres livssituation, mener vi at brev 2 rent faktisk bidrager til borgerens empowerment – om end brevet alene næppe er det eneste middel der skal tages i brug hvis målet er at få borgeren til at spille en mere aktiv rolle i forbindelse med sin sygemelding.

I forhold til fremtidig forskning mener vi at der er behov for mere forskning der kan undersøge hvordan borgere gerne vil positioneres i kontakten med offentlige institutioner – og hvordan de mener myndigheden skal selvpositionere sig. På den måde kan vi se om de foretrukne positioner vi har indkredset her i artiklen, har generel gyldighed for kommunikation mellem borgere og myndigheder, eller om de foretrukne positioner overvejende er knyttet til den konkrete kommunikationssituation, fx til kontakten mellem forskellige myndigheder og faggrupper, fx læger og sagsbehandlere, og borgere, til genren og til det konkrete indhold der formidles. Vi har således argumenteret for at plain language-forskningen bør udvide sit fokus til også at omfatte teksters positioneringer af fx borger og myndighed. Vi mener dog på ingen måde at forståelsesaspektet er irrelevant, fx vil det være højst relevant netop at belyse *relationen* mellem god forståelse og oplevelsen af at blive positioneret på en hensigtsmæssig måde. Med udgangspunkt i vores egne data mener vi ikke at der kan være tvivl om at borgernes forståelse af den omskrevne brevversion er væsentligt bedre end af den gamle brevversion. I den forbindelse er det dog værd at nævne Andersen (2017) der når frem til at tekster der lægger op til en mere symmetrisk relation mellem læge og patient, faktisk kan forringe læsernes forståelse af hvad der er *ufravigelige krav*, og hvad man kan *vælge* at gøre – et resultat der antyder at forholdet mellem forståelse og en symmetrisk relation ikke nødvendigvis er uproblematisk. Endelig er der behov for forskning der kan belyse om tekster der styrker læseres empowerment,

i den forstand at de fx føler sig positioneret som samarbejdspartnere og dermed som en resurse fremfor bare et problem, faktisk betyder noget for borgeres forløb i sygedagpengesystemet.

## Litteratur

- Adams, R. & W. Tovey (2012): *Consultancy in public services. Empowerment and transformation*. Bristol: The Policy Press.
- Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job. (2013). Aftale mellem Regeringen (Socialdemokraterne, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti) og Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance. [https://bm.dk/media/6496/aftaletekst\\_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf](https://bm.dk/media/6496/aftaletekst_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf) (besøgt d. 22/3-2019).
- Ancker, J., A. Send, B. Hafeez, S.N. Osorio & E. Abramson (2017): Health IT Usability Focus Section: Adapting EHR-Based Medication Instructions to Comply with Plain Language Guidance – A Randomized Experiment, i: *Applied Clinical Informatics* 8, s. 1127-1143.
- Andersen, C.E. (2017): *Patientcenteret kommunikation i skriftlig patientkommunikation: et spørgsmål om paternalisme fremmer forståelsen. En undersøgelse af forståelse af sundhedsfaglig patientkommunikation med afsæt i begreberne autonomi og paternalisme*. Speciale, Nordiske Studier og Sprogvidenskab, Københavns Universitet.
- Andersen, J. (2003): *Empowerment i storbyens rum – et socialvidenskabeligt perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Andersen, M.L. (2016): Who is in need of Empowerment? Social Work and Young People with ADHD, i: *Revista de Asistență Socială* XV(2), s. 109-122.
- Antaki, C. (red.) (2011): *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk*. New York: Palgrave Macmillan.
- Bengtsson, M. (2014): *For borgeren, tilskueren eller den indviede? En praksisorienteret retorisk kritik af avisens politiske kommentarer*. Ph.d.-afhandling, Københavns Universitet.
- Berger, P.L. & T. Luckmann (1967): *The social construction of reality*. London: Penguin Books.
- Browne, C.V. (1995): Empowerment in social work practice with older women, i: *Social Work* 40, s. 358-364.
- Burr, V. (1995): *An Introduction to social constructionism*. London: Sage.
- Burton, R.S., J. Zwahr-Castro, C.L. Magrane, H. Hernandez, L.G. Farlye & N. Amodei (2018): The Nurturing Program: An intervention for Parents of Children with Special Needs, i: *Journal of Child and Family Studies* 27, s. 1137-1149.
- Chan, C.H.Y. (2018): Hong Kong bilingual legislation and plain language drafting: A communicative approach, i: *Multilingua*, 37(6), s. 681-700.

- Cooke, L. (2010): Assessing concurrent think-aloud protocol as a usability test method: A technical communication approach, i: *IEEE Transactions on Professional Communication* 53(3), s. 202-215.
- Cornelius, E. (2015): Defining 'plain language' in contemporary South Africa, i: *Stellenbosch Papers in Linguistics* 44, s. 1-18.
- Craig, G. & M. Mayo (1995): *Community Empowerment. A reader in participation and Development*. London & New Jersey: Zed Books.
- Cutts, M. (1995): *The plain English guide*. Oxford: Oxford University Press.
- Davies, B. & R. Harré (1990): Positioning: The discursive production of selves, i: *Journal for the Theory of Social Behaviour* 20, s. 43-63.
- Davis, J. (1977): Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: An Empirical Look at the Simplification of Consumer-Credit Contracts, i: *Virginia Law Review* 63(6), s. 841-920.
- Dickinson, D., D.K. Raynor & M. Duman (2001): Patient information leaflets for medicines: using consumer testing to determine the most effective design. *Patient Education and Counselling* 43, s. 147-159.
- Ehrenberg-Sundin, B. & M. Sundin (2015): *Krångelspråk blir klarspråk från 1970-tal till 2010-tal*. Språkrådets skrifter 18. Norstedts.
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon (1984): *Protocol analysis, verbal reports as data*. Cambridge: The MIT Press.
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon (1993): (revideret udgave). *Protocol analysis, verbal reports as data*. Cambridge: The MIT Press.
- Eyben, W.E. von (1962): *Juridisk grundbog. Affattelse af love domme, forvaltningsakter og kontrakter*. København: Juristforbundets Forlag.
- Fairclough, N. (1989): *Language and power*. London: Longman.
- Flyvbjerg, B. (2006): Fem misforståelser om casestudiet, i: S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.): *Kvalitative metoder*, s. 463-487. København: Hans Reitzels Forlag.
- Foucault, M. (2005): *Vidensarkæologien*. Oversat af M.C. Jacobsen. Aarhus: Philosophia.
- Fox, F.E., K.J. Rodham, M.F. Harris, G.J. Taylor, J. Sutton, J. Scott & B. Robinson (2009): Experiencing "The Other Side": A Study of Empathy and Empowerment in General Practitioners Who Have Been Patients, i: *Qualitative Health Research* 19(11), s. 1580-1588.
- Freire, P. (1973): *Education for critical consciousness*. New York: Seabury.
- Freire, P. (1998): The adult literacy process as cultural action for freedom, i: *Harvard Educational Review* 68(4), s. 480-518.
- Garwood, K. (2014): *Plain, But not Simple. Plain Language Research with Readers, Writers and Texts*. Ph.d.-afhandling, University of Waterloo, Ontario, Canada.
- Geertz, C. (1973): Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture, i: *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*, s. 3-30. New York: Basic Books.
- Gogolok, K. (2005): Die Verwaltungssprache als Untersuchungsgegenstand linguistischer und interdisziplinärer Analysen: Theorie und Praxis. *Fachsprache*, i: *International Journal of LSP* 27(3-4), s. 99-114.

- Gravengaard, G. (2017): Transforming knowledge: cooperation with journalism's stakeholders, i: C. Cotter & D. Perrin (red.): *The Routledge handbook of language and media*, s. 489-504. Abingdon: Routledge.
- Gravengaard, G. & A. Kjærgaard (2017): Fra sproglig rådgivning til co-creation-processer og big data, i: *CIRCD working papers in social interaction* 3(2), s. 1-38.
- Greene, G.J., M.Y. Lee & S. Hoffpauir (2005): The Languages of Empowerment and Strengths in Clinical Social Work: A Constructive Perspective, i: *Families in Society* 86(2), s. 267-277.
- Greene, M., Y. Cleary, A. Marcus-Quinn (2017): Use of Plain-Language Guidelines to Promote Health Literacy, i: *IEEE Transactions on Professional Communication* 60(4), s. 384-400.
- Gunnarsson, B.L. (1982): *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestammandelagen*. Lund: LiberForlag.
- Halkier, B. (2014): Generalisering på basis af kvalitative data, i: D.N. Hopmann & M. Skovsgaard (red.): *Forskningsmetoder i journalistik og politisk kommunikation*, s. 263-278. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hansen, E. (1971): *Ping- og pampersprog*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Harré, R. (2012): Positioning Theory. Moral Dimensions of Social-Cultural Psychology, i: J. Valsiner (red.): *The Oxford Handbook of Culture and Psychology*. Oxford Handbooks Online.
- Harré, R. & F.M. Moghaddam (2009): Recent Advances in Positioning Theory, i: *Theory & Psychology* 19 (1), s. 5-31.
- Harré, R. & L. van Langenhove (1999): The Dynamics of Social Episodes, i: L. van Langenhove & R. Harré (red.): *Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action*, s. 1-13. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Hasenfeld, Y. (1987): Power in social work practice, i: *Social Service Review* 61, s. 469-483.
- Hertzum, M. (2016): A usability test is not an interview, i: *Interactions* 23(2), s. 82-84.
- Hoff-Clausen, E. (2007): *Online ethos. Retorisk kritik af karakterfremstilling i politikere, bloggere og brugerfællesskabers retorik*. Ph.d.-afhandling, Københavns Universitet.
- Höög, C.N., H. Söderlundh & M. Sörlin (2012): Myndigheters tekster och klarspråksarbete, i: C.N. Höög, H. Söderlundh, M. Sörlin (red.): *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*, s. 13-38. Stockholm: Språkrådet og Norstedts.
- Huysman, M. & D. Wit. (2002): *Knowledge sharing in practice*. Dordrecht: Kluwer Academic publisher.
- Ingemansson, J.M. & T.J. Jensen 2015. Passiven bør undgås – eller bør den? En receptionsundersøgelse af passivers indflydelse på forståelse af og holdninger til breve fra en offentlig myndighed, i: *NyS* 49, s. 123-165.
- Jansen, C. & M. Steehouder (2001): How research can lead to better government forms, i: D. Janssen & R. Neutelings (red.): *Reading and Writing Public Documents. Problems, solutions and characteristics*, s. 11-36. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

- Janssen, D. & R. Netuelings (2001): Introduction. I: D. Janssen & R. Neuteulings (red.): *Reading and Writing Public Documents. Problems, solutions and characteristics*, s. 1-9. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Jensen, L.B. (1990): *Kancellistil eller Anders And-sprog? – en undersøgelse af forvaltningssproget og dets institutionelle betingelser, med særligt sigte på sproglig rådgivning*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Jones, N., J. McDavid, K. Derthick, R. Dowel & J. Spyridakis (2012): Plain Language in Environmental Policy Documents: An Assessment of Reader Comprehension and Perceptions, i: *Journal of Technical Writing and Communication* 42(4), s. 331-371.
- Kimble, J. (2012): *Writing for Dollars, Writing to Please. The case for plain language in business, government and law*. North Carolina: Carolina Academic Press.
- Kjærgaard, A. (2015): Forståelige og imødekommende tekster til borgere og kunder – er der forskningsmæssigt belæg for bestræbelsen?, i: D. Duncker, E.S. Jensen & O. Ravnholt (red): *Rette ord. Festskrift til Sabine Kirchmeier-Andersen i anledning af 60-årsdagen*, s. 205-217. Dansk Sprognævnets skrifter 46.
- Kjærgaard, A. (2017): Revising real world management speak – a study of reader response, i: *Fachsprache. International Journal of Specialized Communication* XXXIX (3-4), s. 117-138.
- Kjærgaard, A., G. Gravengaard, S. Hjuler & C. Dindler (2018): Tænke højt-protokoller. En metode til at undersøge modtageres tekstforståelse og -oplevelse, i: *NyS* 54, s. 94-128.
- Kjærgaard, A. & T.J. Jensen (2016): Er 'klart sprog' lettere at forstå? En undersøgelse af forståelsen af to versioner af et brev fra SKAT, i: *NyS* 51, s. 31-73.
- Kjøller, K. (2004). *Tekst for viderekomne. Tekstproduktion og sproglig rådgivning*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Kock, C. (2002): *Forstå verden. Politisk journalistik for fremtiden*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Kuhn, T. (1962): *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kvale, S. (1997): *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzel.
- Land S.F. van der, L.M. Willemsen & B.G.E. Wilton (2016): Professional personal branding: Using a "think-aloud" protocol to investigate how recruiters judge LinkedIn profile pictures, i: F.H. Nah, C.H. Tan (red.): *HCI in Business, Government, and Organizations: eCommerce and Innovation. HCIBGO. Lecture Notes in Computer Science* 9751. Cham.: Springer.
- Langenhove, L. van & R. Harré (1999): Introducing Positioning Theory, i: L. van Langenhove & R. Harré (red.): *Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action*, s. 14-31. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Lee, N., E. Lessem & F.M. Moghaddam (2008): Standing out and blending in: Differentiation and conflict, i: F.M. Moghaddam, R. Harré, & N. Lee (red.): *Global conflict resolution through positioning analysis*, s. 113-131. New York: Springer.

- Lund, A.K. (2003): Jeg er vred, så hør på mig! Om et uudnyttet potentiale i kundekontakten, i: *Børsens Ledeshåndbog i strategi og ledelse*. Børsen Ledelse.
- Manen, M. van (1990): *Researching lived experience. Human science for an action sensitive pedagogy*. Albany, N.Y.: State University of New York Press.
- Miller, C.R. (1984): Genre as social action, i: *Quarterly Journal of Speech* 70, s. 151-167.
- Mindlin, M. (2005): Is plain language better? A comparative readability study of court forms, i: *Scribes Journal of Legal Writing* 10, s. 56-65.
- Moghaddam, F.M. & S. Ginsburg (2003): Culture clash and patents: Positioning and intellectual property rights, i: R. Harré & F.M. Moghaddam (red.): *The self and others: Positioning individuals and groups in personal, political, and cultural contexts*, s. 235-249. Westport, CT: Praeger.
- Moghaddam, F.M., E. Hanley, & R. Harré (2003): Sustaining intergroup harmony: An analysis of the Kissing papers through positioning theory, i: R. Harré & F.M. Moghaddam (red.): *The self and others: Positioning individuals and groups in personal, political, and cultural contexts*, s. 137-155. Westport, CT: Praeger.
- Moghaddam, F.M., R. Harré, & N. Lee, N. (red.) (2008): *Global conflict resolution through positioning analysis*. New York: Springer.
- Nielsen, J. (1993): *Usability engineering*. Cambridge, MA: Academic Press.
- Pedersen, K. (2004): When authorities communicate – Democracy and Local and Regional Authorities, i: K. Nikula, K. Alanen & H. Lonroth (red.): *Text, Bild, Samhalle*, s. 213-226. Nordiska Sprak, Institutionen for sprak- och oversattningssvetenskap, Tammerfors universitet.
- Pilnick, A. & R. Dingwall (2011): On the remarkable persistence of asymmetri in doctor/patient interaction: A critical review, i: *Social Science & Medicine* 72, s. 1374-1382.
- PLAIN Plain Language Association International, <https://plainlanguagenetwork.org> (besøgt d. 22/3-2019).
- Porta, M. & John M. Last (2018): *A Dictionary of Public Health*. Oxford University Press.
- Rapporter fra de nordiske klarsprogskonferencer, Klart språk i Norden 1999-2017. <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive> (besøgt d. 22/3-2019).
- Sabat, S.R. (2001): *The experience of Alzheimer's disease: Life through a tangled veil*. Oxford: Blackwell.
- Sabat, S.R. (2008): Positioning and conflict involving a person with dementia: A case study, i: F.M. Moghaddam, R. Harré & N. Lee (red.): *Global conflict resolution through positioning analysis*, s. 65-78. New York: Springer.
- Schrivner, K. (2017): Plain Language in the US Gains Momentum: 1940-2015, i: *IEEE Transactions on Professional Communication* 60(4), s. 343-383.
- Schrivner, K.A. (1991): Plain language through protocol-aided revision, i: E.R. Steinberg (red.): *Plain language: principles and practice*, s. 148-172. Detroit, MI: Wayne State University Press.
- Schultz, P., R. Carlisle, C. Cheatham, M. O'Grady (2017): Evaluating the Use of Plain Language in a Cancer Clinical Trial Website/App, i: *Journal of Cancer Education* 32(4), s.707-713.

- Silverman, D. (2006): *Interpreting qualitative data*. London: Sage.
- Solomon, N. (1996): Plain English: from a perspective of language in society, i: R. Hasan & G. Williams (red.): *Literacy in Society*, s. 279-307. London: Longman.
- Sprogprisen.dk, <https://sprogprisen.dk/vinderne-af-sprogprisen-dk-2018> (besøgt d. 22/3-2019).
- Steinberg, E.R. (red.) (1991): *Plain Language. Principles and practice*. Detroit, MI: Wayne State University Press.
- Swaney, J.H., C.J. Janik, S.J. Bond & J.R. Hayes (1991): Editing for Comprehension: Improving the Process through Reading Protocols, i: E.R. Steinberg (red.): *Plain Language. Principles and practice*, s. 173-203. Detroit, MI: Wayne State University Press.
- Traynor, M. (2003): A brief history of empowerment: response to discussion with Julianne Cheek, i: *Primary Health Care Research & Development* 4(2), s. 129-136.
- Trudeau, C.R. (2011-2012): The Public Speaks: An Empirical Study of Legal Communication, i: *The Scribes Journal of Legal Writing*, s. 121-152.
- Turner, S.G. & T.M. Maschi (2015): Feminist and empowerment theory and social work practice, i: *Journal of Social Work Practice* 29(2), s. 151-162.
- Weber, M. (1904/2003): Den socialvidenskabelige og socialpolitiske erkendelses "objektivitet", i: H. Andersen, H.H. Bruun, L.B. Kaspersen (red.) (2003): *Max Weber. Udvalgte tekster*, bd. 1. København: Hans Reitzels Forlag.
- Weick, K.E. (1995): *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.

## Bilag 1

Vi indkalder dig til samtale om din sygemelding

### **jobcenter**

Navn og adresse på modtager

Jobcenter XX  
ADRESSE  
XXXX BY  
Danmark  
Tlf.: XX XX XX XX  
E-mail: jobcenter@XX.dk

Dato: 3. maj 2018  
Samtaleansvarlig: Anders Andersen  
Cpr.: xxxxx-xxxx

Id: 5.1

### **Vi indkalder dig til samtale om din sygemelding – en opfølgningssamtale**

Samtalen finder sted:

Torsdag den 17. maj 2018 kl. 08:30.

Du skal møde til samtale ved personligt fremmøde på følgende adresse:

Jobcenter XX

ADRESSE

XXXX BY

Danmark

Vi skal samarbejde for at sikre os, at dit fravær bliver så kort som muligt. Sammen skal vi lægge en plan for dit videre forløb. Vi beder dig derfor overveje, hvornår og hvordan du vil kunne vende tilbage til din arbejdsplads/arbejdsmarkedet. Efter samtalen vurderer vi dit behov for støtte til hurtigst muligt at blive raskmeldt/delvist raskmeldt.

Hvis du er sygemeldt fra dit arbejde og sammen med din arbejdsgiver har lagt en plan for at komme tilbage, kan den indgå i vores samarbejde.

Vi skal vurdere, om du er helt eller delvist uarbejdsdygtig på grund af sygdom, og om du stadig opfylder betingelserne for sygedagpenge eller refusion til din arbejdsgiver.

Det ville være en hjælp, hvis du medbringer dit CV til samtalen. Gerne med beskrivelse af dine arbejdsfunktioner i nuværende og tidligere stillinger. Alternativt kan du gå på Jobnet.dk og opdatere dit CV.

#### **På mødet deltager følgende eksterne deltagere:**

Navn: FORNAVN EFTERNAVN





### **Hvis du er forhindret**

Hvis du melder dig rask eller er forhindret i at deltage i mødet, skal du straks kontakte jobcentret.

### **Vær opmærksom på**

Vær opmærksom på, at du har pligt til at medvirke ved jobcentrets opfølgning for fortsat at kunne modtage sygedagpenge eller for, at din arbejdsgiver kan modtage sygedagpengerefusion. Retten til sygedagpenge bortfalder, hvis man uden rimelig grund undlader at medvirke ved jobcenterets opfølgningsindsats. Retten til sygedagpenge bortfalder med virkning fra dagen efter dato for udeblivelse. Der kan dog først træffes afgørelse efter den sygemeldte har haft mulighed for at udtale sig. Udbetalingen af sygedagpenge, der er bortfaldet, kan genoptages dagen efter det tidspunkt, hvor betingelserne for udbetaling af sygedagpenge på ny er opfyldt, hvis dette sker senest 4 uger efter, at den sygemeldte har modtaget afgørelse om bortfaldet. Fortrydelsesretten kan kun benyttes én gang i det aktuelle sygefravær.

Hvis du er forhindret i at deltage i samtalen på det reserverede tidspunkt, skal du kontakte jobcenteret. Ifølge loven skal vi oplyse dette.

Vi kan aftale en anden form for opfølgning/samarbejde, hvis

- din sygdom forhindrer dig i at deltage
- du er vendt delvist tilbage i job
- du deltager i tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats
- du har en livstruende sygdom og kan være omfattet af standbyordningen.

### **Har du spørgsmål**

Det er vigtigt, at du kontakter os, hvis du ønsker at aftale en anden form for opfølgning/samarbejde. Du er også velkommen til at kontakte os, hvis du har andre spørgsmål.

### **Lovgrundlag**

Bekendtgørelse nr. 1032 af 23/06/2016, lov om sygedagpenge, §§ 13, 13a, § 13b, § 13c, § 13d og § 21.

Du kan finde lovgrundlaget ved at gå ind på [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk), og indtaste nummer og årstal. Her vil du kunne tilgå den konkrete lov eller bekendtgørelse.

Venlig hilsen

Jobcenter XX

## Bilag 2

### Samtale om din sygemelding



Navn og adresse

Jobcenter XX  
ADRESSE  
XXXX BY  
Danmark  
Tlf.: XX XX XX XX  
E-mail: jobcenter@XX.dk

Dato: 3. maj 2018  
Samtaleansvarlig: Anders Andersen  
Cpr.: xxxxxx-xxxx

Id: 5.1

#### Samtale om din sygemelding

Kære FORNAVN EFTERNAVN

Vi skriver til dig, fordi vi gerne vil se dig til en samtale om, hvordan du bedst kan komme tilbage til din arbejdsplads eller til arbejdsmarkedet, når dit helbred tillader det.

Samtalen er torsdag den 17. maj 2018 kl. 08:30 på ADRESSE, XXXX BY.

Når du kommer ind ad hoveddøren, skal du tage elevatoren op til anden etage. Der ligger en reception, hvor du skal melde din ankomst.

Hvis du er blevet raskmeldt inden eller er forhindret i at komme, beder vi dig kontakte os på XX XX XX.

#### Hvordan kan du forberede dig til samtalen?

I samtalen skal vi sammen lægge en plan for, hvordan dit sygefravær kan blive så kort som muligt. Overvej derfor gerne inden mødet, hvornår og hvordan du tror, du kan vende tilbage til din arbejdsplads eller til arbejdsmarkedet.

Medbring meget gerne dette til mødet:

- Fastholdelsesplan (hvis du er i arbejde)
- Mulighedserklæring fra lægen (hvis du er i arbejde)
- Navn og adresse på evt. speciallæge og evt. indkaldelse til behandling.

#### Er mødet relevant, hvis du er delvist raskmeldt eller har en plan med din arbejdsgiver?

Ja, du skal komme til mødet også i disse situationer, da vi som jobcenter skal følge op på alle sygemeldinger.



**Vær opmærksom på**

Sygedagpengene bortfalder, hvis man uden rimelig grund ikke kommer til et møde. Man kan igen få ret til sygedagpenge, hvis man herefter igen deltager i møder mv. Du kan læse mere om disse regler på [retsinformation.dk](http://retsinformation.dk).

**Lovgrundlag**

Lov om sygedagpenge §§ 13, 13a, 13b, 13c, 13d og 21.

**Hvis du har spørgsmål**

Du er velkommen til at kontakte os på XX XX XX XX, hvis du har spørgsmål.

Venlig hilsen

Anders Andersen

Direkte telefon: XX XX XX XX