

# Når ChatGPT tager ordet: En analyse af afsenderrollen i e-mailkommunikation

Melissa Hallenslev Larsen  
Københavns Universitet

[qxt271@alumni.ku.dk](mailto:qxt271@alumni.ku.dk) / [mhlarsen96@gmail.com](mailto:mhlarsen96@gmail.com)

## Abstract

*This paper investigates the impact of ChatGPT on the sender's role in digital communication, specifically focusing on email correspondence. By conducting semi-structured interviews with three participants, the research examines their experiences in using ChatGPT to draft emails. The study applies Erving Goffman's theories of Footing and Framing to analyze shifts in the participants' self-perception as senders when assisted by AI. The findings indicate that while participants initially perceive ChatGPT as a mere tool, they gradually recognize its significant influence on the final product, leading to a sense of detachment from the email. This detachment arises because the generated language does not align with their personal voice. Despite this, participants remain ambivalent about ChatGPT's role, fluctuating between viewing it as a helpful tool and acknowledging its deeper involvement. The study concludes that, although ChatGPT does not directly alter the participants' core viewpoints, prolonged use may subtly influence their communication style over time, potentially making their expression feel less personal.*

## 1. INTRODUKTION

I de seneste årtier har vores kommunikationsformer gennemgået en dybtgående forandring, drevet af digitaliseringen af vores hverdag. Hvor vi tidligere primært har kommunikeret mundtligt, ansigt til ansigt, foregår en stor del af vores interaktioner i dag skriftligt og gennem teknologiske platforme. Ifølge Sherry Turkle (2005, 2011) har teknologien, trods dens evne til at forbinde os, ført til en større følelsesmæssig distance mellem mennesker. Dette skift i kommunikationsmåden mener hun har ændret, hvordan vi opfatter og forstår hinanden i en stadig mere digital verden. Hun argumenterer for, at teknologiens rolle har udviklet sig fra at være et passivt redskab til at blive en aktiv deltager i vores sociale liv. Med den voksende integrering af kunstig intelligens træder vi nu ind i en ny fase af kommunikation, hvor AI kan påvirke måden, vi interagerer og forstår hinanden på.

Et afgørende skridt i denne integrering blev taget med lanceringen af ChatGPT af OpenAI i december 2022. ChatGPT er en *Large Language Model* (LLM), der genererer tekst ved at forudsige ord baseret på brugerinput. Den er trænet på store mængder tekstdata og kan skabe naturlige, sammenhængende svar ved hjælp af mønstergenkendelse og statistisk analyse (OpenAI, 2022). Med over 180 millioner brugere har ChatGPT overgået sociale medieplatforme som Facebook og Twitter i hastigheden af brugeradoption (Duarte, 2023). Denne udvikling understreger, at AI ikke længere er forbeholdt en

lille kreds af *early adopters*, altså personer der adopterer ny teknologi før flertallet, men nu er blevet en integreret del af hverdagen for mange mennesker verden over. Teknologien anvendes i dag til alt fra informationssøgning til skriftlige opgaver og har hurtigt fundet sin plads i både private, akademiske og professionelle sammenhænge. Studerende bruger ChatGPT til at tage noter og skrive opgaver, mens erhvervslivet drager nytte af teknologien til bl.a. at udarbejde præsentationer og e-mails (Hosseini et al., 2023).

Nyere forskning viser, at ChatGPT's rolle ikke blot kan reduceres til et simpelt værktøj. Watson og Romic (2024) argumenterer for, at ChatGPT fungerer både som et instrumentelt redskab til specifikke opgaver og som et semantisk medium, der former kommunikation og tanke. Denne dobbeltrolle gør ChatGPT til en central aktør i den gensidige udvikling af teknologi, samfund og individuel kognition. Al Lily et al. (2023) går skridtet videre og beskriver ChatGPT som en *semi-human* entitet, der indgår i menneskelige interaktioner ved at efterligne sociale roller som bl.a. forfatter. Ved at agere i disse roller overgår ChatGPT sin teknologiske oprindelse og bliver en aktør med menneskelignende egenskaber, hvilket udfordrer grænserne mellem det menneskelige og det maskinelle. Dette perspektiv understøtter ideen om, at brugen af ChatGPT i vores daglige kommunikation er uundgåelig og allerede nu påvirker vores kommunikationsformer. For eksempel har Microsoft introduceret Copilot, som assisterer brugere med at skrive e-mails og dokumenter direkte i deres applikationer (Microsoft, 2023). Apple arbejder ligeledes på at integrere ChatGPT i iMessage og Mail, hvilket gør det muligt at bruge AI til at skrive beskeder på iPhone (Apple, 2024). Disse teknologiske fremskridt demonstrerer, hvordan AI gradvist bliver en integreret del af vores daglige kommunikationsværktøjer.

I denne artikel vil jeg undersøge, hvordan brugen af ChatGPT som formidlingsværktøj påvirker individets rolle som afsender i e-mailkommunikation. Jeg vil gennem semistrukturerede interviews af tre informanternes oplevelse med brugen af ChatGPT analysere, hvordan denne teknologi har indflydelse på vores forhold til sprog og kommunikation, og hvordan vores opfattelse af ejerskab og ansvar potentielt ændres, når AI overtager en central rolle i formuleringen af vores budskaber.

## 2. TEORETISK FUNDAMENT

For at forstå ChatGPT's potentielle indflydelse på afsenderrollen i e-mailkommunikation anvender jeg Erving Goffmans teorier om *footing* og *framing*, som giver en struktureret tilgang til at analysere og fortolke de forskellige lag af kommunikation og deres underliggende dynamikker.

### 2.1 *Footing: Afsenderens positionering i kommunikationsprocessen*

Goffman introducerer i *Forms of Talk* (1981) begrebet *footing*, som refererer til de forskellige positioner, en afsender kan indtage i en kommunikationssituation. Goffman (1981) opdeler afsenderrollen i tre komponenter:

1. **Animator:** Denne rolle refererer til den person, der fysisk fremfører budskabet, enten gennem tale eller skrift. Det er den person, som udfører den kommunikative handling.
2. **Author:** Dette er den person eller enhed, der skaber og formulerer budskabet. *Author* er ansvarlig for indholdet og den måde, det udtrykkes på.
3. **Principal:** Dette refererer til den person eller gruppe, hvis holdninger og intentioner udtrykkes gennem kommunikationen. Det er her, budskabets fundament og bagvedliggende værdier ligger.

Under e-mailkommunikation er afsenderen typisk både *Animator*, *Author* og *Principal*, hvilket giver dem fuld kontrol over både indholdet, formen og det budskab, der kommunikerer. Afsenderen formulerer beskeden, fremfører den og sikrer, at den reflekterer deres egne værdier og intentioner. Med introduktionen af ChatGPT i denne proces opstår der imidlertid en forskydning i disse roller, især i forhold til *Author*-rollen. Når en afsender vælger at bruge ChatGPT til at skrive en e-mail, overdrager de reelt set en del af *Author*-rollen til den. ChatGPT bliver den enhed, der formulerer og vælger de præcise ord, der udgør beskeden. Selvom afsenderen umiddelbart stadig bevarer sin status som *Principal*, fordi afsenderen prompter ChatGPT med det ønskede indhold, og fortsætter med at være *Animator*, betyder denne overdragelse af *Author*-rollen, at afsenderen ikke længere har den samme direkte kontrol over indholdet. Dette skaber en kompleksitet, hvor afsenderens oprindelige intentioner og budskaber kan blive formidlet på en måde, der ikke nødvendigvis afspejler afsenderens egen stil eller tone.

Denne potentielle ændring i afsenderens *footing* – altså den position, afsenderen indtager – kan føre til, at afsenderen kan opleve en distance til det endelige produkt, da de ikke selv har skrevet beskeden ord for ord (Goffman, 1981). Denne distance kan derfor påvirke, hvordan afsenderen forholder sig til det færdige produkt.

## 2.2 Framing: Den overordnede kontekst for kommunikation

Ud over *footing* er Goffmans teori om *framing*, som han præsenterer i *Frame Analysis* (1974), også relevant for at forstå, hvordan ChatGPT kan påvirke afsenderrollen. *Framing* handler om de sociale og kontekstuelle rammer, som former vores forståelse af en given situation eller et givent budskab. Goffman (1974) beskriver *framing* som en mental struktur, der hjælper mennesker med at forstå og fortolke deres oplevelser ved at sætte dem i en bestemt sammenhæng. Når man som afsender skal til at skrive en e-mail, forholder man sig til situationen, man befinder sig i. Man har altså en *frame* for, hvordan situationen skal håndteres. Mennesker kan have forskellig *framing* af samme situation, som gør, at de både forholder sig til og håndterer situationen forskelligt (Goffman, 1974, s. 10-11).

Når en afsender bruger ChatGPT til at skrive en e-mail, er der derfor en risiko for, at den ændrer den oprindelige *framing* for kommunikationen. Dette sker, fordi ChatGPT – baseret på dens træning og algoritmer – muligvis introducerer perspektiver, udtryk eller strukturer, som afsenderen ikke selv

ville have valgt. På denne måde kan ChatGPT ændre den *frame*, hvori beskeden bliver konstrueret, og dermed påvirke forholdet mellem afsender og e-mail.

Denne dynamik mellem *footing* og *framing* er central for at forstå de udfordringer, der opstår, når en LLM som ChatGPT inddrages i kommunikationsprocessen. Mens *footing* handler om afsenderens interne positionering og roller i kommunikationen, adresserer *framing* de eksterne rammer og den bredere kontekst, der påvirker afsenderens forståelse af og forhold til det færdige produkt. Når disse to begreber kombineres, kan vi få en dybere forståelse af, hvordan teknologiske værktøjer som ChatGPT ikke blot påvirker den måde, beskeder bliver formuleret på, men også hvordan afsenderen forholder sig til det. Goffmans teorier om *footing* og *framing* giver os herved en teoretisk ramme til at analysere de ændringer, der kan opstå i afsenderrollen, når ChatGPT inddrages i e-mailkommunikation. Ved at overtage *Author*-rollen indfører ChatGPT en ny dynamik i forholdet mellem afsender og besked, hvilket kan føre til en forskydning i afsenderens *footing* og en ændring i beskedens *framing*.

### 3. DATAINDSAMLING

For at udforske dette emne har jeg indsamlet data fra tre informanter gennem semistrukturerede interviews. Interviewene varede mellem 45 og 55 minutter og forsøgte at afdække informanternes oplevelse af at skrive en mail med ChatGPT. Informanterne, der var i alderen 28-33 år, havde tidligere erfaring med at bruge ChatGPT til forskellige opgaver, men ingen af dem havde anvendt værktøjet til at skrive e-mails.

Min interviewguide (figur 1) var sat op til at få informanterne til indirekte at italesætte deres og/eller ChatGPTs rolle som Principal, Author og Animator. Med indirekte mener jeg, at jeg undlod at spørge dem eksplicit om deres opfattelse af, hvordan de indtog de forskellige roller. Dette skyldes dels, at de ikke havde noget forudgående kendskab til Goffman og hans begreber, og dels at jeg ikke ville komme med for ledende spørgsmål. Min hensigt var at afdække, om ChatGPT kunne skabe en distance mellem informanten og e-mailen ved at overtage rollen som *Author*, men uden at lede dem i retning af dette perspektiv.

Inden interviewene begyndte, gennemførte alle informanter en øvelse, hvor de skulle skrive en e-mail ved hjælp af ChatGPT. Formålet med denne øvelse var at give informanterne et konkret eksempel, de kunne forholde sig til under interviewet, da ingen af dem tidligere havde brugt ChatGPT på denne måde. Selve e-mailen og deres prompts var ikke relevante for dataindsamlingen; derimod var det deres refleksioner og oplevelser af processen, som var i fokus.

FIGUR 1: INTERVIEWGUIDE

## Generelle spørgsmål om brugen af ChatGPT

1. **Hvordan bruger du typisk ChatGPT?**
  - Kan du give et eksempel på en situation, hvor du har brugt ChatGPT til at formulere dig?
  - Hvad håber du at opnå, når du bruger ChatGPT som hjælpemiddel?
2. **Hvordan føles det at få hjælp fra ChatGPT til at formulere dine tanker eller ideer?**
  - Synes du, at det forbedrer din evne til at kommunikere? Hvordan?
  - Er der tidspunkter, hvor du føler, at ChatGPT overtager din formulering? Hvordan påvirker det dig?

## Fokus på afsenderroller

1. **Når du bruger ChatGPT til at hjælpe med at skrive noget, hvordan ser du dig selv i forhold til det færdige produkt?**
  - Ser du dig selv som den primære skaber af indholdet? Hvorfor eller hvorfor ikke?
  - På hvilke måder føler du, at ChatGPT bidrager til indholdet?
2. **Goffman's begreber:**
  - **Animator:** Hvordan føles det at være den, der fysisk skal sende mailen afsted?
  - **Author:** Hvem ser du som den, der laver e-mailen? (Dig selv, ChatGPT, en kombination?)
  - **Principal:** Hvis synspunkter eller holdninger synes du, der bliver udtrykt i det færdige produkt?

## Specifikke spørgsmål om samarbejde med ChatGPT

1. **Synes du at ChatGPT's input ændrede, hvad du oprindeligt ville sige?**
  - Hvordan håndterede du denne ændring? Tilpassede du ChatGPT's forslag, eller accepterede du det som det var?
  - Hvordan påvirkede det det færdige produkt?
2. **Hvordan vurderer du kvaliteten af det indhold, der bliver skabt, når du bruger ChatGPT som hjælpemiddel?**
  - Hvordan sammenligner du det med indhold, du skaber uden hjælp fra ChatGPT?
  - Føler du, at ChatGPT's input forbedrer eller begrænser din evne til at udtrykke dine tanker og ideer?
  - Hvad hvis du skal sammenligne det med at få hjælp fra en ven eller person?

## Refleksioner over ansvar og ejerskab

1. **Når du bruger ChatGPT til at formulere for dig, hvordan ser du så dit ansvar for det færdige indhold?**
  - Føler du, at du er ansvarlig for alt, hvad der bliver skrevet?
2. **Hvordan oplever du ejerskabet af det indhold, der bliver skabt med ChatGPT's hjælp?**
  - Føler du, at det er "dine" ord og ideer, selvom ChatGPT har hjulpet med formuleringen?
  - Hvordan påvirker det din opfattelse af ejerskab i det, du sender afsted?

I øvelsen blev informanterne bedt om at lade ChatGPT generere indholdet i en e-mail inden for rammerne af et fiktivt scenarie med en fiktiv modtager. De fik lov til at prompte og justere, indtil de var tilfredse med resultatet. En vigtig del af instruktionen var, at de ikke blot skulle skrive e-mailens indhold selv og derefter bede ChatGPT om at forbedre det. I stedet skulle ChatGPT stå for det primære indhold, mens informanterne spillede en mere passiv rolle ved blot at justere eller korrigere efter behov. Denne tilgang skulle afdække, om det påvirkede deres opfattelse af *Principal*-rollen, som traditionelt reflekterer ens egne holdninger og synspunkter, selvom de stadig havde mulighed for at redigere den endelige e-mail.

#### 4. ANALYSEMETODE

Til at analysere interviewene anvendte jeg en kollektiv analyse, som fokuserer på fælles temaer, mønstre og oplevelser på tværs af de tre indsamlede interviews. Formålet med denne tilgang er at forstå informanternes samlede kollektive erfaringer frem for at fokusere på de individuelle forskelle mellem informanterne. Ved at analysere interviewene som en helhed kan jeg identificere overordnede tendenser, der går igen på tværs af informanternes udtalelser (Simonsen, 2014). Den kollektive analyse foregik ved, at jeg gennemgik transskriptionerne fra de tre interviews og udvalgte alle udtalelser, der relaterede sig til afsenderrollen. Dette kunne være alt fra informanternes beskrivelser af samarbejdet med ChatGPT, deres vurderinger af mailen, til hvordan de oplevede og forholdt sig til processen med at skrive mailen. Udtalelserne blev herefter organiseret i kategorier baseret på de tendenser, der blev fundet. I starten fremkom der mange små kategorier, men for hver gennemgang af udtalelserne blev sammenhængene mellem kategorierne tydeligere, og nogle kategorier kunne derfor samles. Det er altså naturligt, at kategorierne ændrer sig undervejs i processen og kan se anderledes ud fra start til slut (Simonsen, 2014).

Indledningsvis blev udtalelserne opdelt i tre overordnede kategorier: ChatGPT's rolle, informanternes rolle og produktets udformning. Det viste sig dog hurtigt, at disse kategorier ikke kunne illustrere den indflydelse, der opstod af afsenderrollen. En af årsagerne var, at informanterne under interviewene ofte ændrede holdning til, hvem der havde udformet e-mailen, hvilket gjorde det umuligt at opdele deres udsagn på en enkel måde. I stedet opstod der et behov for mere beskrivende kategorier, som det fremgår af tabel 1 under "Mine kategorier". Disse kategorier var bedre til at rumme de modstridende udsagn fra informanterne om, hvem der faktisk havde udarbejdet mailen. Kategorierne gjorde det også muligt for mig at identificere, hvornår informanterne udviste usikkerhed ift. at stå ved, at de selv havde skrevet mailen, hvilket førte til udviklingen af tidslinjen i tabel 1. Selvom interviewene fandt sted, efter informanterne havde gennemført øvelsen med at skrive e-mailen, kunne deres udsagn stadig knyttes til, om de talte om perioden før, under eller efter udarbejdelsen af mailen. Til sidst kunne både kategorierne og tidslinjen kobles til Goffmans begreber: *Principal*, når informanterne beskrev processen med at påbegynde mailen og få den til at afspejle dem selv og deres holdninger; *Author*, når de talte om udarbejdelsen af og den færdige mail, samt hvem de mente havde udarbejdet den; og *Animator*, når de beskrev, hvordan det ville være for dem at sende mailen af sted.

TABEL 1

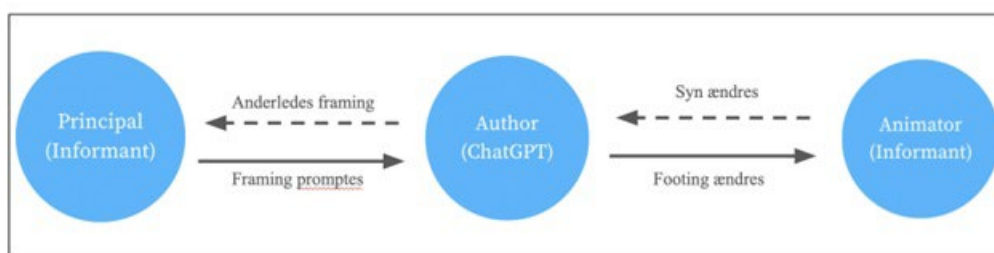
Tidslinje	Før mailen	Under produktion af mailen	Afsendelse/efter mailen
<b>Goffmans begreber</b>	Principal	Author	Animator
<b>Mine kategorier</b>	Afspejler mailen informanten?	Hvem har udformet mailen?	Følelser ifm. at være afsender på mailen

Denne opdeling gjorde det muligt at skabe en analytisk figur, (se figur 2 herunder), hvori Goffmans begreber bliver sat i relation til hinanden for at visualisere den interne påvirkning, de forskellige roller har. Her blev det også tydeligt, hvordan *footing* og *framing* spillede en rolle i de forskellige stadier af afsenderrollen, og hvordan informanterne navigerede mellem at være *Principal*, *Author* og *Animator*. Den kollektive analyse bidrog dermed ikke kun til en struktureret forståelse af dataene, men også til at synliggøre de skift, der sker i afsenderrollen, når ChatGPT er involveret. Denne metode blev derfor afgørende for, hvordan jeg kunne gå til analysen og dykke ned i de vigtigste temaer og sammenhænge i dataene.

## 5. ANALYSE

Ved hjælp af den kollektive analyse identificerede jeg de tre kategorier, som ses i Tabel 1, men jeg vil i det følgende opdele min analyse i to hovedområder for at fremhæve overgangene mellem rollerne i Goffmans opdeling af afsenderen. Jeg fokuserer på disse overgange, da de illustrerer, hvordan informanternes opfattelse af deres egen og ChatGPT's rolle ændrer sig, i takt med at de bevæger sig gennem processen fra udformningen til de endelige overvejelser om at sende e-mailen. Først undersøger jeg overgangen fra *Principal* til *Author* efterfulgt af overgangen fra *Author* til *Animator*.

FIGUR 2



### 5.1 *Principal og Author*

Når vi ser på figur 2, har jeg placeret ChatGPT i rollen som *Author*, mens informanten indtager rollen som *Principal*. Det er her, produktionen af e-mailen begynder. *Principal* – altså informanten – igangsætter processen ved at give instruktioner, eller *prompts*, til *Author* – ChatGPT – om at formulere e-mailen. Denne handling kan forstås som en måde, hvorpå informanten etablerer den ønskede *framing* af e-mailen (Goffman, 1974). Ved at give specifikke *prompts* forsøger informanten at sætte rammerne for e-mailens indhold, så det passer til deres intentioner. For nogle informanter krævede denne proces flere *prompts*, da ChatGPT's første udkast ikke afspejlede en *framing*, de kunne stå inde for. For eksempel udtalte to af informanterne i interviewet:

“Længden synes jeg er for lang, og jeg synes nogen af de undskyldninger, eller formuleringer, den kommer med... det er ikke noget jeg synes, jeg kan stå inde for, fordi det giver ikke mening for mig at sige de ting der bliver sagt, til den person jeg skriver til. Så jeg bad den om at korte det ned og være mere specifik i det, jeg gerne ville have den skulle sige.”

*“Til at starte med, det var noget af det første feedback jeg gav tilbage til ChatGPT, det var om den kunne gøre det mindre apologetic fordi jeg føler lidt at sådan, at det blev bare lidt for, der blev nævnt undskyld for det her og det her.”*

Derfor fortsatte informanterne med at justere deres prompts, hvilket igangsatte en længere proces mellem *Principal* og *Author* for at opnå en *framing*, som informanterne kunne acceptere. Denne proces har jeg illustreret ved at tegne en pil direkte fra *Principal* til *Author*, hvilket symboliserer, at informanten direkte påvirker ChatGPT gennem den indledende *prompt*. Pilen tilbage til *Principal* er dog stiplede, da ChatGPT tilsyneladende ikke udøver nogen direkte indflydelse på informantens holdninger som *Principal*. Som mine informanter udtalte omkring at tage stilling til e-mailens indhold:

*“Jeg tror det ville have endt ud i det samme i sidste ende, med meget de samme tendenser og emner.”*

*“Den afspejler i hvert fald hvordan jeg synes man skal tilgå sig når man skal sige undskyld for ikke at have mødt op. Så jeg synes ikke ChatGPT har forvrænget mine synspunkter og holdninger.”*

*“Jeg skal ikke tænke på hvordan man lige skal skrive. Fx. skrev den “jeg ser frem til at arbejde sammen med jer”, hvilket er noget jeg personligt ville have glemt at inkludere.”*

Som det fremgår af det sidste citat, inkluderer ChatGPT – og dermed *Author* – elementer i e-mailen, som informanten ikke selv ville have husket. Dette rejser spørgsmålet om, hvorvidt der alligevel sker en form for påvirkning, idet informanten accepterede indhold, de ikke selv ville have skrevet, men som de alligevel kunne identificere sig med og stå inde for. Ifølge informanterne selv oplevedes dette dog ikke som en påvirkning; de så fortsat ChatGPT som et værktøj til at formulere e-mailen snarere end en entitet, der overtog processen. Informanterne udtalte blandt andet:

*“Jeg er bruger af værktøjet, så det er mig der laver det.”*

*“Det er et værktøj. Man har bare effektiviseret sig selv.”*

I processen mellem *Principal* og *Author* var informanterne fortsat overbeviste om, at de selv havde udformet e-mailen, idet de betragtede ChatGPT som et værktøj frem for en aktiv deltager i skabelsesprocessen. Set i dette perspektiv kan man argumentere for, at ChatGPT's rolle som *Author* ikke har en afgørende indflydelse på, hvordan informanterne opfattede sig selv som afsendere – primært fordi de ikke anerkendte ChatGPT som den egentlige *Author*. Det interessante her ligger i informantens vurdering af, hvad der gjorde e-mailen til deres egen. De hævdede, at de sandsynligvis



ville være endt med samme struktur og overordnede formuleringer, hvilket indikerer, at e-mailens *framing* ville have været uændret. Derudover argumenterede informanterne for, at den grundlæggende årsag til, at de stadig betragtede sig selv som skaberne af e-mailen, var, at *“hvis jeg ikke havde skrevet ind, hvad den skulle sige, så havde den jo ikke lavet det.”*

Der opstår altså et tydeligt skel mellem det at *skrive* e-mailen og at *skabe* den. Denne forskel bliver endnu tydeligere, når vi bevæger os videre i processen og undersøger den konflikt, der opstår i forholdet mellem *Author* og *Animator*.

## 5.2 *Author* og *Animator*

I figur 2 er der illustreret en direkte pil fra *Author* til *Animator*. Dette afspejler den direkte påvirkning, som ChatGPT har på informanten, når de indtager rollen som *Animator*, altså den, der fysisk fremfører budskabet og skal træffe beslutningen om at sende e-mailen. I denne fase af processen blev informanterne konfronteret med, hvor fjern e-mailen føltes i forhold til dem selv, hvilket skabte en erkendelse af, at mailens sprog og udtryk ikke helt afspejlede deres egen stemme. Da informanterne reflekterede over, hvordan de ville have det med at sende e-mailen, svarede de bl.a.:

*“Men der er ikke noget i sproget der er sådan ‘det her det er mig agtig’.”*

*“Jeg tror ikke, jeg ville føle, at det er mine ord. Jeg har godkendt det og det hele, men det er nok ikke mine ord selvom jeg fik den til at lyde mere som mig.”*

Man kan argumentere for, at ChatGPT indtager en anderledes *footing* end den, informanterne selv ville have valgt i e-mailen. Der opstod nemlig en markant forskel i, hvordan informanterne oplevede indholdet: De følte, at det afspejlede dem og var noget, de kunne stå inde for, men i det øjeblik, de stod over for at skulle sende e-mailen, begyndte de at påpege, at sproget ikke lød som deres eget. Dette førte til en følelse af distance til mailens indhold, som blev beskrevet af informanterne:

*“Ja, fordi jeg skriver ikke sådan. Men jeg ville stadig have det ok med at sende det.”*

*“Det er tanker som jeg ikke selv ville kunne have formuleret så derfor er der en distance, men fordi at jeg har godkendt det hele så føler jeg stadig den har præg af mig.”*

I figur 2 har jeg illustreret en stiplede linje fra *Animator* tilbage til *Author*, da *Animator* – og dermed informanten – ændrer sin opfattelse af, hvem den egentlige *Author* er. Det bliver tydeligt for informanterne, at ChatGPT spiller en større rolle, end de oprindeligt antog. Dette sker som følge af, at de konkrete formuleringer og derfor den *footing*, der indtages i e-mailen, ikke i samme grad

afspejler informanten, som *framing*-processen, dvs. det overordnede indhold i e-mailen, ellers gjorde i relationen mellem *Principal* og *Author*.

Ifølge Goffman (1981) kan ens *footing* ændres konstant fra taletur til taletur under en interaktion. I udformningen af en e-mail opretholder man sandsynligvis den samme *footing*, da man typisk er i gang med en enkelt taletur. Man kan dog argumentere for, at ens *footing* ændres, når man som afsender rapporterer noget, man ikke selv har skrevet (Goffman, 1981). I mine informanters tilfælde stod de over for et fiktivt scenarie om at skulle sende noget af sted, som de ikke selv havde skrevet, og dette tydeliggjorde distancen for dem. Som nogle af informanterne selv påpegede, kom ChatGPT "*jo aldrig til at lyde præcis ligesom mig.*"

Derudover opstod der et betydeligt behov for at retfærdiggøre, at det var acceptabelt at sende e-mailen. I løbet af interviewet kom informanterne med flere udsagn, hvor de understregede, at de tog fuldt ansvar for e-mailen, selvom de ikke selv havde skrevet den. Dette var interessant, da jeg oprindeligt antog, at hvis de følte en distance til mailens indhold, kunne de også potentielt føle en distance til de konsekvenser, som e-mailen kunne medføre – eksempelvis risikoen for at blive opdaget i at bruge ChatGPT, eller at e-mailen ikke ville falde i god jord hos modtageren. Informanterne udtrykte dog aldrig disse bekymringer direkte, men kom i stedet med udsagn som:

*"Teknisk set ja (er jeg ansvarlig), fordi der ville aldrig være nogen der kunne bevise at jeg har brugt ChatGPT, så fordi mit navn står på det så er jeg ansvarlig."*

*"Jeg ville selv tage ansvar, fordi det er jo mig der har valgt at bruge det, og så har jeg jo taget beslutningen om, at det her står jeg inde for."*

*"Hvis jeg sender det ud, så er det 100% mit ansvar. Så snart jeg sender mailen, så er det mit."*

Informanterne forholdt sig altså meget konkret til situationen og erkendte, at de ikke kunne give ChatGPT skylden, hvis noget gik galt, fordi det var deres navn, der stod på e-mailen. Denne erkendelse af ansvar byggede på, at det var deres beslutning at sende e-mailen under deres navn. Der opstår derfor en konflikt mellem *Author* og *Animator*, fordi de netop har erkendt, at ChatGPT spiller en større rolle i produktionen af e-mailen end først antaget. Dette skaber en indre konflikt hos informanten, som nu står ved e-mailen i rollen som *Animator*, trods deres realisering af ChatGPT's rolle som *Author*.

Sammenfattende viser e-mailprocessen en gennemgående konflikt, som strækker sig fra udformningen til selve afsendelsen. Interviewene har illustreret, hvordan realiseringen af ChatGPT's rolle ikke er lineær, men i stedet opleves som en vekslende proces, hvor en endelig afklaring aldrig opnås. Informanterne vender gentagne gange tilbage til tidligere refleksioner, hvor de ser ChatGPT som et værktøj, nærmere end en aktiv aktør, hvilket understreger deres bestræbelser på at definere

ChatGPT og deres egen rolle i processen. Dette semi-strukturerede interviewformat har derfor naturligt fulgt informanternes egne refleksionsprocesser. Goffmans begreber og opdeling af afsender har været afgørende for at konkretisere de modstridende udsagn fra informanterne og visualisere, hvorfor og hvor disse konflikter opstår i processen.

## 6. DISKUSSION AF PÅVIRKNINGENS KOMPLEKSITET

I analysen har jeg opdelt rollerne mellem informanten og ChatGPT, sådan at ChatGPT udfylder *Author*, mens *Principal* og *Animator* er roller, som informanten påtager sig. Ifølge Goffmans definitioner er denne tilgang også den mest hensigtsmæssige måde at forstå rollefordelingen på, da e-mailens indhold afspejler *Principals* (informantens) holdninger; samtidig er det informanten som *Animator*, der sender e-mailen afsted, mens *Author* (ChatGPT) er den, der formulerer teksten ordret. Dog viser flere af mine informanters udtalelser, at denne opdeling ikke nødvendigvis er så simpel. De antyder, at ChatGPT spiller en mere aktiv rolle i afsenderprocessen end blot at være en passiv skribent. Dette perspektiv understøttes af forskning fra Watson og Romic (2024) og Al Lily et al. (2023), som argumenterer for, at kunstig intelligens som ChatGPT ikke blot bliver påvirket af brugeren, men også aktivt påvirker individet tilbage. Når informanterne reflekterede over deres rolle som *Animator*, pegede de på, at deres ansvarsfølelse over for e-mailen blev påvirket af, at de ikke selv havde skrevet teksten, hvilket skabte en kompleksitet i opfattelsen af deres egen rolle som afsendere:

*“Det er mig med et ChatGPT vandmærke”*

*“Jeg synes det en kombination hvor jeg ser mig selv som primær (afsender). Det den udgiver kommer et menneskeligt sted fra, altså fra de prompts jeg giver dem. Men jeg kan heller ikke komme udenom at det endelige produkt, der kommer ud af de prompts, er jo stadig blevet lavet af den og ikke kun af mig alene, selvom det mig der har lagt sprog ind, prompts ind, dele af mig ind.”*

Der kan altså argumenteres for, at ChatGPT faktisk bliver en del af *Animator*-rollen. Selvom informanterne i analysen tog fuldt ansvar for at sende mailen, følte de også et behov for at anerkende, at de ikke alene kunne betragtes som den endelige afsender. Det kan diskuteres, om distancen til e-mailen ikke blot opstod, fordi de så ChatGPT som *Author*, men også fordi ChatGPT i nogen grad bliver en del af *Animator*-rollen sammen med informanten. Alternativt kunne behovet for at anerkende ChatGPT's rolle i afsendelsen af mailen også udspringe af en bekymring for, hvordan de ville blive opfattet af modtageren, og hvilken selvfremsstilling de kommunikerede, når de ikke selv havde formuleret indholdet.

Dette bringer mig videre til Goffmans begreb om *facework*. *Facework* refererer til de strategier, individer anvender for at opretholde deres sociale ansigt og undgå at miste status i sociale

interaktioner. Det indebærer at håndtere potentielle trusler mod ens omdømme og sikre, at man fremstår på en ønskværdig måde i andres øjne (Goffman, 1967). Dette begreb er relevant at inkludere, da det tydeligt belyser den proces, informanterne gennemgår, når de forholder sig til ChatGPT's rolle i udformningen af e-mailen: I sidste ende handler det i høj grad om, hvordan omverdenen opfatter dem som afsender. Dette kan forklare, hvorfor informanterne i stigende grad blev opmærksomme på ChatGPT's rolle, jo tættere de kom på at skulle sende e-mailen; konsekvenserne blev mere konkrete. Tidligt i processen var det lettere at distancere sig fra det faktum, at e-mailen ikke var skrevet af dem selv, men jo tættere vi kom på afsendelsen, desto mere sårbart blev deres *face*. De mister en vis grad af kontrol over de præcise formuleringer og dermed også over, hvordan de gerne vil fremstå for omverdenen.

Spørgsmålet, der opstår, er derfor: Hvem påvirker egentlig hvem? Når en person er usikker på, hvordan en e-mail skal formuleres og bliver afhængig af et værktøj som ChatGPT, bliver det så i sidste ende personen eller ChatGPT, der former sproget? Afsenderen har stadig den endelige kontrol over, hvad der inkluderes i mailen, men uden et udkast fra ChatGPT kunne resultatet have været markant anderledes, for eksempel som i eksemplet med informanten, der valgte at inkludere ChatGPT's forslag om, at han så frem til et fremtidigt samarbejde – en formulering, som han ellers ikke ville have husket at inkludere. En af informanterne udtrykte også denne bekymring ved at sige: *”Men hvis du erstatter det helt, så er jeg bange for, at den begrænser mig på hvordan jeg kommunikere professionelt. (...) så der kommer også en distance i den måde jeg lærer at kommunikere på, hvis jeg bliver ved.”* Dette spejler den problematik, som Dell'Acqua (2022) undersøgte i brugen af ChatGPT i en HR-afdeling. Han konkluderede, at jo mere effektiv en LLM bliver, desto større er risikoen for, at *“workers are at risk of “falling asleep at the wheel” and mindlessly following its recommendations without deliberation”* (Dell'Acqua, 2022, s. 2). Dell'Acqua mener, at hvis medarbejderen overlader for meget tillid til AI, kan det føre til forringet arbejde, da en LLM ikke kan træffe beslutninger eller udvise menneskelig dømmekraft i komplekse situationer. Denne bekymring er også relevant i forhold til informanternes udsagn i dette studie. Ved gentagen brug af ChatGPT til at skrive e-mails kan der opstå en risiko for, at den menneskelige dømmekraft svækkes, og at AI'ens formuleringer gradvist accepteres uden kritisk vurdering. Evnen til selvstændigt at skrive en e-mail fra bunden kan dermed muligvis forringes over tid. Dette rejser spørgsmålet, om ChatGPT og andre LLM'er på længere sigt kan få en dybere påvirkning på individets evne til at formulere sig, end det umiddelbart blev observeret i denne undersøgelse. Hvis brugeren gradvist mister evnen til at tage ejerskab over formuleringen af e-mails, kan AI'en få en stadig større rolle i processen, fordi personen, som Dell'Acqua beskriver det, er *”faldet i søvn bag rattet”*.

Dette taler også ind i Sherry Turkles bekymringer om teknologiens stigende indflydelse på vores daglige processer, især inden for kommunikation. Turkle (2011) argumenterer for, at teknologi kan skabe en social distance mellem mennesker, og med implementeringen af AI opstår der endda en distance til vores eget sprog. Denne udvikling er særlig interessant, da det synes uundgåeligt, at AI på sigt bliver en integreret del af vores kommunikationsprocesser. I denne undersøgelse følte informanterne sig trygge ved potentielt at skulle sende mailen til den fiktive modtager, da situationen ikke blev opfattet som særlig risikofyldt. Dette skyldes, at informanterne ikke havde en personlig

relation til den fiktive modtager, hvilket gjorde, at sproget i denne interaktion alligevel ikke ville have afspejlet deres naturlige hverdagsprog. Det kan også diskuteres, om den oplevede distance delvist skyldes, at ChatGPT ikke kendte informanternes normale sprogbrug. Chancen for, at AI'en kunne efterligne deres sprog mere præcist, ville have været større, hvis ChatGPT havde været integreret som et fast værktøj i deres e-mail- og beskedsapps. Dette kunne potentielt have reduceret følelsen af distance, da sproget i højere grad ville afspejle informanternes egne udtryk.

## 7. KONKLUSION

Denne undersøgelse har vist, at brugen af ChatGPT i udarbejdelsen af e-mails skaber en distance mellem afsenderen og det endelige produkt. Denne distance opstår, fordi sproget i e-mailen ikke afspejler afsenderens egen stemme. Informanterne er i første omgang ikke særligt bevidste om ChatGPT's indflydelse, men deres opfattelse af ejerskab i e-mailen ændrer sig undervejs i processen. De indleder med at betragte e-mailen som deres eget produkt, idet de har defineret indholdets rammer og ser ChatGPT som et simpelt værktøj. Undervejs erkender de dog, at ChatGPT har en mere central rolle i tekstens udformning, hvilket resulterer i en følelse af fremmedgørelse, når de skal sætte deres navn på e-mailen og potentielt sende den. Til trods for denne erkendelse fastholder informanterne en vis usikkerhed omkring ChatGPT's rolle, idet de veksler mellem at se det som et værktøj og som en aktiv medskaber. Denne vedvarende tvivl understreger, at dens rolle er dynamisk, svær at definere præcist og er afhængig af, hvor i e-mailprocessen man befinder sig. Selvom ChatGPT i denne sammenhæng ikke ændrer informanternes grundlæggende holdninger, vil en vedvarende anvendelse af ChatGPT sandsynligvis påvirke måden, hvorpå man udtrykker sig i e-mails. Dette kan medføre, at afsenderens sprogbrug over tid kommer til at adskille sig væsentligt fra, hvordan de ville udtrykke sig uden hjælp fra ChatGPT.

## LITTERATURLISTE

- Apple. (2024). Introducing Apple Intelligence, the personal intelligence system that puts powerful generative models at the core of iPhone, iPad, and Mac.  
<https://www.apple.com/newsroom/2024/06/introducing-apple-intelligence-for-iphone-ipad-and-mac/>
- Dell'acqua, F. (2022). Falling Asleep at the Wheel: Human/AI Collaboration in a Field Experiment on HR Recruiters.  
<https://static1.squarespace.com/static/604b23e38c22a96e9c78879e/t/61f37c8f52daf85b098b250c/1643347087859/Falling+Asleep+at+the+Wheel+-+Fabrizio+DellAcqua+-+23+Jan.pdf>
- Duarte, F. (2023). Number of ChatGPT Users (2023). [online] Exploding Topics.  
<https://explodingtopics.com/blog/chatgpt-users>
- Goffman, E. (1967). On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. Pantheon Books, New York.

- Goffman, E. (1974). *Introduction, Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Northeastern University Press.
- Goffman, E. (1981). *Footing. I Forms of Talk*. University of Pennsylvania Press.
- Hosseini, M., Gao, C. A., Liebovitz, D. M., Carvalho, A. M., Ahmad, F. S., Luo, Y., MacDonald, N., Holmes, K. L., & Kho, A. (2023). An exploratory survey about using ChatGPT in education, healthcare, and research. *PLOS ONE*, 18(10), e0292216.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0292216>
- Lily, A., Fathy Ismail, A., Abunasser, F., Al-Lami, F., & Khalifa, A. (2023). ChatGPT and the rise of semi-humans. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1).  
<https://doi.org/10.1057/s41599-023-02154-3>
- Microsoft. (2023). *Introducing Microsoft 365 Co-Pilot - Your Co-pilot for work*.  
<https://blogs.microsoft.com/blog/2023/03/16/introducing-microsoft-365-copilot-your-copilot-for-work/>
- OpenAI. (2022). ChatGPT: Optimizing language models for dialogue. [OpenAI Blog](#).
- Simonsen, J., & Friberg, K. (2014). *Collective Analysis of Qualitative Data*. MIT Press
- Turkle, S. (2005). *The Second Self: Computers and the Human Spirit*. MIT Press.
- Turkle, S. (2011). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books.
- Watson, S., & Romic, J. (2024). ChatGPT and the entangled evolution of society, education, and technology: A systems theory perspective. *European Educational Research Journal*.  
<https://doi.org/10.1177/14749041231221266>