

Indhold

0. Abstract	5
1. Indledning	6
1.1 Præsentation af specialet	6
1.2 Emnevalg	6
1.2.1 Problemfelt	8
1.2.2 Problemformulering	8
1.2.3 Arbejdsteser	8
1.3 Afgrænsning.....	9
1.3.1 Specialets validitet og empiriske overvejelser	9
1.4 Metode	12
1.4.1 Projektdesign	13
1.4.2 Individualisering.....	13
2. Retorik teori.....	15
2.1 Præsentation af det teoretiske grundlag og metode	15
2.1.1 Teoriens grundlag	15
2.1.2 Teoriens metode.....	15
2.2 Præsentation af den retoriske situation.....	16
2.2.1 Kommunikation og diskurs	16
2.2.2 Den retoriske situation som kommunikationssituation	17
2.2.3 De 3 konstituerende elementer	19
2.3 Diskursens påtrængende problem	20
2.3.1 Retorikkens problem og argumentationslære	20
2.3.2 Topikken	21
2.3.3 Toulmin's argumentationsmodel	21
2.4 Diskursens publikum.....	24
2.4.1 Kvalitativ og diskursiv teori.....	24
2.5 Diskursens tvingende omstændigheder	25
2.5.1 Diskursens genre	25
3. Retorisk analyse.....	29
3.1 Præsentation af analysens empiriske grundlag og metode	29
3.1.1 Empirisk grundlag	29
3.1.2 Analysens metode ud fra anvendt empiri	29
3.2 Samværsafgørelsens grundlag og udarbejdelse.....	30

3.2.1 Fastsættelse af samvær	30
3.2.2 Den juridiske ramme for samværsafgørelsen	33
3.2.3 De sprogpoltiske tiltag og teknikker i forhold til samværsafgørelsen	35
3.2.4 Samværsafgørelsens endelige udformning	38
3.3 Samværsafgørelsen som retorisk diskurs	40
3.3.1 Det påtrængende problem	40
3.3.2 Hensigtsmæssige topoi	41
3.3.3 Argumentet i Toulmin's model	43
3.3.4 Argumentationens hensigtsmæssighed	44
3.4 Samværsafgørelsens publikum	45
3.4.1 Kvalitativ publikums analyse	45
3.4.2 Diskursiv publikums analyse	46
3.4.3 Statsforvaltningens samværsafgørelses publikum	47
3.5 Samværsafgørelsens tvingende omstændigheder	48
3.5.1 Afgørelsens situationelle vilkår	48
3.5.2 Afgørelsens mening-som-handling	49
3.5.3 Afgørelsens retoriske strategi, virkemidler og ideologi	51
3.5.4 Genrens hensigtsmæssighed	54
3.6 Samværsafgørelsens samlede retoriske situation	56
3.6.1 Afgørelsens konstituerende elementer	56
3.6.2 Afgørelsens retoriske pentagram	56
3.6.3 Afgørelsens hensigtsmæssighed	58
3.6.4 Praktisk anvendelse af retoriske virkemidler i en samværsafgørelse	58
4. Delkonklusion	60
4.1 Retorisk opsamling	60
4.1.1 Teori	60
4.1.2 Analyse	60
4.1.3 Præsentation af specialets 2. del	61
5. Konflikt teori	63
5.1 Grundantagelser om konflikter og konfliktløsning	64
5.1.1 Definitionen af konfliktbegrebet	64
5.2 Menneskets grundlæggende behov	64
5.2.1 Maslow's Behovspyramide	65
5.3 Konflikttrappen	68

5.4	Konfliktens niveauer	71
5.5	Konfliktens dimensioner	72
5.6	Mediationsteknik	74
5.7	Mediation	74
5.7.1	Præsentation af Vibeke Vindeløv og "Den danske model"	74
5.7.2	Vibeke Vindeløv	74
5.7.3	"Den danske model"	75
5.7.4	Standpunktsbjerget	75
5.8	Teoriens anvendelse i analysen	77
6.	Konflikt analyse.....	78
6.1	Anvendelse af grundantagelserne i konfliktteorien	78
6.1.1	Analyse af de menneskelige behov	78
6.2	Konflikttrappen.....	79
6.3	Konfliktniveauer	81
6.4	Konfliktens dimensioner	82
6.5	Samværsafgørelsens ydre omstændigheder	83
6.5.1	Statsforvaltningens lovgrundlag for, at kunne træffe afgørelser	83
6.6	De juridiske rammer for samværsafgørelsens udformning	84
6.7	Konfliktløsningsmodellernes anvendelse på samværsafgørelsen.....	86
6.7.1	Den danske model	86
6.7.2	Hensigtsmæssighed i forhold til konfliktforebyggelse i afgørelsen.....	88
7.	Delkonklusion	89
7.1	Konflikthåndterings opsamling.....	89
7.1.1	Teori.....	89
7.1.2	Analyse	89
7.1.3	Præsentation af specialets 3. del.....	90
8.	Konklusion	92
8.1	Specialets udledte hovedpunkter, pointer og resultater	92
8.2	Specialets sammenfattede strategi og dennes anvendelsesmuligheder	94
9.	Perspektivering	96
9.1	Specialets grundlag og eksisterende forskning på området	96
9.1.1	Projekt Styrket Borgerkontakt, i Holland og Danmark	96
9.2	Specialets validitet og muligheder for yderligere udfoldelse.....	97
10.	Litteraturliste og bilagsfortegnelse.....	99

10.1 Bøger.....	99
10.2 E-bøger	100
10.3 Artikler	100
10.4 Love og andre forskrifter	100
10.5 Links	101
10.6 Bilag	101
11. Bilags appendix.....	102
11.1 Bilag 1 – standardskrivelse for aftale om bopæl	102
11.2 Bilag 2 – Statsforvaltningens sprogpolitik	103
11.2.1 Forord	104
11.2.2 Om at skrive godt	104
11.2.3 Til borgere.....	104
11.2.4 Til andre modtagere	105
11.2.5 I hilsner	105
11.2.6 Med komposition som læsestøtte.....	106
11.2.7 Enkelt.....	107
11.2.8 Kort	107
11.2.9 Når vi henviser til paragraffer.....	110
11.2.10 I e-mails	110
11.2.11 Om at skrive rigtigt	110
11.2.12 Huskeliste	118
11.2.13 Opslagsbøger og henvisninger	118
11.3 Bilag 3 – Transskription af interview	119
11.4 Bilag 4 – Standardskrivelses koncept for førstegangsfastsættelse af samvær	142
11.5 Bilag 5 – Standardskrivelses koncept for samværsresolutionen.....	145
11.6 Bilag 6 – Standardskrivelses koncept for afslag/ophør på grund af barnets udtalelser	149
11.7 Bilag 7 – Standardskrivelses koncept for ændring af samvær	152

0. Abstract

Conflict is an inevitable condition, in the exercising of public authority. The legal framework, that is required to encircle and partially fixate the communication, creates a power of asymmetry. This may complicate the dissemination of the message, of the administrative act.

Due to this, the purpose of this thesis is to elucidate the State administration decisions, determining the amount of access and terms of interaction to a child, for the applicant parent. This, based on the existing communication situation between authority and citizen, reflected in the decision. The thesis will try to determine the communication strategy of the State administration, and look for ways to optimize the conflict prone communication situation, from a rhetorical and a conflict-theoretical point-of-view. This applies for both the physical design of a decision, as well as its linguistic content.

The approach of the thesis will hereby start out with a presentation of the rhetorical situation and its constituent elements, respectively, to assess what an appropriate response to the State administration's message is, and how this is achieved. This includes a review of the basis of the act, and the impact of its legal context. After that, the conflict-oriented perspective will add on applicable mediation considerations and techniques.

A rhetorical analysis of a discourse primarily consists of three elements; the urgent problem of the discourse/its intention, the audience capable of meeting the intent and the compelling circumstances which shapes the discourse, without interference from the author. In order for a decision to achieve an appropriate response, the State administration must accommodate the specific needs of the current parties and include these in the discourse. This means that the authority will have to extend its default template, to include more than just the demands from the legal framework. In order to make the communication more balanced, the recipient of the decision needs to be included to such an extent that they feel recognized and respected. According to the theory of organizational and personal conflict, this would be possible if the State administration chose to use open and oral transmission of the decisions. However, since the decisions are communicated in writing, the level of conflict could instead be gradually decreased, by elucidating and emphasizing the submissions of the parties, at a larger scale, in the written grounds of the decision.

It should therefore be possible for the State administration, to expand the standard decision concept with a rhetorical strategy, so that the decision includes the unique needs of the parties to a greater extend, and thus avert more conflicts and complaints.

*Udarbejdet i
fællesskab*

1. Indledning

1.1 Præsentation af specialet

Hensigten med dette afsnit er, at præsentere specialets emnevalg, afgrænsning og metode. Dette for, at forklare hvilket ræsonnement der ligger til grund for specialets udarbejdelse, den generelle arbejdsgang samt de vilkår der har ledt til specialets endelige udformning.

1.2 Emnevalg

Konflikter er et uundgåeligt grundvilkår i myndighedsudøvelse. Når en juridisk myndighed træffer en afgørelse over en borger, har den en lovgiven hjemmel at støtte sig til. Dette giver en magtmæssigt ubalance, i kommunikationen mellem borger og myndighed. Borgerens underordningsforhold skaber automatisk en afmagt, der giver grobund for konflikt.

Nogle af de sager der har et konstaterbart højt konfliktniveau, er Statsforvaltningens samværssager. I samværssager er der, foruden et over- og underordningsforhold, flere parter med modsatrettede ønsker. Her vil forvaltningens afgørelse maksimalt kunne give den ene part medhold. Dette betyder samtidigt, at forvaltningen tilsidesætter den anden parts-, eller måske tilmed begge parter ønsker, i forsøget på at træffe den mest hensigtsmæssige samværsordning for barnet. Da en uligevægtig behovsdækning kan optrappe konflikten mellem parterne, vil dette også kunne virke yderligere konfliktoptrappende, i relationen mellem myndighed og borger.

Konflikter mellem myndighed og borger resulterer ofte i klagesager. Klagesager er omkostningsfulde, for både borger og samfund og det er derfor vigtigt, at identificere og forebygge mulige konflikter. Dette er muligt, hvis forvaltningen både arbejder med forholdet imellem parterne og det der gør sig til genstand for konflikten, altså parternes opfattelse af afgørelsens rigtighed¹.

Statsforvaltningens håndtering af samværssager har siden 1986 indeholdt konfliktløsning. Dette ved, at udbygge den juridiske assistance med børnesagkyndig rådgivning til bearbejdelse af parternes interne konflikter i sagsbehandlingsprocessen. I 2001 indførte forvaltningen yderligere tiltag inden for konfliktmægling for, at imødegå sager med særligt højt konfliktniveau.

¹ Hessel, Merete (2012), s. 11-30.

Konceptet blev udvidet i 2007 til, at inkludere efteruddannelse af en del af forvaltningens medarbejdere som opkvalificering til et tværfagligt samarbejde mellem jurister og børnesagkyndige. Ved indførelsen af tværfaglig sagsbehandling ønskede man, at sikre en mindre ressourcekrævende og konfliktfyldt, men samtidigt mere ensartet, sagsbehandling².

Et fokus på mere ensartethed og håndteringen af forældrenes interne konflikter gjorde, at flere sager var mulige at forlige.

Statsforvaltningen har ikke kun tænkt konflikthåndtering ind i kommunikationssituationen mellem bopælsforælder og samværsøgende forælder, men også i relationen mellem myndighed og borger. Dette ses i myndighedens årlige kontraktrapporter med velfærdsministeriet. Siden 2009 fremgår borgerinddragelse og konfliktrådgivning som et fast punkt i kontrakten, for at sænke niveauet af unødige konflikter og bevare et løsningsorienteret fokus i sagsbehandlingsprocessen³.

Det fremgår ikke af kontrakterne, hvorledes konflikthåndteringen er tænkt ind i selve forvaltningsakten. Der stilles dog en række standardiserede krav internt i offentlige myndigheder, i forhold til udformningen af den skriftlige afgørelse. Dette for, at bedre læsevenligheden og dermed mindske skellet mellem borger og myndighed. Disse interne kommunikationspolitikker, udspringer af Justitsministeriets vejledning om sproget i love og andre retsforskrifter.

I Statsforvaltningen er det, at tilrettelægge den eksterne borgerkommunikationen ud fra en intern sprogpolitik, under løbende udvikling. I dag er sprogpolitikken i videst omfang implementeret i forhold til Statsforvaltningens hjemmeside, da den har det største daglige besøgstal.

Sprogpolitikken indeholder vejledende redskaber, til at omsætte juridiske budskaber til læsbare tekster for borgeren. På grund af de strukturændringer der har været hos Statsforvaltningen, er sprogpolitikken endnu ikke implementeret fuldt ud i forhold til myndighedens samværsafgørelser.

Som modtager af en afgørelse er det vigtigt, at myndighedens budskab ikke blot læses, men også forstås og accepteres, så der ikke opstår en konflikt imellem myndighed og borger. Den part, hvis ønske ikke er imødekommet af myndigheden, vil uden forståelse for sagens udfald, blive frustreret. Denne frustration kan komme til udtryk ved, at borgeren påklager sin afgørelse på andet grundlag end, at afgørelsen er materielt forkert.

² Link 1: www.statsforvaltningen.dk, specialets litteraturliste.

³ Link 2: www.statsforvaltningen.dk, specialets litteraturliste.

Det er tvivlsomt om dette problem alene kan afhjælpes af en sprogpolitiks semantiske regler og fastlagte skabeloner⁴. En anden mulighed, inspireret af hollandske myndigheders forsøg i forhold til borgerkontakt, ville kunne være, at koble sprogpolitikken med en retorisk- og konflikthåndteringsorienteret strategi. Sidstnævnte vil herefter, være udgangspunktet for dette speciale.

1.2.1 Problemfelt

Der er konstateret et højt konfliktniveau i forbindelse med Statsforvaltningens afgørelser, i samværsager. Statsforvaltningen har lavet mange konfliktforebyggende initiativer fokuseret på sagsbehandlingsprocessen i en samværsag og har siden 2008 haft en overordnet sprogpolitik for al ekstern kommunikation, men har ikke lavet nogle tiltag i forhold til konkrete forvaltningsakter på samværsområdet. Eftersom samvær er Statsforvaltningens største sagsområde, samt det område hvor der er konstateret flest højkonfliktsager, bør konflikthåndtering også fremgå i selve afgørelsen. Vi mener derfor, at konfliktniveauet i statsforvaltningens samværsager kan reduceres, hvis afgørelserne udformes anderledes.

1.2.2 Problemformulering

Specialet vil på denne baggrund arbejde ud fra en overordnet tese om, at der findes virkemidler i retorik- og konfliktteorien, som kan forebygge konflikter i forvaltningsafgørelsen. Disse redskaber antages desuden, at kunne indarbejdes i afgørelsen i praksis. Specialets problemformulering er derfor;

Kan man lave en retorisk strategi, til at konfliktforebygge i en samværsafgørelse?

1.2.3 Arbejdsteser

Følgende spørgsmål vil søges undersøgt og behandlet gennem specialet, med det formål at indkredse besvarelsen af specialets problemformulering:

- Hvordan, og på hvilket grundlag, udformes Statsforvaltningens samværsafgørelser?
- Hvilken kommunikationssituation, indgår en samværsafgørelse i?
- Hvilke retoriske virkemidler kan benyttes for, at opnå tilslutning til et skriftligt budskab?
- Hvad kan hindre publikums evne til, at respondere passende?
- Hvilke mediationslignende teknikker kan nedtrappe en konflikt?
- Hvordan kan retorik- og konfliktteoretiske overvejelser omsættes til en praktisk anvendelige strategi?

⁴ Link 3: www.windnielsen.eu/wind, specialets litteraturliste.

1.3 Afgrænsning

Specialet er ud fra inspirationen til vores emnevalg, primært centreret omkring Statsforvaltning som myndighed og dennes samværsafgørelser. Statsforvaltningen er første instans i behandlingen af sager inden for forældreansvarsområdet. Området dækker over hvad der populært kaldes "børnesager", hvilket kan udspecificeres i sager om henholdsvis; samvær, forældremyndighed, barnets bopæl og børnebidrag. Statsforvaltningen behandler ca. 27.000 sager årligt inden for forældreansvarsområdet, heraf er ca. 17.000 sager, samværsager. Samværsagerne udgør dermed størstedelen af de sager forvaltningen behandler, og qua forældreansvarsloven⁵, har forvaltningen her den fulde bemyndigelse til at træffe en bindende afgørelse⁶, jf. lovens § 21.

De samværsager der kan henføres under Statsforvaltningens kompetence er sager, hvori et bestemt antal dage skal fastsættes for hjemmeboende børns samvær med deres ikke sammenlevende forældre. Med "hjemmeboende børn" menes, at barnet skal være bosiddende i Danmark, og ikke være underlagt en kommunal anbringelse uden for hjemmet. Med "børn" henvises ydermere til at barnet skal være ugift, under 18 år og dermed omfattet af forældreansvarslovens personkreds, lovens § 1, for forældremyndighed.

Eftersom et repræsentativt antal af sager i statsforvaltningen er samværsager, og at disse, modsat forældremyndigheds- og bopælssagerne, leder til en egentlig og endelig skriftlig forvaltningsakt, vil disse være omdrejningspunktet for specialet.

1.3.1 Specialets validitet og empiriske overvejelser

Under indsamlingen af vores analysemateriale, har vi på ovenstående baggrund anmodet Statsforvaltningen om, at måtte rekvirere og benytte de standardskrivelseskoncepter, som enhver samværsafgørelse tager afsæt i, i praksis.

Statsforvaltningen Hovedstadsområdets familieretschef, Jette R. Røgild (JR), har hertil bidraget med myndighedens generelle koncept ved førstegangsfastsættelse af samvær, specialets bilag 4, der danner grundlag for specialets retoriske- og konfliktorienterede analyse. Som supplement hertil har Statsforvaltningens ansvarshavende kommunikationskonsulent, Johanne Duus Hornemann (JH), været os behjælpelig med fremsendelse af yderligere standardskrivelseskoncepter, herunder standardskrivelseskonceptet for samværsresolutionen, specialets bilag 5, der supplerer bilag 4.

⁵ LBK nr. 1073 af 20/11/2012.

⁶ Link 4: www.statsforvaltningen.dk, specialets litteraturliste.

JH har desuden fremsendt Statsforvaltningens interne sprogpolitik, og som talsmand for Statsforvaltningen indvilget i, at uddybe bruges af denne over et telefonmøde.

For at kunne anvende telefonmødet kvalitativt i specialet, har vi bygget det op som et semistruktureret interview. Interviewet er herefter transskriberet og skrevet ind i specialet.

**Et semistruktureret interview,
kan defineres som:**

"et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener" (Il. 11-13)
(Kvale, Steiner (2009), s. 19)

Og

**En transskription,
kan defineres som:**

"At transskribere betyder at transformere, skifte fra én form til en anden" (Il. 12)
"Transskriptioner er oversættelser fra talesprog til skriftsprog" (Il. 15-16)
(Kvale, Steiner (2009), s. 200)

Det semistruktureret interview bygges indledningsvist op, omkring en tematiseret interviewguide. Guiden skal indeholde HV-spørgsmål, tilpasset det tema interviewerens har formuleret og ønsker afdækket. I dette tilfælde er det specialets problemformulering og hypotese. For at opnå den tilsigtede viden fra interviewet er det vigtigt, at interviewerens afstemmer sine spørgsmål og forventninger med interviewede. Forud for det planlagte møde, sender interviewede derfor guiden til den person eller gruppe, der ønskes interviewet. På denne måde kan interviewede efterse spørgsmålene, godkende interviewforholdene, søge viden, udvælge sine besvarelser, give feedback, bede om uddybelse og sige fra.

Samtidigt har interviewede også mulighed for at klare sin kompetence som talsmand for andre, i forhold til at kunne indestå for besvarelsen af de stillede spørgsmål efterfølgende. Guiden hjælper desuden interviewerens, til at strukturere og styre interviewet når dette afholdes. Når interviewet dog kun er semistruktureret, er dette fordi rammen for interviewet ikke holdes helt lukket. Interviewerens er som tidligere nævnt modtagelig for interviewedes feedback forud for mødet, og interviewerens har samtidigt taget forbehold for, at der kan stilles uddybende spørgsmål uafhængigt af interviewguiden, og at interviewede også har mulighed for at tale frit, hvis denne skulle ligge inde med yderligere relevant viden til temaet.

Udarbejdet i
fællesskab

Disse forhold er med til, at sikre interviewets gyldige anvendelse som transskriberet empiri. For at sikre interviewets kvalitet yderligere er det i denne forbindelse aftalt med interviewede, JH, at interviewet optages, transskriberes og anvendes i specialet mod at JH får lov til at gennemlæse og verificere sine svar og den kontekst de indgår i, i specialet⁷.

Interviewet har som empiri til formål, at blive inddraget løbende i analysen. Dette både opklarende i forhold til de til- og fravalg Statsforvaltningen har gjort sig, i opbygningen af samværsafgørelseskoncepterne, samt som belæg for de tendenser vi skønner at kunne udlede af specialets to analysedele.

På denne baggrund er interviewet afholdt som telefonmøde, optaget og efterfølgende transskriberet ind som bilag til specialet. I forbindelse med transskriberingen, har vi foretaget os visse aktive til- og fravalg i forhold til den senere brug i analysen. Herunder har vi sikret os, at interviewet blev optaget og at optagelsens kvalitet var så god, at det mundtlige møde var muligt at gengive på skrift bagefter. Hertil har vi skullet overveje hvorvidt interviewets betoning, pauser, talesprogs gentagelser og følelsesudtryk har været af relevans for analysen. Dette, så vi ikke mistede brugbare elementer af interviewet i gengivelsen heraf.

Transskriptionen af interviewet med JH er primært omsat til skriftsprog. Enkelte undtagelser kan dog forekomme, hvor vi ikke har fundet det meningsforstyrrende. Idet interviewets formål i analysen er rent faktisk, at understøtte anden empiri har vi altså bevidst fravalgt at fokusere på den sproglige stil. Dette fokus kunne man med fordel omvendt have anlagt, hvis interviewet i stedet skulle danne grundlag for en sproglig eller psykologisk fortolkning⁸.

Specialet vil således anvende Statsforvaltningens administrative standardskrivelseskoncepter og sprogpolitik som empiri, samt det transskriberede interview med JH, som talsmand for Statsforvaltningen, som belæg herfor. Dette for, at kunne analysere ud fra det politiske og strategiske overordnede niveau, som sagsbehandleren reelt tager udgangspunkt i. Dette er også grunden til, at der ganske atypisk ikke anvendes konkrete samværsafgørelser i dette speciale. Ved denne afgrænsning, hvor konceptet betragtes som den faktiske ramme for samværsafgørelser, er det dog nødvendigt at tage det forbehold, at det altid vil være muligt for den enkelte sagsbehandler, at tilføje unikke elementer til paradigmet. Der er derfor en sandsynlighed for, at specialets problemformulering imødekommes.

⁷ Kvale, Steiner og Brinkmann, Svend (2009), s. 119-142.

⁸ Kvale, Steiner og Brinkmann, Svend (2009), s. 199-210.

Den udvalgte empiri kobles med operationelle teorier inden for henholdsvis retorik, specialets 1.del samt konflikt og mediation, specialets 2.del. Specialets tvedelte opsætning skyldes, at specialet skrives som en kombination af fagene; juridisk kommunikation & retorik og civilproces. Hensigten med dette er, at lade principper, teknikker og tendenser fra retorik og konflikthåndtering, smelte sammen til en kvalificeret besvarelse af specialets problemformulering.

1.4 Metode

Dette speciale handler altså om, hvorvidt det er muligt henholdsvis at konstruere og indarbejde en retorisk- og konflikthåndteringsorienteret strategi i standardskrivelseskoncepterne for en samværsaftgørelse, for at optimere borgerens forståelse og accept af sagens udfald. Specialet vil derfor undersøge hvordan Statsforvaltningens samværsaftgørelse er opbygget i dag, herunder hvilket grundlag der er for denne konstruktion. Dette medfører, at der redegøres for den juridiske ramme og ligeledes analyseres på dennes påvirkning af samværsaftgørelsens udformning.

For at belyse specialets problemstilling vil Statsforvaltningens samværsaftgørelse som kommunikationssituation, blive undersøgt i henholdsvis retorisk- og konflikthåndteringsorienteret regi. For at operationalisere og overskueliggøre dette er specialet, foruden indledningen, opsplittet i 3 dele.

Specialets 1. del præsenterer den relevante retoriske teori og belyser kommunikationssituationen ud fra denne. De tendenser og løsningsforslag der kan udledes af den retoriske analyse, opsummeres herefter i en delkonklusion.

Specialets 2. del beskæftiger sig med kommunikationssituationen, i et konflikthåndteringsorienteret perspektiv. Der redegøres på denne baggrund for udvalgt konfliktteori samt mediationslignende modeller og teknikker. Som i specialets 1.del, vil de tendenser og løsningsforslag der fremkommer i analysen, blive opsummeret i en delkonklusion.

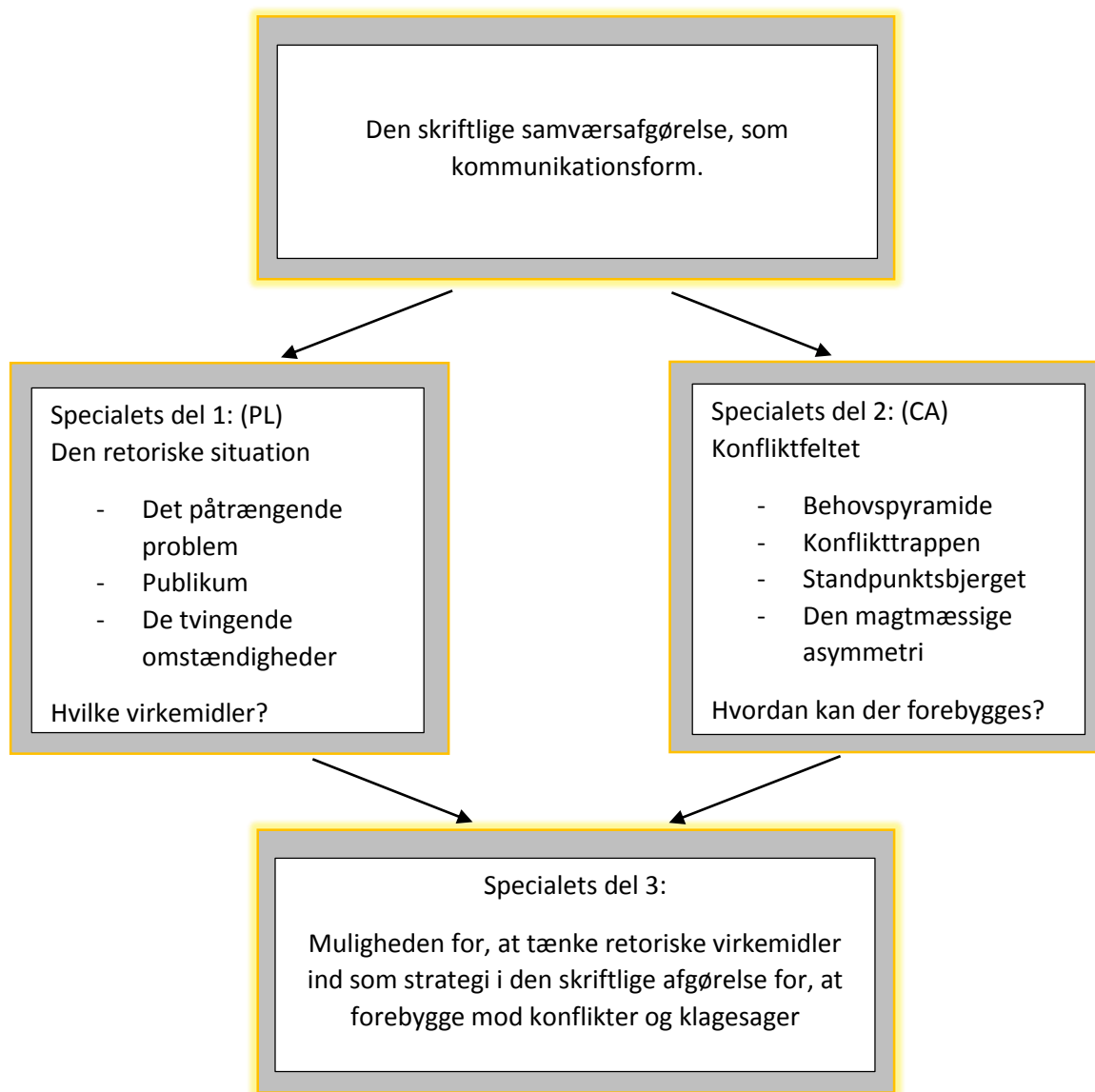
Specialets 3. og afsluttende del indeholder herefter en konklusion, hvor delkonklusionerne for specialets del. 1 og 2, sammenfattes til en besvarelse af specialets problemformulering. Efter konklusionen følger en perspektivering til de hollandske forsøg for styrket borgerkontakt, der med sine resultater for anvendelsen af retorisk- og konflikthåndteringsorienteret strategi i sagsbehandlingsprocessen i det offentlige, har inspireret til dette speciales analoge belysning af mulighederne, for en lignende strategi i en skriftlig forvaltningsaftgørelse. Afsnittet vil desuden lave en perspektivering til de udfoldelsesmuligheder specialet kunne udvides med, samt alternativer til den vinkling der er anlagt i dette speciale.

Specialets 3.del, afrundes med specialets litteraturliste og bilags appendix.

*Udarbejdet i
Fællesskab*

1.4.1 Projektdesign

For overskuelighedens skyld, visualiseres specialets opbygning og fremgangsmåde i følgende figur:



1.4.2 Individualisering

I overensstemmelse med det individualiseringskrav, der er stillet til specialet fra det Juridiske Fakultet, Københavns Universitet, er hver side i specialet betegnet henholdsvis: *"Udarbejdet i fællesskab"*, *"udarbejdet af CA"* eller *"udarbejdet af PL"*, alt efter om afsnittet er udarbejdet i fællesskab, af stud. jur. AAU Charlotte Bundgaard Andersen eller af stud. jur. KU Pernille Eunice Kjær Lindstrøm.

Specialets indholdsfortegnelse, litteraturliste, og bilagsappendix er ikke individualiserede.

*Udarbejdet i
Fællesskab*

Specialet, fra et retorisk perspektiv:

1. Del

2. Retorik teori

2.1 Præsentation af det teoretiske grundlag og metode

Hensigten med følgende afsnit er, at redegøre for den anvendte teori. Afsnittet vil desuden inddrage de overvejelser, der har været forbundet med valget af teori, samt teoriens struktur.

2.1.1 Teoriens grundlag

Specialets retoriske del vil belyse, hvorvidt teorien indeholder redskaber, der i praksis kan indarbejdes som retorisk strategi i en samværsaftagelse. Disse skal anvendes i en analyse for, at vurdere om sådanne redskaber, ville kunne optimere aftagelsens forståelighed for borgeren således, at konflikter og klagesager reduceres. Det er på denne baggrund, at udvælgelsen af specialets anvendte retoriske teoretikere, og teorier, er sket. Valgene er desuden foretaget med udgangspunkt i, at teorierne har skullet være operationelle og nutidige. Selvom de retoriske rødder går tilbage til antikken, er antikkens retoriske syn, således også kun medtaget i det omfang, at det har inspireret nyere retorikere, hvis teori anvendes i specialet.

At den anvendte teori er operationel og nutidig, vil altså sige at den antages at kunne være praktisk anvendelig i en retorisk analyse af en konkret samværsaftagelse, i dag. Teorien vil herefter tage afsæt i Lloyd F. Bitzer's retoriske situation, med de konstituerende elementer der følger heraf. Disse grundlæggende retoriske elementer beskrives yderligere ud fra teorier af Stephen Toulmin, Edwin Black og Carolyn Miller.

2.1.2 Teoriens metode

Ud fra ovenstående vil specialets retoriske teori, indledes med en præsentation af Bitzers retoriske situation, herunder også Richard Vatz betæneligheder ved denne. Bitzers teori kobles herefter med Marcus Tullius Cicero's retoriske pentagram, for at overskueliggøre og operationalisere hans teori i senere analyse øjemed. Situationens delelementer vil dernæst blive udfoldet særskilt. Det første konstituerende element er det påtrængende problem, hvortil Toulmin's argumentmodel knyttes. Det andet element er publikum, som beskrives kvalitativt og efterfølgende diskursivt ud fra Blacks teori om second persona. Det sidste konstituerende og derfor også teoretiske element, er de tvingende omstændigheder. Disse redegøres for ved hjælp af Carolyn Millers teori og genremodel.

Udarbejdet af
PL

2.2 Præsentation af den retoriske situation

Dette afsnit har til hensigt, at introducere nogle af retorikkens grundbegreber, terminologier og overordnede arbejdsområder. Dette med udgangspunkt i en samværsafgørelses sammenhæng med den retoriske teori. Afsnittet vil således forsøge at definere; retorik, diskurs, retor og publikum, som begreberne løbende introduceres nedenfor. Afslutningsvis redegøres der for Lloyd F. Bitzer's teori om den retoriske situation, der herefter danner rammen for specialets belysning af en samværsafgørelse.

2.2.1 Kommunikation og diskurs

Når Statsforvaltningen modtager en ansøgning om samvær og træffer en afgørelse i sagen, som parterne efterfølgende skal forholde sig til, sker dette samlet set som en udveksling af meninger og er heraf en kommunikationssituation. Denne kommunikationssituation kan belyses retorisk, ved at tage udgangspunkt i afgørelsen, som en tekst der har til hensigt at forandre noget.

Retorikken beskæftiger sig således grundlæggende, med den hensigtsmæssige udformning og fremførelse af en hensigt funderet i tale eller tekst, hvilket betegnes en diskurs. Med hensigtsmæssig menes, at diskursen skal opnå at overbevise sin adressat om sin eksistensberettigelse og vinde adressatens tilslutning til sit budskab.

Det retoriske diskursbegreb er, med samfundet, dynamisk blevet ændret fra antikkens 3 fastlåste talertyper til også at omhandle mere nutidige kommunikationsformer - heriblandt den skriftlige forvaltningsakt. Det der overordnet karakteriserer om der forelægger en retorisk diskurs, mundtlig såvel som skriftlig, er hvorvidt kommunikationsformen persuasivt eller intentionelt vil respondere på en retorisk situation, altså om teksten har til hensigt at opfylde og udløse en tilsigtet funktion hos sin modtager⁹.

Retorisk set er Statsforvaltningens standardskrivelseskoncept for en samværsafgørelse, altså blot én af flere mulige måder, at sammenfatte og videreformidle myndighedens budskab på. Fra et retorisk udgangspunkt er det vigtigste, at afgørelsen som diskurs, oppebæres af myndighedens overordnede hensigt samt underliggende retoriske situation ved hjælp af kontekstafhængige til- og fravalg både i forhold til tekstens form og indhold. Dette, så borgeren som modtager af afgørelsen, bliver overbevist om rigtigheden af myndighedens konklusion og qua dette opnår en større accept og forståelse heraf.

⁹ Jørgensen, Charlotte og Villadsen, Lisa (2009), Afsnit "retorisk kommunikation" s. 15-18.

For at kunne forvalte sit budskab klart på skrift må en afsender, i retorikken kaldet *retor*, tilpasse teksten de vilkår denne er underlagt. Cand.mag. i retorik, Christina Pontoppidan, beskriver skriftens vilkår som værende "ensom, fastholdt og visuel" i modsætningen til talen som retorisk diskurs. Med dette menes, at teksten begrænses af at modtageren ikke har mulighed for, at interagere umiddelbart med retor og at retor ej heller har mulighed for at aflæse modtageren. Det er derfor vigtigt, at retor tager afsæt i den konkrete retoriske situation, udnytter skriftens stilistiske virkemidler og tilegner forvaltningsakten den enkelte berørte, for at kunne fremme det persuasive element og en passende respons¹⁰.

Jørgen Fafner, professor i retorik, arbejder også ud fra en lignende hermeneutisk overbevisning om, at en tekst bør forankres i den situation den udspringer af. Herunder skal situationens atmosfære såvel som samtalepartnere udfoldes i teksten, som var det en tale, således at henvendelsen forstås med den hensigt den har og med det udbytte der ønskes – det Fafner kalder tekstens intentionelle mundtlighed. Han fremhæver ligeledes vigtigheden af, netop at udarbejde og fortolke tekster retorisk idet kommunikation i dagens samfund er overvejende skriftligt¹¹.

2.2.2 Den retoriske situation som kommunikationssituation

Den retoriske situation er et teoretisk redskab, konstrueret af professor em. University of Wisconsin, Lloyd F. Bitzer. Redskabet bruges til, at analysere en kommunikationssituation, der med en diskurs gerne vil ændre det problem som situationen udspringer af. Dette vil sige at kommunikationssituationen modsætningsvis ikke kan rumme det diskurs der er fiktion, eventyr og fortællinger. En situation er således udelukkende retorisk, når retor ved hjælp af sin intentionelle diskurs kan ændre situationen, ved hjælp af sin modtager. Diskursens modtager, bliver herefter i teorien betegnet publikum, da diskursen ikke nødvendigvis er tilegnet en modtager alene eller overhovedet diskursens adressat, altså den fysiske modtager.

En kommunikationssituation kan altså ikke rummes af begrebet "Den retoriske situation", hvis det for eksempel er et natur fænomen/force majeure, men skal i stedet, for at være retorisk, omhandle spørgsmålet om hvordan man i givet fald ville reagere på naturfænomenet ved dets opståen.

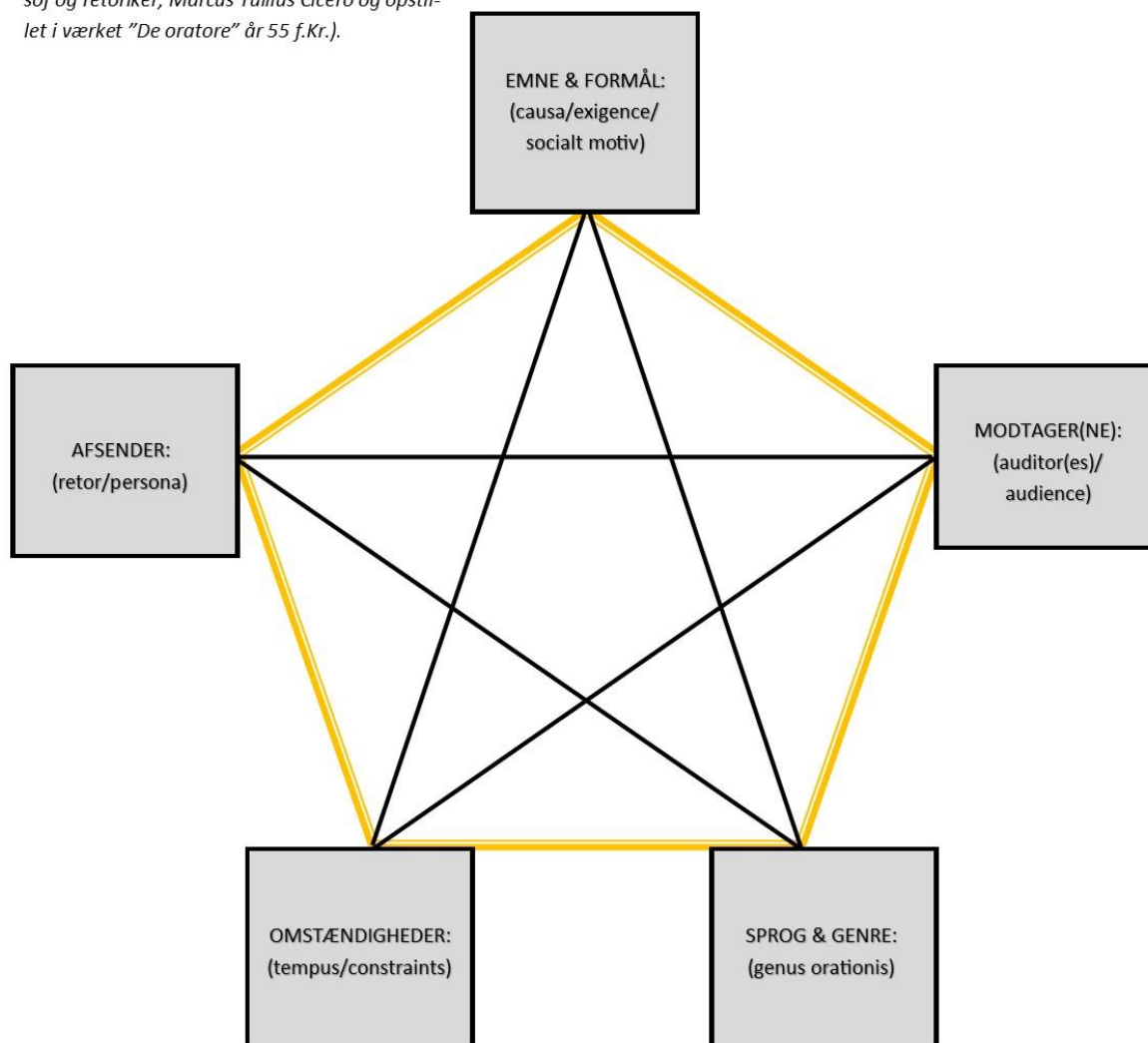
Den kommunikationssituation som ud fra sit formål er en retorisk situation, kan visualiseres ved hjælp af det retoriske pentagram. Her ses de 5 elementer som altid vil fremgå, og deres relevante samspil:

¹⁰ Pontoppidan, Christina (2013), s. 11-20.

¹¹ Fafner, Jørgen (2005), Kap. 2 og 7.

Det retoriske pentagram

(Oprindeligt udviklet af, romersk politiker, filosof og retoriker, Marcus Tullius Cicero og opstillet i værket "De oratore" år 55 f.Kr.).



- De 5 opstillede faktorer er universelle grundelementer og kan derfor bruges som overordnet kommunikationsmodel for tale såvel som tekst.
- Modellen viser hvorledes de 5 elementer skal forholde sig til- og tilpasses hinanden for, at kommunikere et budskab succesfuldt.
- At kommunikere et budskab succesfuldt vil efter Bitzer's teori udmunde sig i, at opnå en passende respons. Idet den retoriske situations konstituerende elementer har en stor lighed med pentagrammets 5 dele, vil Bitzer's teori kunne overføres på modellen og afbilledes sådant.

Udarbejdet af:
PL

Foruden den retoriske situations overordnede forudsætninger som kommunikationssituation, består Bitzer's teori konkret af 3 konstituerende grundelementer. Disse elementer vil, ved rette anvendelse og opmærksomhed, optimalt få diskursen til at udmønte sig i en passende retorisk respons. En sådan respons vil betyde, at diskursen opnår publikums tilslutning, og at publikum agerer som ønsket herefter.

2.2.3 De 3 konstituerende elementer

- 1) Exigence; Et påtrængende problem.
- 2) Audience; Et publikum.
- 3) Constraints; Tvingende omstændigheder.

Det påtrængende problem, der kan tilskrives teorien om den retoriske situation, er et problem der kan afhjælpes eller bedres ved en retorisk diskurs. Situationens problem er dét, der fastsætter hvilket publikum retor skal rette sin diskurs mod, samt hvilken forandring der skal opnås hermed. Publikummet er den retmæssige modtager af diskursen, der med dennes forandring skal agere formidlere. For at opnå en passende respons fra publikum, må retor tage højde for situationens tvingende omstændigheder. Dette er altså både de muligheder og begrænsninger, som enten stammer fra eller styres af retors argumentation, samt de begrænsninger der er forankret i situationen, såsom diskursens art¹².

Kritikker til Bitzer's teori, Richard E. Vatz, hævder, at det første konstituerende element; det påtrængende problem, ikke er skelsættende for den retoriske situation. Vatz mener i stedet, at der er et væld af retoriske situationer. Retor udvælger sig én, og gør dermed denne til det problem han retorisk vil forelægge sit publikum, baseret på hvilken respons retor finder passende¹³. Selvom samspillet mellem de konstituerende elementer anskues forskelligt, anerkendes elementerne dog som værende basen i en retorisk situation.

Denne base, altså den retoriske situations 3 konstituerende elementer; det påtrængende problem, publikum og de tvingende omstændigheder, vil derfor også danne det videre grundlag for den retoriske teori og analyse af Statsforvaltningens samværsafgørelse som en retorisk diskurs.

¹² Bitzer, Lloyd F. (1997), s. 6-17.

¹³ Vatz, Richard E. (2000), s. 7-13.

2.3 Diskursens påtrængende problem

Hensigten med dette afsnit er, at redegøre for det påtrængende problems funktion. Dette, som konstituerende element i den retoriske situation. Afsnittet vil desuden belyse hvordan retor forholder sig til sit opstillede problem, ud fra argumentationslæren, i forhold til at opnå en passende respons fra sin diskurs' publikum.

2.3.1 Retorikkens problem og argumentationslære

"I enhver retorisk situation er der mindst ét kontrollerende problem som fungerer som det organiserende princip: det fastsætter hvilket publikum taleren skal henvende sig til og hvilken forandring der skal opnås".
(Bitzer, Lloyd F. (1997), s. 13, 1. spalte, ll. 18-22).

Med udgangspunkt i det påtrængende problem er det retors opgave, at udforme en diskurs der kan overbevise sit publikum. Det retoriske publikum skal kunne tilslutte sig diskursens budskab, og afhjælpe det påtrængende problem som diskursen udspringer af. Retor skal altså ved sin argumentation fremføre det påtrængende problem bedst muligt for diskursens publikum, for at få publikum til at afgive en passende respons.

Retorikken er derfor siden antikken blevet defineret, som kunsten at overbevise. Ud fra denne opfattelse opstilledes 5 faser, enhver retor ville skulle igennem i opbygningen af sin diskurs. Disse faser kaldtes inventio, dispositio, elocutio, memoria, og actio.

I Inventio fasen skal retor sortere i diskursens forskellige typer af mulige argumenter, også kaldet topoi. Herefter udskilles de, der bedst egner sig til at opnå mulig publikumstilslutning til det præsenterede problem. Denne fase kobler det påtrængende problem med den retoriske argumentationslære. De andre faser omhandler strukturering af diskursens elementer, retors håndtering af stilistiske virkemidler retor samt genkaldelses- og fremførelsesteknikker og omhandler ikke det påtrængende problem.

Inspireret af inventio tilgangen, hvor argumentationen ansås indlejret i enhver retorisk situation, er Stephen Toulmins argumentationsmodel blevet omdrejningspunkt for udarbejdelsen af en retorisk analyse og kritik. Dette fordi Toulmins model systematiserer og ekspliciterer de anvendte argumenters ræsonnement og udfolder disse, så retor har bedre mulighed for at vaccinere mod eventuelle publikumsindsigelse¹⁴. Forud for retors anvendelse af argumentationsmodellen, skal argumenterne findes ved hjælp af topikken.

¹⁴ Roer, Hanne og Lund Klujeff, Marie (2009), Kap.9.

2.3.2 Topikken

Topikken anvendes til, at undersøge diskursens afkroge efter de gode argumenter. I antikken sondredes imellem specifikke, materielle indholdstopoi og generelle, strukturelle modsætningstopoi. I den moderne topik er disse udbygget til 3 faste lister af henholdsvis tematiske-, modsætnings- og bevistopoi.

De tematiske topoi henvender sig til det overordnede sigte retor har med sin diskurs, og som argumenterne derfor bør skele til. Dette kan være økonomi, miljø, sundhed, arbejde, velvære og tid.

Modsætningstopoi vil derimod indeholde modsatrettede begrebspar, herunder ofte et kontinuum mellem individets selvstændige rettigheder og samfundets kollektive interesser.

Bevistopoi knytter sig til eksternt materiale, ud over påstanden, dette kan for eksempel være undersøgelser, retors erfaringer og samfundets almene antagelser¹⁵.

Retor kan således bruge topikken til, at finde de mulige argumenter der kan knyttes til det påtrængende problem og udvælge sig det der er mest hensigtsmæssigt i forhold til diskursens publikum. Argumentet kan efterfølgende indsættes og udfoldes i Toulmin's model, så det optimeres bedst muligt.

2.3.3 Toulmin's argumentationsmodel

Stephen Toulmin lavede i 1958 en model til skildringen af et arguments bestanddele, og relationerne imellem dem. Modellen indeholder 6 elementer, hvoraf de 3 er obligatoriske og de sidste er fakultative.

I Toulmin's model udfoldes et argument altså til minimum at bestå af henholdsvis et belæg/minor præmis, som er det retor vil lægge til støtte for sin påstand/anbringende/begrundelse. Belægget vil derfor ofte indeholde ord som: fordi, da og for.

Belægget tager udgangspunkt i retors påstand/konklusion/det påtrængende problem, altså det retor søger publikums tilslutning til. Påstanden kan i en diskurs støttes af ordene: derfor, altså, så og dets lignende.

Sidst i modellen skal der skabes en bro mellem den opstillede påstand og belægget herfor, det kalder Toulmin hjemmel/major præmis. Hjemlens funktion er at autorisere at publikum kan tilslutte sig retors påstand.

Disse 3 elementer, Belæg, påstand og hjemmel, kan med de fakultative elementer underbygges yderligere. Dette, ved at anvende styrkemarkører, gendrivelsler og dobbelthjemmel.

¹⁵ Gabrielsen, Jonas og Juul Christiansen, Tanja (2010), kap.4.

Styrkemarkører knytter sig til påstanden, og afhænger af i hvor høj grad retor indestår for sin påstand. Retor kan understøtte markøren ved, at imødegå/gendrive de tænkelige forbehold og indvendinger publikum måtte have i forhold til påstanden. På denne måde, vaccineres publikum eksplicit mod berettiget tvivl. Hvad angår hjemlen kan retor desuden skabe yderligere rygdækning ved at dobbelthjemle, eksempelvis ved både at anvende lovhjemmel og retspraksis for, at gardere sig yderligere mod publikums tvivl over for retors argumentation¹⁶.

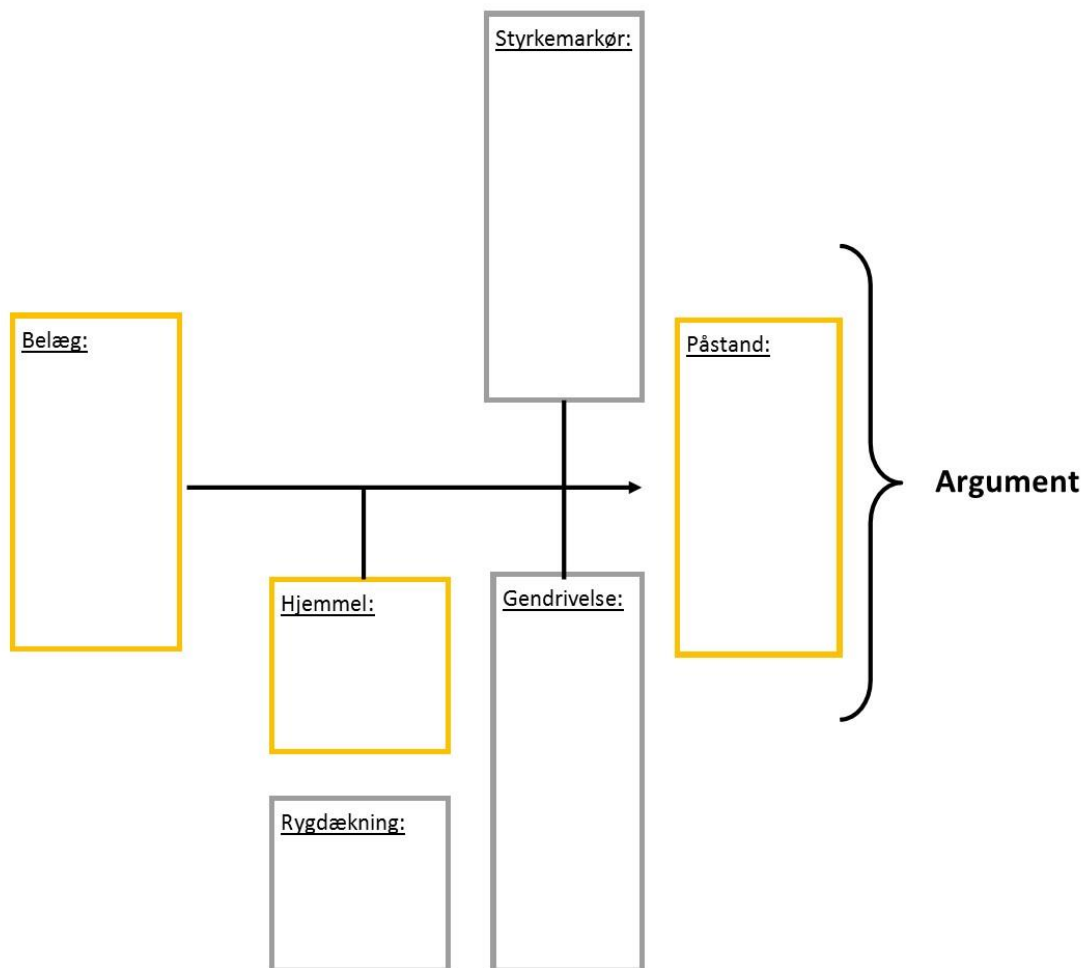
Ved at anvende modellen som redskab, i en præskriptiv analyse af en diskurs, kan man abstrahere retors argument fra diskursen, og dermed bedømme om det er et passende og rationelt argument, i forhold til den kontekst, det er fremsat i, og det formål det ønskede at opnå.

Ved at belyse den efterfølgende ytring, som udslag af det af retor anvendte argument, vil man desuden kunne vurdere, hvordan et argument fremtidigt bør opbygges for, at opnå en passende respons.

¹⁶ Jørgensen, Charlotte og Onsberg, Merete (2011).

Stephen Toulmin's argumentmodel

(Oprindeligt opstillet i bogen "The uses of
Argument" fra 1958)



- Modellen er universel og kan derfor bruges på alle argumenter, uanset hvilke sammenhænge de optræder i.
- Modellen strukturerer et argumentes del-elementer for, at overskueliggøre opbygningen af argumentet.
- Ved, at strukturere sit argument kan man bedre se de indvendinger publikum kan have til argumentet og modellen hjælper derfor til, at foregribe disse og dermed styrke argumentet.
- Et godt argument opnår større tilslutning hos publikum.

Udarbejdet af
PL

2.4 Diskursens publikum

Efter gennemgangen af det påtrængende problem, har dette afsnit til hensigt at afdække den retoriske situations publikumsbegreb, som situationens andet konstituerende element. Afsnittet vil herudover redegøre for, hvorfor en inddragelse af en publikums analyse er hensigtsmæssig i den samlede vurdering af en retorisk diskurs effekt. Effekten skal her forstås, som en vurdering af om diskursen formår at opnå en passende respons på sit påtrængende problem.

2.4.1 Kvalitativ og diskursiv teori

Bitzers teori om den retoriske situations konstituerende elementer, baserer sig på et kvalitativt publikum som situationel modtager af en retorisk diskurs. Diskursens sproglige virkemidler skal derfor udvælges af retor, i forhold til hvilket eksplicit publikum diskursen forelægges. Dette for at øge sandsynligheden for, at publikum kan tilslutte sig retors diskurs, så der opnås en passende respons. Publikum er ud fra denne opfattelse den fysiske adressat, som diskursen henvender sig til og samtidigt er i stand til at give en passende respons.

I stedet for et kvalitativt publikumsbegreb, kan man anskue publikum diskursivt. Dette, så publikum er indskrevet i diskursen og derfor kan aflæses heraf. Denne teori er udviklet af Bitzer's kollega, Edwin Black. Black sidestiller retor med diskursens intention, og publikummet med den folkelige opfattelse eller livsanskuelse. Publikum behøver således ikke fungere rent eksplicit og Black opererer derfor med et persona-begreb. I stedet for et reelt publikum som modtager, dækker begrebet over det fiktive publikum som retor indskriver i sin diskurs, ved sine sproglige valg. Publikum vil derfor udgøre de modtagere, som retor med sin diskurs forventer at opnå størst gennemslagskraft hos. Dette publikum er ikke nødvendigvis det samme, som en eventuel fysisk adressat¹⁷.

"I den impliserte tilhøreren kan kritikeren se en modell av hva retorikeren ønsker at hans virkelige tilhører skal bli" (Black, Edwin (1999), s. 10., 2.kolonne, 2.afsnit, ll. 12-14).

I den diskursive teori, er det således diskursen der udfylder en retorskabt rolle for modtageren, som denne kan identificere sig med. Ud fra denne anskuelse vil man altså, kunne læse hvilket publikum diskursen er skrevet til, ud fra retors valg af genre og sproglige til- og fravalg, selvom diskursen ikke nødvendigvis har en fysisk adressat. Teorien om et diskursivt publikumsbegreb fremhæver således relevansen af, at inddrage diskursens sproglige valg og genre i en retorisk analyse.

¹⁷ Roer, Hanne og Klueff, Marie Lund (2009), Kap.3.

2.5 Diskursens tvingende omstændigheder

Dette afsnit har til hensigt, at afrunde gennemgangen af den retoriske situation ved, at redegøre for situationens tredje og sidste element. Afsnittet vil derfor søge, at redegøre for sammenspillet, mellem de tvingende omstændigheder, som retor er underlagt i sin formidling af det påtrængende problem. Herunder også de tvingende omstændigheder, som publikum er underlagt i deres evne til at afgive en passende respons. Samlet set, kaldes dette diskursens genre. Dette således at Statsforvaltningens formidling af en samværsafgørelse, herefter kan analyseres som retorisk situation.

2.5.1 Diskursens genre

Både Bitzer og Black er fortalere for, at afdække diskursens genre i en retorisk analyse. Dette fordi bestemte fællestræk i en diskurs, altså genre, kan give et yderligere indblik i hvilket publikum diskursen er tilegnet. Det kan ligeledes være en medvirkende metode til, at vurdere hvilken effekt diskursen vil have herpå.

Genreteori er i dag en videreudvikling af Aristoteles' 3 klassiske talegenre; Den fremadskuende politiske tale, den fortidsfunderede juridiske tale og den momentariske lejlighedstale.

Allerede i 1973 så genreteoretikerne, at Bitzerz teori om den retoriske situation og deres egen klassificering af ytringer ville være mulige at sammenkoble. Carolyn Miller fastholdte denne sammenhæng og i sin artikel *Genre as social action* fra 1984, udfoldede hun genreteorien til at systematiserer genrer, ud fra de retoriske situationer hverdagen indeholder. Millers genreforståelse afgrænser sig ikke, som i den tidligere genreforståelse, til at definere genre udelukkende som en diskurs unikke træk eller genreteorien til udelukkende, at baserer sig på særligt udvalgte medier som diskurs.

"den forståelsen av retorisk genre som jeg tar til orde for, er basert på retorisk praksis, på de diskurskonvensjonene som samfunnet etablerer som måter å handle sammen på. Den binder seg ikke til en taksonomi, for genrer endrer seg, vokser fram og forsvinner. Antallet genrer som finnes i ethvert samfunn, er ubegrenset og avhenger av kompleksiteten og arbeidsdelingen i samfunnet. De spesielle trekkene ved denne genreforståelsen er de følgende:

1. *Genre viser til en konvensjonell diskurskategori basert på en omfattende typifisering av retoriske handlinger. Som handling får genre mening fra situasjonen og fra den sosiale konteksten som situasjonen oppstod i.*

Udarbejdet af
PL

2. *Som meningsfull handling er genren mulig å tolke ved hjelp av regler. Genreregler opptrer på et forholdsvis høyt hierarkisk nivå for regler for symbolsk handling.*
3. *Genre skiller seg fra form. Form er den mer generelle termen som brukes på alle nivåer i hierarkiet. Genre er en form på et særskilt nivå som er en sammensmeltning av former på lavere nivåer og karakteristisk substans (innhold).*
4. *Genre tjener som substans for formene på høyere nivåer. Som gjentatte mønstre for språkbruk, bidrar genrene til å konstituere våre kulturelle livformers substans.*
5. *En genre er et retorisk redskap for å formidle private intensjoner og sosiale påtrengende problemer. Den motiverer ved å kople det private med det offentlige, enkelttilfellet med det som gjentas.”*
(Miller, Carolyn (oversat), s. 32. LL 7-39).

Udformningen af diskursen, skal afspejle dens situationelle indhold. Dette vil sige at diskursen skal anvende de sproglige og stilistiske karakteristika, der gør retors intention genkendelig for publikum, således at en passende respons opnås. En retorisk diskurs vil derfor ofte have fællestræk, med lignende ytringer fra en retor med et sammenligneligt motiv. Carolyn Miller har ud fra denne overbevisning valgt, at opbygge den retoriske genre inddeling i forhold til hvilke motivstyrkende virkemidler retor kan anvende for, at opnå genkendelse af sin personlige intention i sin diskurs. Miller opfatter altså motivet, herunder de diskursive virkemidler, som værende en generel samfundsmæssig holdning der kan understøtte retors og den situationelle diskurs' unikke hensigt.

På denne baggrund vil en retorisk diskurs skulle udarbejdes, efter typificerede retoriske handlinger. Disse handlinger er alt lige fra sproglige tendenser, almene samfundsholdninger, kulturel adfærd og menneskelig natur, altså diskursfællesskaber¹⁸. Et diskursfællesskab består således af en dynamisk gruppering, med ensrettede interesser og afstemte handlemåder. Et sådant fællesskab kan være af større eller mindre omfang, og have forskellige grader af formalitet, forskellig viden, terminologi og begrebsverden. Det er derfor som Bitzer og Black påpeger, vigtigt for retor at definere sit publikum, så diskursen kan tage afsæt i de normer der vækker genkendelse. Dette gør sig også gældende hvis diskursens publikum rummer mere end et diskursfællesskab¹⁹.

Er retor derfor, under udarbejdelsen af sin diskurs, opmærksom på sin genres underlagte vilkår vil diskursens ligheder med andre diskurser med samme motiv, vække genkendelse hos det publikum den henvender sig til samt hjælpe retor med at opnå en passende respons²⁰.

¹⁸ Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund (2009), kap.4.

¹⁹ Jensen, Elisabeth Halskov og Olesen, Jenny Anneberg (2003), s. 97-130.

²⁰ Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund (2009), kap.4.

I kombination med sine teoretiske overvejelser, har Miller desuden udviklet en overordnet og operationel genremodel, der gør det muligt at strukturere erfaringer, fra de som har skabt og tolket diskurser tidligere. Dette for, at kunne analysere diskursens hensigt og hvilken respons diskursen vil kunne opnå fra sit publikum.²¹

Genremodellen tager udgangspunkt i det påtrængende problem, der kræver en passende respons, altså Millers begreb *socialt motiv*. Miller rangerer, og niveau inddeler, påtrængende problemer hierarkisk, ud fra deres betydning i en større kontekst. Modellen kalder hun mening-som-handling. I modellen er retors intention, det påtrængende problem, det hun kalder "meningen". Retors retoriske strategi i diskursen til formidlingen af meningen, er diskursens mikroniveauer. Meningen er ment til, at vække publikummets genkendelse til tidligere sammenlignelige situationer, og dermed placere diskursen inden for en bestemt genrekategori (lyrik, sagprosa, lovtækst, etc.). Ved meningens genkendelse konverteres diskursen til et plan, hvor publikum bliver i stand til at give en passende respons, altså "handling" ud fra opfattelsesregulerende makroniveauer såsom kultur og adfærd²². Diskursens mikro- og makroniveauer, spiller således ind på publikums forudsætninger for at genkende, forstå og løse retors retoriske problem.

For operationaliseringen og overskueligheden har vi forsøgt, at omsætte Millers teoretiske genremodel til en fysisk figur. Figuren er egen tilvirkning for, at illustrere Miller's teori og er tænkt som et analysevenligt redskab, på den retoriske diskurs. Dette til, at kunne udlede hvilken genre diskursen er udarbejdet som, ud fra retors bevidste til og fravalg i sin formidling af det påtrængende problem og hvilken respons publikum vil have herpå, ud fra deres forudsætninger for at forstå og acceptere diskursens budskab og formidlingen heraf ved den anvendte genre.

Når genren er udledt kan det herefter vurderes, hvorvidt retor har skabt det mest hensigtsmæssige genrevalg til formidlingen af sit budskab, i forhold til at opnå en passende respons fra publikum.

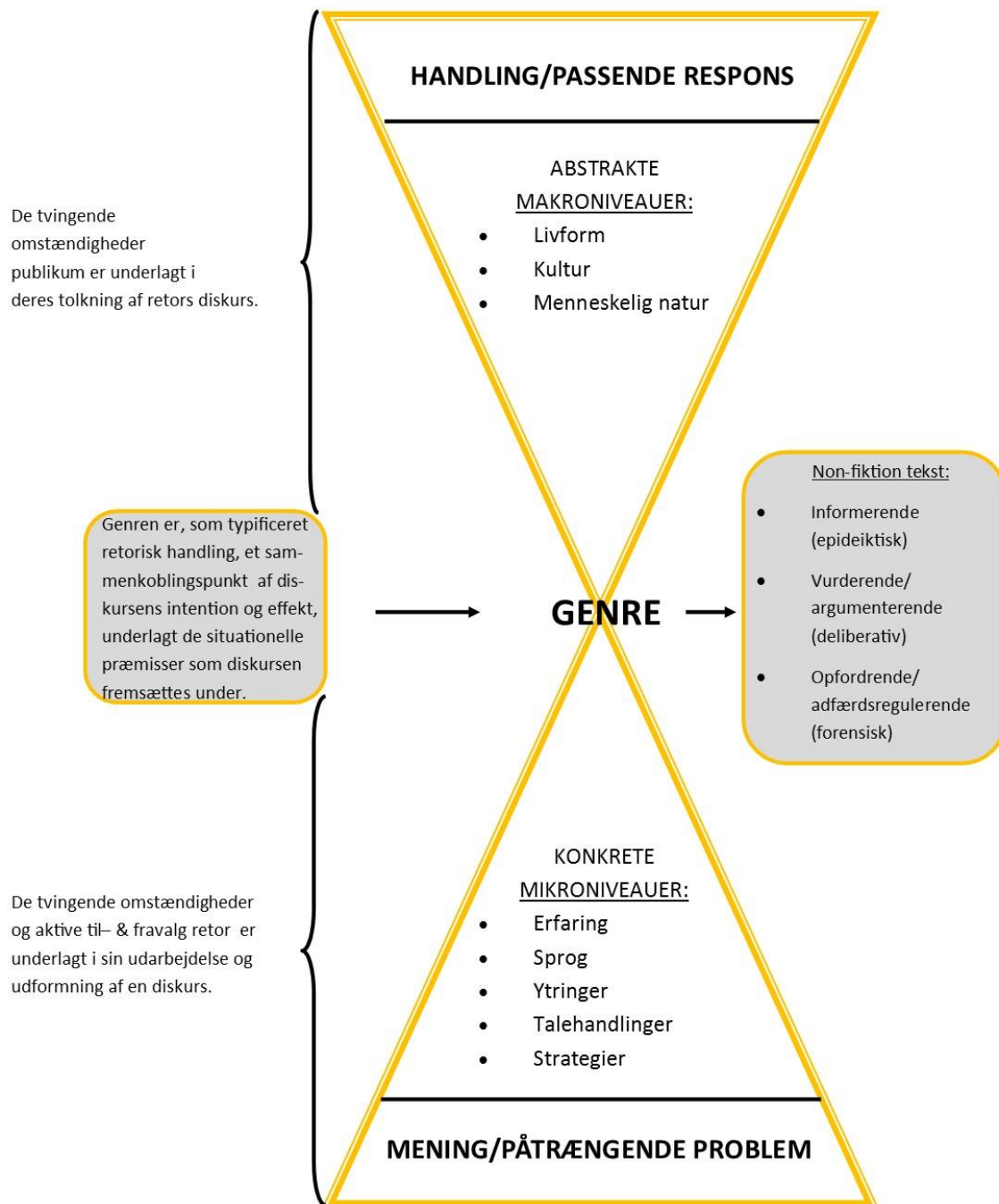
Genreanalysen kan derfor med fordel anvendes, efter en analyse af diskursens påtrængende problem og diskursens publikum, som en naturlig afslutning på en samlet analyse af den retoriske situation som diskursen udspringer af.

²¹ Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund (2006), s. 20-23.

²² Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund (2006), s. 68-72.

Mening-som-handling

(Analysemodel baseret på Carolyn Millers genreteori, oprindeligt præsenteret i artiklen "Genre som sosial handling" til tidskriftet *Quarterly Journal of Speech*, i 1984).



Udarbejdet af
PL

3. Retorisk analyse

3.1 Præsentation af analysens empiriske grundlag og metode

Hensigten med følgende afsnit er at redegøre for analysens empiriske grundlag og metode, for dens retoriske del. Dette skal vise hvordan analysen er struktureret, i koblingen af empiri og retorisk teori, for at kunne besvare specialets overordnede problemformulering bedst muligt.

3.1.1 Empirisk grundlag

Da vi med specialets problemformulering ønsker at belyse og vurdere hvorvidt det, at tænke en retorisk strategi ind i udformningen af en samværsafgørelse, vil kunne medføre en større forståelse og accept af afgørelsens budskab hos modtageren, er specialets primære analyseobjekter Statsforvaltningens standardskrivelseskoncepter for samværsafgørelsen og samværsresolutionen. Dette suppleres yderligere af et transskriberet interview med Statsforvaltningens ansvarshavende kommunikationskonsulent, Johanne Duus Hornemann (JH), samt Statsforvaltningens interne sprogpolitik.

Analysens formål er herefter, at udlede tendenser der kan beskrive den sprogpoltiske strategi Statsforvaltningen anvender i dag, samt ligheder og afvigelser med den retoriske diskurs' karakteristika. Herefter kobles disse til den retoriske teori, i en vurdering af hensigtsmæssigheden i, og muligheden for, at tænke retoriske elementer ind i en samværsafgørelses udformning for at besvare vores problemformulering.

3.1.2 Analysens metode ud fra anvendt empiri

Ud fra sin empiriske baggrund vil analysen dermed, i naturlig forlængelse af den retoriske teori, indledes med den tvist, juridiske ramme, sprogpoltiske tiltag og teknikker der udgør en samværsafgørelses overordnede grundlag for udarbejdelse. Herefter vil analysen sammenholde standardskrivelseskoncepternes udformning med teorien, om den retoriske situation og dennes konstituerende elementer. Herunder, en publikums og en genreanalyse af standardskrivelseskoncepterne som retorisk artefakt. Analysen afrundes med et forslag til anlæggelsen af en retorisk strategi i et standardskrivelseskoncept for samværsager, samt en delkonklusion der opsummerer pointerne i den retoriske analyse og konkluderer ud fra problemformuleringen.

Udarbejdet af
PL

3.2 Samværsafgørelsens grundlag og udarbejdelse

Dette afsnit har til hensigt, at definere det afgørelsesbegreb som anvendes i specialet. Afsnittet vil desuden belyse den kontekst, en samværsafgørelse udspringer af. Herunder også de muligheder og begrænsninger, der gør sig gældende i udarbejdelsen af en afgørelse om samvær, truffet af Statsforvaltningen. Afsnittet vil på denne baggrund, være centreret omkring afgørelsens overordnede indholdsmæssige- og kontekstafhængige juridiske ramme.

3.2.1 Fastsættelse af samvær

Alle børn har, som udgangspunkt ret til kontakt til begge forældre. Er forældrene ikke samlevende, skal det derfor stadig være muligt for barnet at have kontakt til bopælsforælderen, såvel som den forælder barnet ikke bor sammen med. Dette er forældrenes fælles ansvar, i henhold til Bekendtgørelse om forældreansvarsloven²³ (forældreansvarsloven).

Mens kontakten til bopælsforælderen regulerer sig selv, er barnets ret til kontakt med sin anden forælder reguleret i loven. Denne kontakt kaldes samvær. Reglerne for samvær er bygget op omkring princippet om aftalefrihed og forældrene har derfor selv mulighed for i fællesskab, at aftale hvordan kontakten til barnet skal foregå og fordeles. Da samvær er en ret, har barnet dog krav på at denne kontakt bliver etableret til begge forældre, medmindre andet taler herfor. Kan forældrene derfor ikke selv blive enige om hvordan samværet skal struktureres, er det muligt at ansøge Statsforvaltningen om hjælp til at fastsætte samværet. En sag om fastsættelse af samvær kan startes i Statsforvaltningen på ikke-bopælsforælders foranledning, såvel som barnets eget eller bopælsforælders initiativ. En sag kan derimod ikke påbegyndes af Statsforvaltningen, ex officio. En sag om fastsættelse af samvær, opstår altså på grund af de berørte parter tvist omkring fordelingen af kontakt til barnet, ved indsendelse af en ansøgningsblanket til Statsforvaltningen.

²³ LBK nr. 1073 af 20/11/2012.

Statsforvaltningen vil efter modtagelsen af en ansøgning forsøge, at nedtrappe forældrenes konflikt og vejlede dem mod at nå til enighed om en fælles løsning, i overensstemmelse med reglerne i Vejledning om samvær²⁴ (samværsvejledningen). Herunder har Statsforvaltningen mulighed for, at tilbyde børnesagkyndig rådgivning, konfliktmægling og særlige tværfaglige møder. Statsforvaltningen kan desuden træffe en midlertidig afgørelse for samvær, mm., ud fra loven, Imens sagen verserer. Disse regler er, nærmere fastsat i Bekendtgørelse om forældremyndighed, barnets bopæl og samvær m.v.²⁵

Lykkes det, med mediators hjælp, at afværge konflikten og dermed få forældrene til at nå til enighed, kan sagen forliges. Når sagen forliges modtager sagens parter, forældrene, en standardskrivelse med de aftalte vilkår for samværet samt en tvangsfuldbyrdsesklausul²⁶. Klausulen finder anvendelse i det tilfælde, hvor den ene forælder ønsker fogedrettens hjælp fordi den anden forælder ikke overholder de aftalte vilkår, jf. § 478, stk. 1, nr. 3 i Bekendtgørelse om lov om rettens pleje²⁷ (retsplejeloven).

Lykkes det ikke ved Statsforvaltningens vejledning, forældrene at løse deres interne konflikt og nå til enighed omkring en samværsordning, må samværet fastsættes af Statsforvaltningen. Når Statsforvaltningen som myndighed skal træffe en samværsafgørelse, altså en forvaltningsakt, er den underlagt faste juridiske retningslinjer i forhold til afgørelsens grundlag såvel som afgørelsens konstruktion.

Alle afgørelser om fastsættelse af samvær skal desuden træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet, i overensstemmelse med forældreansvarsloven. Statsforvaltningen er derfor også forpligtet til, at få barnets vilje frem i det grundlag, hvorpå afgørelsen træffes.

Disse kriterier afspejler sig i udformningen af det standardskrivelses koncept som Statsforvaltningen, med tillæg af sagens samværsresolution, anvender som diskurs for sin afgørelse. Standardskrivelsen skal derudover opfylde de formelle juridiske krav, der gør den egnet til en senere klagesag i Ankestyrelsens familieretsafdeling.

Den samlede proces for en samværsafgørelse i Statsforvaltningen er visualiseret nedenfor, for at eksplicitere den ramme afgørelsen henholdsvis udspringer af samt indgår i. (Figuren er egen tilvirkning).

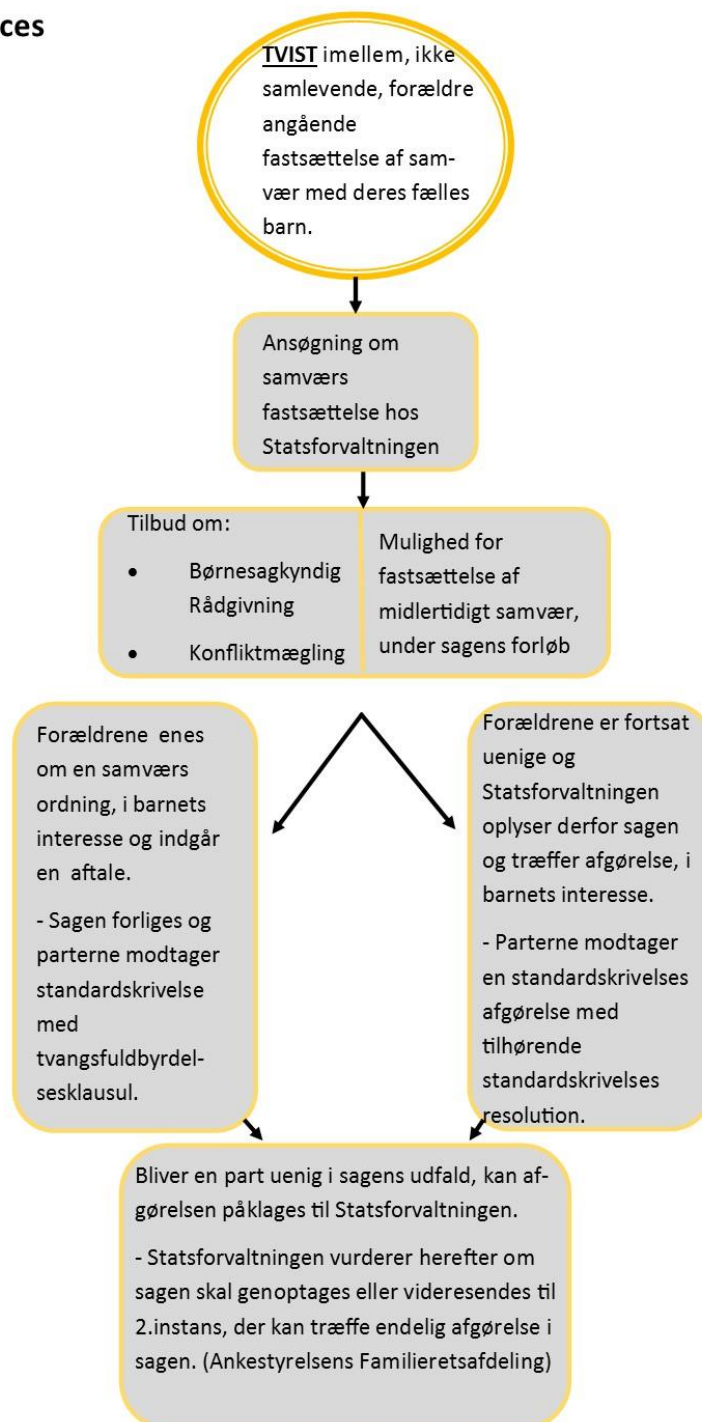
²⁴ VEJ nr. 9297 af 25/06/2013.

²⁵ BEK nr. 707 af 18/06/2013.

²⁶ Eksempel på et standardskrivelses koncept for en aftale indgået i Statsforvaltningen, se bilag 1.

²⁷ LBK nr. 1139 af 24/09/2013.

Samværsafgørelsens Proces



3.2.2 Den juridiske ramme for samværsafgørelsen

Bekendtgørelse af forvaltningsloven (Forvaltningsloven)²⁸ udstikker de generelle juridiske retningslinjer for offentlige myndigheders forvaltningsvirksomhed, herunder også reglerne for en konkret samværsafgørelse truffet af Statsforvaltningen. Dette fordi der for forældrene som parter i sagen, er tilknyttet nogle rettigheder ud fra det faktum, at Statsforvaltningen ved forældrenes tvist og ansøgning har overtaget kompetencen til ensidigt at bestemme hvordan den bindende samværsfordeling skal være fremover. Disse rettigheder er blandt andet retten til, at blive hørt inden afgørelsen, retten til en begrundelse for afgørelsen, retten til vejledning i forbindelse med afgørelsens regler og i forhold til klagemuligheder, samt retten til at blive underrettet om afgørelsen²⁹.

I forhold til selve konstruktionen af den skriftlige afgørelse, er Statsforvaltningen også bundet af nogle formmæssige krav efter forvaltningsloven og principperne om god forvaltningsskik³⁰. I første omgang er det vigtigt, at Statsforvaltningen og sagens konkrete sagsbehandler identificerer sig selv som koncipist og afsender af afgørelsen. Ligeledes bør det fremgå hvem afgørelsen henvender sig til, altså en identifikation af modtageren, og at den specifikke afgørelse angår fastsættelsen af samvær. Afgørelsen skal afspejle sagsforløbet ved, både at indeholde en sagsfremstilling, de saglige kriterier som Statsforvaltningen har lagt vægt på i sin vurdering og vurderingens udfald, i form af en konklusion. I Vejledning om forvaltningsloven³¹ ses endvidere, at en afgørelses indhold skal præsenteres klart og tydeligt. Herunder ligger også det, at Statsforvaltningens formuleringer skal være høflige og i et sprog som modtageren kan forstå. Afgørelsen skal desuden træffes og formidles til modtageren, inden for rimelig tid.

Til afgørelsens udformning er der yderligere stillet krav om, at Statsforvaltningen oplyser den jus, altså de retsregler, som afgørelsen er truffet ud fra samt de regler der har haft væsentlig betydning i sagen. I en samværsafgørelse, vil sagens retlige grundlag primært tage udgangspunkt i forældreansvarsloven og vejledningen om samvær. Disse regler, vil derfor også præge samværsafgørelsens udformning³².

²⁸ LBK nr. 988 af 09/10/2012.

²⁹ Bønsing, Sten (2009), s. 1-14.

³⁰ Principperne er udviklet af ombudsmandspraksis, se evt. FOB 2010 artikel "God forvaltningsskik – om god opførelse i forvaltningen".

³¹ VEJ nr. 11740 af 04/12/1986.

³² Bønsing, Sten (2009), s.182-195.

Forældreansvarsloven udspringer af betænkningen Barnets perspektiv, der blev afgivet i maj 2006 af Udvalget om Forældremyndighed og Samvær, i overensstemmelse med FN's børnekonvention art. 9. Betænkningen foreskriver, at Statsforvaltningens samværsafgørelse tager afsæt i hvilken ordning der vil være bedst egnet for barnet. Barnets ønske skal derfor, så vidt muligt, inddrages i sagen. Dette kan foregå ved samtale med barnet selv eller ved indhentelse af udtalelser fra barnets nærmiljø, for eksempel daginstitutionen. Da barnets perspektiv er lovens hovedhensyn, vil dette også afspejle sig i samværsafgørelsens udformning, som et selvstændigt punkt i standardskrivelseskonceptet. Loven foreskriver, at der foruden barnets ønske også lægges vægt på barnets alder, barnets dagligdag, barnets tilknytning til sine forældre og konfliktniveauet hos forældrene. Disse kriterier vil derfor fremgå, som sagens præmisser i samværsafgørelsens begrundelse for udfaldet.

I forarbejderne til forældreansvarsloven og Advokat Anja Cordes artikel³³, om den juridiske litteraturs senere gennemarbejdning og tolkning heraf, fremgår det at barnets ret til kontakt med begge forældre altså vil blive prioriteret førend forældrenes egen vilje. Hvis lovens, og heraf samværsafgørelsens, budskab ikke accepteres af forældrene, vil barnet efterfølgende kunne blive fanget i forældrenes konflikt og manglende evne til at samarbejde, i kraft af lovens gennemførelse. Sker dette, mister budskabet sin relevans og Statsforvaltningen har truffet en betydningsløs afgørelse, der sandsynligvis vil blive påklaget eller omgået. En klagesag er ikke profitabel, hverken ud fra et ressourcebesparende hensyn eller hensynet til barnets bedste, og bør derfor så vidt muligt undgås. Betænelighederne ved at en samværsafgørelse træffes i en konfliktfyldt situation med virkning for parter der stadig er i konflikt, vil blive belyst nærmere i specialets 2. del.

I vejledningen om samvær, uddybes forældreansvarslovens regler. Herunder også hvilke samværsordninger Statsforvaltningen har mulighed for, at anvende som afgørelsens endelige udfald, ud fra lovens førnævnte kriterier og hensyn.

³³ TFA 2010.3, Karnov, Thomson Reuters.

Statsforvaltningens fastsættelse af samvær beror på en konkret og individuel vurdering af, hvilken ordning der er bedst for barnet. Denne ordning gøres dog op i en 14 dages periode og må ikke tildele samværsforælderen mere tid end barnet er hos bopælsforælderen. Statsforvaltningen kan derfor maksimalt beslutte en 7/7 dages deleordning imellem forældrene. Vejledningen henviser til nogle generelt anvendelige samværsordninger, der kan udgøre afgørelsens konklusion og resolution:

”weekendsamvær hver anden weekend og hverdagssamvær i 1 eller flere dage i den modsatte uge, et udvidet weekendsamvær eller som samvær halvdelen af tiden” (VEJ nr. 9297 af 25/06/2013, s. 18, afsnit 5.2.1, ll. 9-10).

Statsforvaltningen kan herudover også fastsætte ordninger for feriesamvær, transport og skiftetøj. Dette, vil ligeledes fremgå af sagens udfald, altså henholdsvis af samværsafgørelsens konklusion og tillægs resolutionen.

3.2.3 De sprogpoltiske tiltag og teknikker i forhold til samværsafgørelsen

Foruden den fastlagte ramme for opbygningen af en samværsafgørelse, har Justitsministeriet og Dansk sprognævn også udarbejdet retningslinjer for juridiske teksters sproglige konstruktioner. Disse, findes i Vejledning om sproget i love og andre retsfor skrifter³⁴ fra 1969. Justitsministeriets anbefalinger om hvilke ord, udtryk og sætningskonstruktioner man bør have opmærksomhed på, når man formidler et juridisk budskab til en ikke-jurist, har inspireret de love som Statsforvaltningen agerer efter såvel som myndighedens egen interne sprogpolitik³⁵.

Statsforvaltningens sprogpolitik er udviklet i Økonomi- og Indenrigsministeriet i 2008, og sidenhen tilrettet i forhold til gældende struktur i Statsforvaltningen. Sprogpolitikken retter sig, mod al myndighedens skriftlige eksterne kommunikation. Den anses derfor som overordnet skrivevejledning for udarbejdelsen af Statsforvaltningens hjemmeside artikler, ansøgnings blanketter, pjecer, e-mails, og mødeindkaldelsesbreve såvel som standardskrivelseskoncepter for sagsafgørelser³⁶.

Ud fra sprogpolitikens anvisninger, indledes en afgørelse fra Statsforvaltningen med et adressefelt. Dette, modsat anden ekstern kommunikation der i stedet bør lægge ud med en intimitetsskabende hilsen, tilpasset modtageren.

³⁴ VEJ nr. 224 af 15/10/1969.

³⁵ Bilag 2.

³⁶ Bilag 3.

Dernæst vurderes det vigtigt for modtageren at få afgørelsens konklusion, da den sidestilles med sagens udfald og dermed Statsforvaltningens budskab.

For hele afgørelsesteksten gælder, at den struktureres overskueligt og skrives så enkelt det lader sig gøre samt grammatisk korrekt. Sprogpolitikken indeholder derfor også en liste med tunge ord og vendinger, Statsforvaltningen skal undgå at bruge. Hvis det er nødvendigt at anvende fagtermer i afgørelsen, skal disse forklares. Den hjemmel afgørelsen er truffet ud fra skal selvfølgelig fremgå, men da paragraffer forventes at virke meningsforstyrrende for indholdet, placeres disse i et afsnit for sig som afgørelsens slutning.

I sprogpolitikken forord fremgår det, at formålet med at have disse fælles retningslinjer ikke alene er for at fremme forståelsen af teksters indhold, men også for at ensarte fagområdernes kommunikation til borgeren³⁷. Dette stemmer overens med grundlaget for Statsforvaltningens strukturændring. JH siger hertil at:

"... det skal kunne læses lige godt uanset om brevet er en afgørelse eller noget andet. Det er de samme regler og retningslinjer der gør sig gældende, for god skriftlig kommunikation". (JH, Bilag 3, s. 17, ll. 16-18).

JH forklarer at der med god kommunikation menes om der skrives klart, tydeligt, forståeligt, neutralt og nøgternt, hvilket kan være problematisk når man formidler kompliceret jura underlagt en juridisk ramme.

Statsforvaltningens kommunikationsenhed, der har til opgave at implementere de sprogpoltiske retningslinjer i den skriftlige eksterne kommunikation, er begrænset til 2 personer. I kraft af dette forklarer JH at fagområderne der forvalter borgerkommunikationen, primært er selvkørende. Dette vil sige, at de samværsafgørelser der formidles videre til berørte borgere, beror på standardskrivelseskoncepter udarbejdet af fagområdets egne jurister. Juristerne er bekendte med sprogpolitikken og tilpasser løbende standardskrivelseskoncepterne efter gældende lovgivning, men der har endnu ikke været ressourcer til at kommunikationsenheden har kunnet gennemskrive dem:

"... så det bliver så lidt juraficeret sprog som muligt". (JH, Bilag 3, s. 5, ll. 10-11).

Dette er fordi der på Statsforvaltningens område har været mange gennemgribende reformer, hvor medarbejdere såvel som sagsområder er blevet flyttet og centraliseret.

³⁷ Bilag 2.

"Hvis vi nu bare tager den seneste så at sige, så nedlagde man Statsamterne i 2007 og i forbindelse med struktur- og kommunalreformen så oprettede man 5 regionale Statsforvaltninger, som havde hver sin direktør og hvert sit budget og selvfølgelig nogle fælles overordnede retningslinjer og arbejdede inden for fælles lovgivning og alle sådan nogle ting og havde massere af samarbejde osv. Men i udgangspunktet, så var det selvstændige Statsforvaltninger. Så kom der en strukturreform af Statsforvaltningerne her, med ikrafttræden den 1. juli 2013, hvor man fra politisk hånd lavede en reform af Statsforvaltningen – dels for at ensarte sagsbehandlingen i landet, fordi man kunne i princippet i de her 5 forskellige Statsforvaltninger have meget forskellige måder at gøre tingene på og serviceniveauer osv., og dels var der også besparelseskraav i strukturreformen. Så pr. 1. juli 2013 blev de 5 forvaltninger nedlagt og enhedsforvaltningen blev dannet, som bare hedder Statsforvaltningen". (JH, Bilag 3, s. 1, ll. 17-26).

Kommunikationsenheden har sammen med Statsforvaltningens ledelse et projekt i støbeskeen for 2014, rettet specifikt mod en optimering af afgørelses standardskrivelseskoncepter. Her er det meningen, at der skal skabes en kommunikativ bevidsthed hos fagområderne. Fagområdets juristerne, der er vant til at læse kompliceret lovgivning, og derfor ikke mener det er dårligt dansk, skal blive bevidste om at det ikke er sikkert at modtageren af afgørelsen, har de samme juridiske forudsætninger for at forstå indholdet.

Implementeringen af sprogpolitikken er altså et tidsubegrænset projekt, der har brug for løbende revidering for at være anvendelig i praksis. Nogle clash mellem myndighedens sprogpoltiske mål og implementeringen heraf vil dog ikke kunne undgås:

"... det kan være rigtigt, rigtigt svært at undgå inden for vores område og der er også visse steder hvor vi skal bruge typebetegnelser og forskellige ord, hvor vi som kommunikationsfolk godt kunne tænke os at det blev smidt i skraldespanden, men som vi ikke kan smide i skraldespanden af lovgivningsmæssige hensyn". (JH, Bilag 3, s. 5, ll. 13-16).

Den juridiske ramme har altså en ikke uvæsentlig betydning, for afgørelsens udformning. Dette afspejler sig også i det følgende afsnit, hvor udformningen gennemgås til brug for analysen af den retoriske situations konstituerende elementer.

3.2.4 Samværsafgørelsens endelige udformning

En konkret samværsafgørelse i Statsforvaltningen, om førstegangsfastsættelse af samvær, består altså i dag af et generelt standardskrivelseskoncept³⁸. Dette er udarbejdet af fagområdets jurister, i henhold til gældende lovgivning og tidligere administrativ praksis.

Standardskrivelseskonceptet formidles ud til borgeren, på Statsforvaltningens brevpapir. På denne måde opfyldes identifikationskravet til afsender og sagsområde, samt sprogpolitikens indledningsvise hilsen herved. Statsforvaltningens logo, dato for afgørelsens afsendelse, sagsområdet, den konkrete sags journalnummer, sagens konkrete sagsbehandler og Statsforvaltningens kontaktoplysninger, præsenteres i konceptets højre margin. Partens eget navn og adresse, er placeret øverst i venstre margin.

Afgørelsen indledes herunder med at repeterer for modtageren, hvad denne har ansøgt om. Dette efterfølges af Statsforvaltningens konklusion på ansøgningen, altså sagens udfald. Konklusionen er den samværsordning, som Statsforvaltningen har fundet bedst egnet til det barn der er søgt samvær med. Ordningen kan spænde imellem ½ times samvær, og en lige deleordning mellem barnets forældre. Konklusionen kan også bestå i et afslag på samvær på grund af barnets udtalelser, hvor Statsforvaltningen i så fald vil have standard vendinger herom inkorporeret i konceptet³⁹.

Under afgørelsens konklusion kommer begrundelsen, altså hvilke saglige hensyn Statsforvaltningen har lagt til grund for afgørelsens udfald. Da det er et krav at barnets perspektiv inddrages i sagen, er dette også fortrykt som et af de kriterier Statsforvaltningen har lagt vægt på i sin bedømmelse. Det fremhæves desuden afslutningsvist i begrundelsen, at afgørelsen er truffet ud fra hvad Statsforvaltningen har vurderet var i barnets interesse.

Efter afgørelsens begrundelse, følger sagens oplysninger. I dette afsnit redegør Statsforvaltningen for hvilken metode den har anlagt, for at nå til afgørelsens udfald. Dette vil sige, at afsnittet fortæller hvorfra Statsforvaltningen har indhentet de oplysninger, den har skullet bruge for at belyse barnets perspektiv. Disse oplysninger kunne bl.a. stamme fra barnet selv ved hjælp af en børnesamtale med en børnesagkyndig eller ved indhentelse af information fra barnets dagsinstitution eller nærtstående personer i barnets liv, foruden forældrene.

Næstsidste afsnit i afgørelsen beskriver afgørelsens retlige grundlag, altså de regler i lovgivningen som Statsforvaltningen har truffet afgørelsens konklusion ud fra. Herunder fremgår forældreansvarsloven, som primært grundlag.

³⁸ Bilag 4.

³⁹ Bilag 6.

Afgørelsens sidste afsnit indeholder den obligatoriske klagevejledning til parten, i henhold til forvaltningsloven. Klagevejledningen forklarer hvordan en klage over Statsforvaltningen skal sendes til Statsforvaltningen selv, som sender den videre til 2. instans hvis der er grundlag for det. Afsnittet afsluttes med en venlig hilsen fra Statsforvaltningen.

Som bilag til afgørelsen er den konkrete hjemmel angivet, som afgørelsens konklusion er truffet ud fra. Dette afsnit præciserer afgørelsens næstsidste afsnit, om afgørelsens regler. I tillæg til standardskrivelseskonceptet, medfølger desuden en konkret samværsresolution udarbejdet ud fra et andet standardskrivelseskoncept⁴⁰. Denne resolution indeholder overordnet den valgte samværsordning, og retsplejelovens tvangsfuldbyrdelsesklausul til hvis denne forsøges omgået af en af sagens parter.

Således ser samtlige samværsafgørelser til borgeren, altså som udgangspunkt ud i dag:

"... der bliver ikke skrevet frihåndsskrevne breve, så at sige til borgerne. Vi bruger standardskrivelserne". (JH, Bilag 3, s. 10, ll. 19).

Dette er med forbehold for at der kan forekomme små rettelser for, at tilpasse konceptet til et konkret sagsforløb. Hvis samværsafgørelsen ikke omhandler en førstegangsfastsættelse af samvær, men altså i stedet en ændring til et tidligere fastsæt samvær, er den eneste forandring ligeledes at ordene "ændring af" er tilføjet i afgørelsens konklusion⁴¹.

Standardskrivelses konceptet for førstegangsfastsættelse af samvær, bilag 4, med tillæg af standardskrivelses konceptet for samværsresolutionen, bilag 5, vil herefter, i specialet, blive betragtet som *Statsforvaltningens generelle samværsafgørelse* og anvendes som genstand for den resterende analyse.

⁴⁰ Bilag 5.

⁴¹ Bilag 7.

3.3 Samværsafgørelsen som retorisk diskurs

Hensigten med følgende afsnit er at, sammenkæde den fremstillede teori med specialets behandlede empiri, for retorisk at kunne analysere den kommunikationssituation, der foregår mellem myndighed og borger, når Statsforvaltningen træffer afgørelse i en samværs sag. Analysen tager udgangspunkt i det påtrængende problem der har lagt til grund for afgørelsen, dernæst publikum som modtager af afgørelsen og de tvingende omstændigheder der har påvirket afgørelsens form, rent retorisk. Sidst i analysen opstilles og vurderes den samlede retoriske situation med henblik på, at se hvordan den ser ud i dag og eventuelt udlede hvordan den mere hensigtsmæssigt kunne se ud i overensstemmelse med specialets problemformulering.

3.3.1 Det påtrængende problem

Det påtrængende problem i samværs sager er den samværsordning/det afslag, som Statsforvaltningen vurderer, er til barnets bedste. Statsforvaltningens opgave er herefter retorisk set, at udforme samværsafgørelsen så den kan overbevise sit publikum. Det retoriske publikum skal kunne overbevises om, at tilslutte sig afgørelsens konklusion, acceptere og agerer efter det denne. For at opnå dette, må Statsforvaltningen derfor fremlægge afgørelsens konklusion bedst muligt for publikummet. Lykkes dette, undgår forvaltningen et efterspil af konflikter og klagesager, hvilket er positivt ud fra et ressourcebesparende hensyn, blandt andet.

Når Statsforvaltningen skal udforme en afgørelse med det sigte at få sit budskab igennem til borgeren og samtidigt opnå tilslutning hertil, skal Statsforvaltningen overveje hvilken type af argumenter der vil være bedst egnede. Dette, med udgangspunkt i de klassiske hv-spørgsmål; hvem, hvad, hvor, hvilke hjælpemidler, hvorfor, hvordan og hvornår⁴². Ved en afklaring af disse, kan argumentationens retning udvælges med hjælp fra topoi-listerne.

⁴² Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund (2009), kap.6.

3.3.2 Hensigtsmæssige topoi

Det tematiske topos **velvære**, der i denne forbindelse er tæt knyttet til modtagerens retsfølelse, vil kunne være anvendeligt i forhold til, at Statsforvaltningen i kraft af sin afgørelse afhjælper parternes konflikt omkring udarbejdelsen af en samværsaftægelse (parternes velvære). Toposet ville også kunne anvendes i forhold til, at Statsforvaltningen ved sagens oplysning når til en konklusion der er optimal for barnet (barnets velvære). Ligeledes vil Statsforvaltningen kunne lade argumentationen tage afsæt i vigtigheden af at afgørelsen, med sin konklusion, klarlægger reglerne for samværet så dette kan eksekveres (familiens velvære). Statsforvaltningen ville for eksempel også i stedet kunne lægge et tidsmæssigt aspekt ind over sin argumentation således, at parterne bør respekterer afgørelsens konklusion som den er, da det efterfølgende klagesagsforløb vil forsinke samværets udøvelse, og om muligt ende i den samme konklusion alligevel. Men denne form for argumentation ville kunne have et negativt genskin på Statsforvaltningen, og vurderes derfor ikke lige så hensigtsmæssig.

Et muligt hensigtsmæssigt modsætnings topos kunne være, at parterne bør respektere den løsning statsforvaltningen er kommet med, da de ikke selv kunne komme med en bedre (**løsning-konflikt**). Denne ville også kunne vinkles negativt ved for eksempel at opstille et topos der hed; Stærk myndighed – svag part, hvilket om muligt ville skabe respekt og accept omkring afgørelsen, men måske ikke det mest hensigtsmæssige ry for Statsforvaltningen.

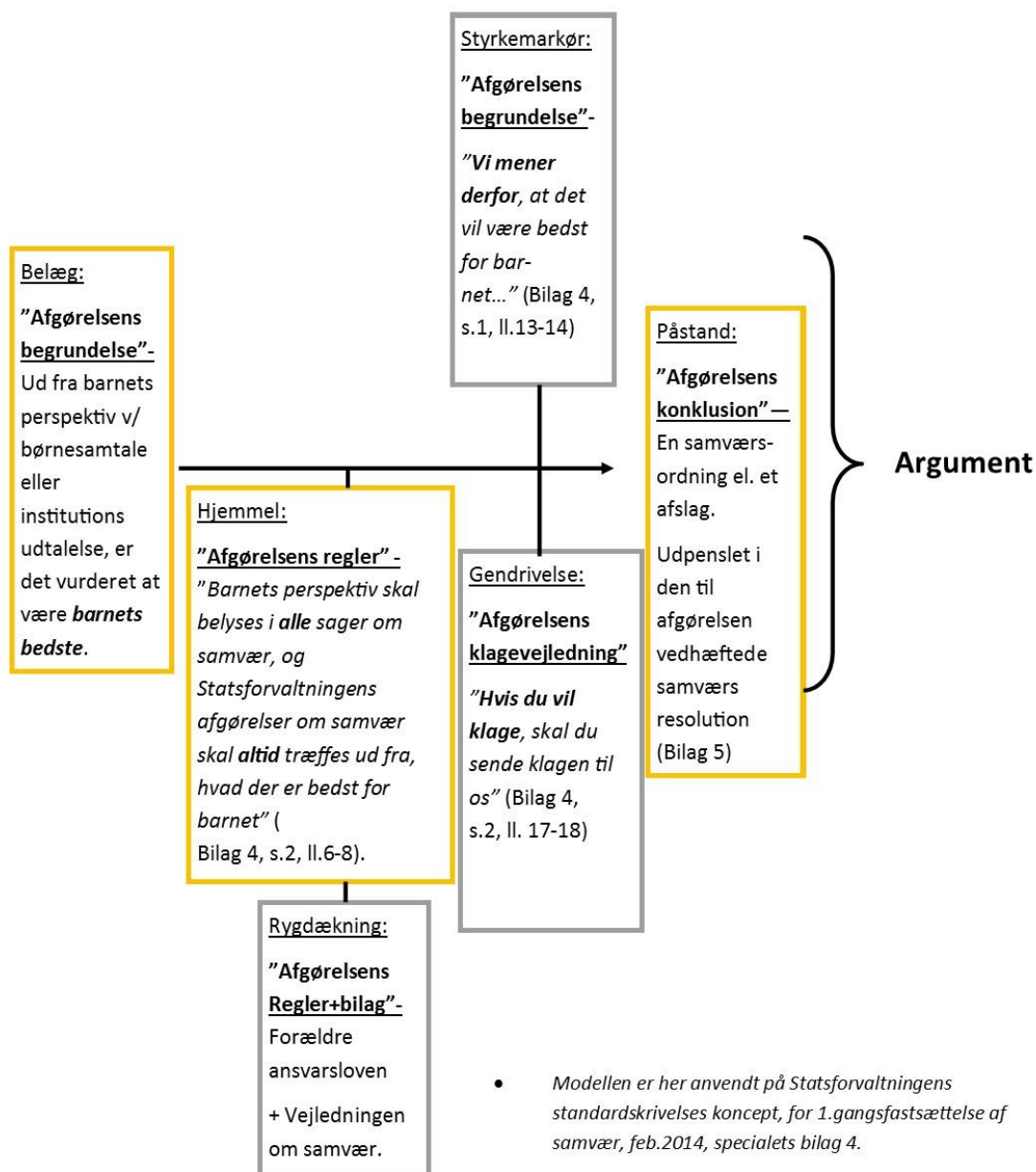
Statsforvaltningen ville også kunne knytte argumentationen op på den sidste topoiliste, ved at koble sin påstand til et bevis. Dette kunne for eksempel være, at den administrative praksis har vist at samværsaftægelse ikke påklages, eller at medierne har erklæret at Statsforvaltningen er mest kompetent til at vurdere hvad der er den mest velfungerende samværsordning i konkrete sager. Statsforvaltningen ville ligeledes omvendt kunne argumentere for at afgørelsen bør accepteres da statistikkerne viser, at en part sjældent får medhold i en klagesag. Sidstnævnte vil dog igen afspejle en magtmæssig ulighed, der kan have en negativ afsmittende effekt på Statsforvaltningens ry og netop er det dette speciale sigter mod at undgå, blandt andet ved anlæggelsen af hensigtsmæssige topoi⁴³.

For at kunne udlede hvilket topos argumentationen i praksis er bygget om omkring, har vi udfoldet samværsaftægelsens argument i Toulmin's argumentationsmodel. Ud fra modellen kan vi desuden få et indblik i hvordan myndigheden har vaccineret afgørelsens publikum mod eventuelle indsigelser til konklusionen.

⁴³ Gabrielsen, Jonas og Juul Christiansen, Tanja (2010), kap.4.

Stephen Toulmin's argumentmodel

(Oprindeligt opstillet i bogen "The uses of
Argument" fra 1958)



- Modellen er her anvendt på Statsforvaltningens standardskrivelses koncept, for 1.gangsfastsættelse af samvær, feb.2014, specialets bilag 4.
- Modellen abstraherer arguments del-elementer fra samværsafgørelsens primære argument for, at overskueliggøre opbygningen heraf.

Udarbejdet af
PL

3.3.3 Argumentet i Toulmin's model

Modellen består som bekendt af 6 elementer, hvoraf de 3 er obligatoriske og de sidste er fakultative - samværsafgørelsens argumentation kan udfoldes til alle 6 elementer.

Afgørelsens belæg fremgår naturligt af afgørelsens begrundelse, som det der lægges til støtte for Statsforvaltningens påstand. I belægget begrundes Statsforvaltningen, hvordan den i sin konkrete skønsmæssige vurdering er nået frem til det den nedlægger påstand om. Belægget er kort, at det er til **barnets bedste**.

Det Statsforvaltningen, med sin afgørelse mener, er til barnets bedste er den samværsordning/det afslag der determineres og fremlægges i afgørelsens konklusion med tillæg af vedhæftede samværsresolution⁴⁴. Konklusionen er altså det påtrængende problem og den påstand, som Statsforvaltningen søger publikums tilslutning til.

For at understøtte påstanden, har Statsforvaltningen valgt eksplicit at vise at de selv indestår for den, med styrkemarkøren: *Vi mener derfor, at...*, i afgørelsens begrundelse. Denne ordforbindelse kan sidestilles med, at sådan som sagen foreligger..., hvilket indikerer at Statsforvaltningen mener at sagen er tilstrækkeligt oplyst. Statsforvaltningen har desuden valgt at gendrive det tænkelige forbehold, at publikum ikke havde tillid til Statsforvaltningens afgørelse ved, at tilbyde en vejledning til, om nødvendigt, at kunne påklage afgørelsen.

Statsforvaltningen har valgt af have en meget eksplicit hjemmel, med tilknyttet rygdækning. Dette fremgår henholdsvis af afgørelsens afsnit om regler, og det vedlagte bilag om lovregler. På denne måde har Statsforvaltningen, ud fra modellen, garderet sig bedst muligt mod publikums tvivl omkring den nedlagte påstand, og dermed autoriseret publikummets tilslutning til budskabet.

Modellen viser altså, at Statsforvaltningens samværsafgørelsens argumentation er sammenhængende, og retorisk godt konstrueret. I en vurdering af om argumentationen, med sit toposvalg, er hensigtsmæssig, må den dog belyses ud fra hvilken modtager den ønsker tilslutning til sit budskab fra.

⁴⁴ Bilag 5.

3.3.4 Argumentationens hensigtsmæssighed

Som det fremgår af argumentationen udfoldet i Toulmin's model, anvender Statsforvaltningen primært et lovhjemlet topos. Forældreansvarsloven⁴⁵ har foreskrevet, at afgørelsen skal centrere sig om barnets bedste ved en inddragelse af barnet. Dette velvære topos, har Statsforvaltningen overført, direkte til sin argumentation i samværsafgørelsen. I stedet for at argumentationen afspejler dette topos med den tiltænkte empatiske appel, giver den eksplicitte hjemmel og rygdækning et klart billede af at argumentationens topos netop er hentet i loven. Dette forvrænger argumentationen og Statsforvaltningen opnår i stedet en juridisk vinkling/topos, til trods for diskursens neutrale sprogvvalg.

Statsforvaltningens argumentation vil på denne baggrund opnå størst tilslutning hos et publikum, hvor ret er ensbetydende med retfærdighed i den ånd som loven er udarbejdet efter. Selvom Statsforvaltningens argumentation er sammenhængende og retorisk velstruktureret, indeholder den altså kun det overbevisende element som kræves, i retorikken, for en afgrænset modtagergruppe. Foruden de borgere der ikke kan tilslutte sig et juridisk budskab generelt, skal budskabet her desuden penetrere den konfliktsituation som diskursen udspringer af. I en konfliktfyldt situation kan formel jura øge distancen yderligere mellem myndighed og part, og dermed mindskes accepten af budskabet. Dette vil sige, at argumentationen ikke er hensigtsmæssig i forhold til alle diskursens mulige modtagere, samt ikke er optimal i forhold til sin situation.

Loven, som diskursen udspringer af, åbner dog også op for at afgørelsen foretages ud fra en konkret skønsmæssig vurdering. Dette giver Statsforvaltningen et spillerum for, at kunne inddrage og anvende fakultative punkter i sin standardskrivelse. Myndigheden har hermed en mulighed for ved egen tilvirkning af standardskrivelsesskabelonen, ud fra borgerens unikke situation, at kunne anlægge andre topoi for og således opnå større tilslutning til budskabet. Har sagens parter for eksempel tidligere i sagsforløbets konfliktrådgivning givet udtryk for, at der var nogle samværsordninger der ikke ville kunne fungere og andre der bedre ville kunne fungere, ville dette kunne fremgå af begrundelsen som et punkt "Ud fra parternes perspektiv v/ konfliktrådgivning". Parterne kunne således føle at deres perspektiv blev inddraget, på lige fod med barnets perspektiv. På denne måde ville det tematiske topos ændre sig til "familiens velvære", som beskrevet i afsnit 3.2.2. Afgørelsen ville herefter på en gang afspejle den proces den udspringer af, lige så vel som det publikum den henvender sig til. Således ville Statsforvaltningen kunne tilgodese parternes behov for anerkendelse i sagen, mindske den asymmetriske magtrelation og bedre afgørelsen som dialog⁴⁶. Dette uden at omgå den juridiske ramme.

⁴⁵ LBK nr. 1073 af 20/11/2012.

⁴⁶ Hammerich, Else og Frydensberg, Kirsten (2012) s. 82-102.

3.4 Samværsafgørelsens publikum

Dette afsnit tager afsæt i det andet konstituerende element, i den retoriske situation. Hensigten hermed er, i forlængelse af argumentationens hensigtsmæssighed, at vurdere hvilke modtagere samværsafgørelsen er tiltænkt. Dette både i forhold til den eksplicite modtager af afgørelsen, såvel som retors indskrevne modtager. Analysen foretages ud fra henholdsvis Bitzers kvalitative tilgang og Blacks diskursive publikumsteori, sammenholdt med samværsafgørelsen⁴⁷. Et defineret publikum giver et indblik i, hvilken retorisk strategi Statsforvaltningen har anvendt i samværsafgørelsen. En publikumsanalyse er derfor et nødvendigt delelement i vurderingen af afgørelsens gennemslagskraft, som retorisk diskurs.

3.4.1 Kvalitativ publikums analyse

Bitzers opfattelse af modtageren af en retorisk diskurs, tager udgangspunkt i et kvalitativt publikumsbegreb. Dette vil sige, at publikum ikke blot kan være tilfældige læsere af en samværsafgørelse.

"... ret beset består et retorisk publikum udelukkende af de personer som kan påvirkes af diskursen og som kan at formidle forandringen". (Bitzer, Lloyd F. (1997), s. 13, 2.spalte, ll. 2-5)

Det retoriske publikum skal altså fysisk være kompetent til, at kunne afhjælpe det påtrængende problem som diskursen formidler.

Dette vil her sige, at publikum for Statsforvaltningens samværsafgørelse er den part der explicit er angivet, som adressat i afgørelsens brevhoved. Denne part er vedkommende der har ansøgt Statsforvaltningen om fastsættelse af samvær og forælder til det barn hvis bedste, herefter er diskursens påtrængende problem. Parten er derfor nærmest til, at kunne varetage barnets bedste ved at tilslutte sig Statsforvaltningens samværsafgørelses konklusion.

I og med at barnets bedste er en skønsmæssig vurdering fra Statsforvaltningen, vil parten være afgørelsens kvalitative publikum, uanset om konklusionen er en samværsordning, eller et afslag. En passende respons fra parten, som afgørelsens publikum, vil således være at acceptere og efterleve Statsforvaltningens samværsafgørelses konklusion, uanset udfaldet.

⁴⁷ Bilag 4.

For at gøre afgørelsen nærværende for det tiltænkte kvalitative publikum, er adressaten som tidligere nævnt indtastet i afgørelsens brevhoved. Dette er således det første, der præsenteres i afgørelsen. Statsforvaltningen henvender sig ligeledes med skrifttypen news gothic, der er sammenlignelig med en håndskreven skråskrift, hvilket skal give standardafgørelsen et personligt islæt. Myndigheden er herudover dus med sit publikum igennem hele afgørelsen og runder også afgørelsen af, med en "venlig hilsen"⁴⁸.

3.4.2 Diskursiv publikums analyse

Black mener dog at Statsforvaltningens tiltænke publikum, eller second-persona, implicit skal aflæses ud af diskursens opbygning og sproglige til- og fravalg. Publikummet vil således ikke nødvendigvis være den adressat som Statsforvaltningen har angivet i sin afgørelse, men derimod den folkelige opfattelse hvor afgørelsens konklusion vil opnå bedst mulig tilslutning.

I Statsforvaltningens samværsafgørelse præsenteres sagens udfald, allerede i første afsnit. Denne konklusion er myndighedens vurdering af, hvad der er bedst for det barn, der er søgt samvær med, og dermed det budskab som der ønskes tilslutning til.

Statsforvaltningen argumenterer for denne tilslutning ved, at tage udgangspunkt i barnets perspektiv de resterende afsnit. I afgørelsens begrundelse fremgår det at der er lagt vægt på hvad barnet selv har fortalt i sagen. I sagens oplysning står der fortrykt, at det er barnets perspektiv der er belyst. I det efterfølgende afsnit om sagens regler, er der taget udgangspunkt i forældreansvarslovens anvendte paragraffer med den tilhørende forklaring at de hjemler at Statsforvaltningen netop belyser sagen ud fra barnets perspektiv, for konkret at kunne vurdere hvad der bedst for barnet. Herefter følger en klagevejledning til afgørelsen samt et bilag med den direkte lovtekst fra den anvendte hjemmel⁴⁹.

Samværsafgørelsens sagsfremstilling holdes altså, forholdsvis neutral og saglig. Statsforvaltningen tilkendegiver kun sin holdning, ved den hyppige gentagelse af "barnets perspektiv" samt lovhjemlen herfor. Formålet med denne stuerene retorik er sandsynligvis at Statsforvaltningen med sin diskurs, ikke ønsker hverken at agere part eller vælge en parts side. Myndigheden appellerer i stedet til, at der sympatiseres med barnet, og tilbyder med sin diskurs en publikumsidentitet, hvor publikum er tilhængere af et retssamfund med tillid til, at Statsforvaltningen er beslutningskompetent, uden publikums egen inddragelse.

⁴⁸ Bilag 4.

⁴⁹ Bilag 4.

Samværsafgørelsen vil altså, på Blacks teoretiske grundlag, kunne opnå størst mulig tilslutning og passende respons, hvis modtageren af afgørelsen er en person hvis ideologiske holdning er tiltro til retssamfundet, som det ligeledes sås i myndighedens argumentation.

3.4.3 Statsforvaltningens samværsafgørelses publikum

I Statsforvaltningens sprogpolitik⁵⁰ kan man, i overensstemmelse med Bitzers tilgang, se at samværsafgørelsen er ment til at rette sig imod parten som primær modtager af afgørelsen. Denne modtager, har også myndighedens opmærksomhed i samværsafgørelsen som diskurs.

Dog vil man, ud fra Blacks teori, snarere kunne aflæse at afgørelsen implicit retter sig imod et publikum med stor tillid til retssamfundet, herunder eksempelvis afgørelsens sekundære modtager – Statsforvaltningen selv samt Ankestyrelsens familieretsafdeling, hvortil afgørelsen kan påklages.

Ud fra den samlede publikumsanalyse kan det på denne baggrund udledes, at Statsforvaltningens samværsafgørelse ved første øjekast sigter til parten, som den generelle borger. Ved hjælp af de sproglige til- og fravalg vil man dog hurtigt observere, at afgørelsen tilskrives det publikum der besidder en grundlæggende tiltro til retssamfundet og myndighedens evne til at træffe de korrekte beslutninger. Det er dette publikum, der vil have lettest ved at tilslutte sig afgørelsens udfald. Dette kunne tyde på, at Statsforvaltningen ikke udelukkende tilegner sin afgørelse til diskursens primære modtager, nemlig parten som er afgørelsens kvalitative publikum. Analysens beskrevne implicitte publikum tyder på, at myndigheden også har udformet diskursen efter dens sekundære publikum, nemlig Statsforvaltningen selv og ankestyrelsen, som klageinstans for afgørelsen. En sådan helgardering, kan sløre budskabet for afgørelsens primære publikum hvis ikke de umiddelbart kan tilslutte sig på samme det grundlag.

For at, fremme muligheden for tilslutning hos afgørelsens primære publikum, må budskabet formidles under varetagelsen af publikums forudsætninger for at kunne forstå og acceptere dette og ikke kun ud fra diskursens juridiske- ramme og formål. Næste afsnit vil derfor i forlængelse heraf, analysere på de tvungende omstændigheder den konkret samværsafgørelse er underlagt.

⁵⁰ Bilag 2.

3.5 Samværsafgørelsens tvingende omstændigheder

Dette afsnit belyser, den retoriske situations 3. konstituerende element; afgørelsens tvingende omstændigheder. Med tvingende omstændigheder menes både de situationelle vilkår Statsforvaltningen, som retor er underlagt, i formidlingen af sit budskab, og publikums forudsætninger for at forstå og acceptere det budskab der formidles, kvalitativt såvel som diskursivt. Afsnittet vil således analysere vilkårene ud fra afgørelsens anvendelse af retoriske og motivstyrkende virkemidler som retors strategi, i forsøget på at konvertere intention til ønsket effekt. Dette, ved anvendelsen af Carolyn Millers genremodel "mening-som-handling". Efter modellens udskillelse af intention, virkemidler og ønsket effekt fra afgørelsen, vil afsnittet vurdere hvorvidt myndighedens valg af genre er egnet til at overbevise publikum om at respondere passende.

3.5.1 Afgørelsens situationelle vilkår

I statsforvaltningens samværsafgørelse⁵¹ er det påtrængende problem, at myndigheden har været nødt til at træffe en afgørelse om en fastlagt samværsordning, som forældrene ikke selv kunne nå til enighed omkring. Denne samværsordning skal Statsforvaltningen have forældrene til, at acceptere så de kan forenes om at udøve den i praksis. Kan dette ikke lade sig gøre skal afgørelsen desuden være opbygget således, at den kan danne grundlag for en senere efterprøvelse i Ankestyrelsens familierets afdeling.

Denne konkrete afgørelses situationelle vilkår, følger dermed det generelle materielle udgangspunkt for en forvaltningsakt:

"Forvaltningsakt, en offentlig forvaltningsmyndigheds afgørelse. Den typiske forvaltningsakt er en udtalelse fra en forvaltningsmyndighed, statslig eller kommunal, som over for en borger ensidigt bestemmer, hvad der skal være ret i et konkret foreliggende tilfælde". (Link 5: www.denstoredanske.dk, se specialets litteraturliste (ll. 1-4))

Samværsafgørelsen vil derfor også skulle følge den generelle forvaltningsakts formelle krav i forvaltningsloven⁵², i forhold til sin udformning, for at vække genkendelse hos publikum – som en forvaltningsakt.

⁵¹ Bilag 4.

⁵² LBK nr. 988 af 09/10/2012.

Hvis ikke reglerne havde hjemmel i lov, kunne Statsforvaltningen dog også have anvendt ydre karakteristika fra en helt anden genre, altså lavet et genrebrud for bevidst at camouflere sin genre og skabe associationer til en anden slags diskurs, hvis myndigheden mente, at denne form for diskurs bedre ville kunne opnå en passende respons hos sit publikum.

Myndigheden er dog underlagt loven, og kan for så vidt ikke fravige denne. Statsforvaltningen må derfor arbejde med en retorisk strategi inden for den juridiske ramme, i forhold til at overbevise publikum om at tilslutte sig budskabet, i såvel forståelse som accept. Den juridiske ramme er på denne baggrund, den retoriske situations tvingende omstændigheder.

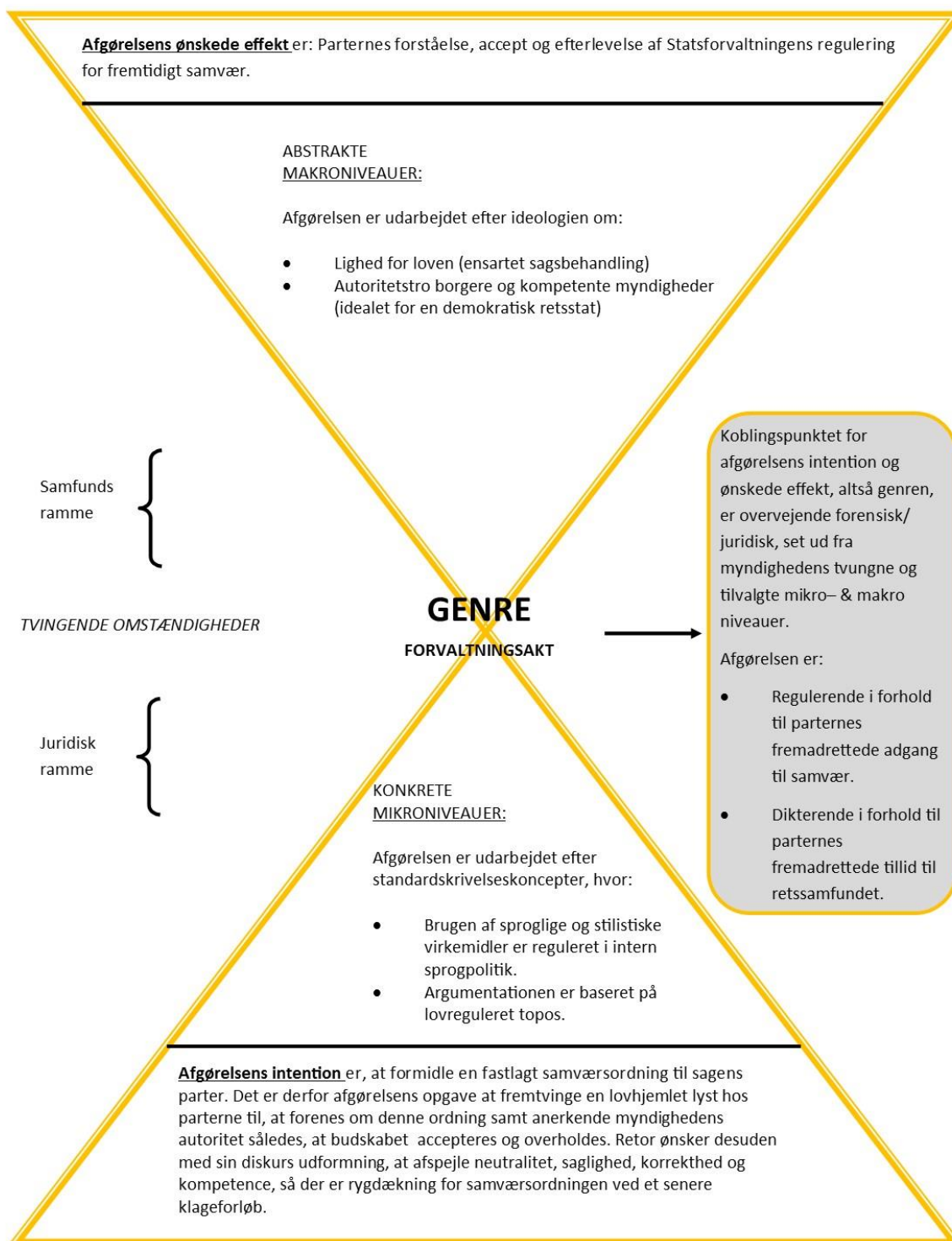
3.5.2 Afgørelsens mening-som-handling

På trods af den retoriske situations dikterende tvingende omstændigheder, har Statsforvaltningen mulighed for at påvirke sit publikum ved hjælp af den unikke stil og argumentation myndigheden anlægger i sin konkrete diskurs. Foruden Statsforvaltningens mulighed for anlæggelsen af en retorisk strategi ud fra egne tvungne omstændigheder, for at få sit konkrete budskab igennem, mener Carolyn Miller at retors intention desuden kan have et mere kulturelt og overordnet regulerende sigte. Dette sigte medfører, at retor endvidere kan indarbejde en retorisk strategi for hvordan publikum bør handle ud fra diskursen i forhold til den genre der tages afsæt i. Carolyn Miller opstiller herved en samfundsramme i retors diskurs, som kan betragtes som de tvingende omstændigheder genren opsætter for publikums opfattelse af budskabet og respons herpå.

Carolyn Millers grundlag for teorien mening-som-handling, kan ud fra den konkrete samværsafgørelse, visualiseres således:

Mening-som-handling

(Analysemodel baseret på Carolyn Millers genre-teori, oprindeligt præsenteret i artiklen "Genre som sosial handling" til tidsskriftet *Quarterly Journal of Speech*, i 1984).



Udarbejdet af PL

I specialets afbildning af Millers hierarkiske model, er Statsforvaltningens påtrængende problem/socialt motiv/mening placeret nederst. Dette fordi, denne grundtanke danner basen for myndighedens diskurs. Oven på afgørelsens påtrængende problem er, mikro niveauerne placeret. Mikro niveauerne er de faktorer, der tilsammen udgør Statsforvaltningens retoriske strategi, for "italesættelsen" af det påtrængende problem. Denne strukturelle strategi er ment til, at vække parternes genkendelse til tidligere sammenlignelige situationer, og dermed placere samværsaftørelsen inden for en bestemt genrekategori. Dette leder naturligt videre til modellens centrum, nemlig genren forvaltningsakt. Genren forvaltningsakt er, som tidligere nævnt, almindeligt kendetegnet ved at være en skrivelse fra en offentlig myndighed, med et regulerende budskab, udtrykt formelt og korrekt i overensstemmelse med loven. Det vil sige, at en forvaltningsakt som retorisk diskurs kan henføres til den forensiske/juridiske genre. Med den indsigt, er det derfor også muligt omvendt, at vurdere hvorvidt Statsforvaltningens retoriske strategi er anlagt således, at borgeren vil genkende samværsaftørelsen som en forvaltningsakt.

Efter benævnelsen af diskursens genre, i modellen, ligger Statsforvaltningens andet retoriske strategi lag. Dette er diskursens makroniveauer, altså de publikumsforudsætninger som Statsforvaltningen har indskrevet implicit i sin afgørelse. Hvor modellens første retoriske lag, mikroniveauerne, er Statsforvaltningens genredikterede muligheder og begrænsninger i sin udtryksform, er makroniveauerne derimod de muligheder og begrænsninger som myndigheden giver sit publikum at forstå og forholde sig til afgørelsen ud fra, med sit genrevalg. Øverst i modellen ses den effekt, som Statsforvaltningen ønsker at have med sin afgørelse – her, at parterne forstår, accepterer og efterlever den samværsordning/det afslag som myndigheden har besluttet. Ud fra denne ønskelige effekt er det herefter muligt, at vurdere hvorvidt Statsforvaltningens indskrevne ideologi, giver afgørelsens publikum mulighed for, at handle som ønsket, således at afgørelsen har den tilsigtede effekt.

3.5.3 Afgørelsens retoriske strategi, virkemidler og ideologi

Afgørelsens mikroniveauer, er altså underlagt sin genres retoriske vilkår. For en forvaltningsakt er dette primært den juridiske ramme, som forvaltningsloven⁵³ dikterer. Statsforvaltningens retoriske strategi i forhold til formidlingen af sit budskab, indeholder derfor nogle strukturelle elementer der skal inddrages. Afgørelsens juridiske ramme uddybes i specialets afsnit 3.2.2, men omhandler overordnet de indholdsmæssige krav: Begrundelse, sagens jus, klagevejledning, identifikation.

⁵³ LBK nr. 1073 af 20/11/2012.

Dette indhold skal hermed fremgå af afgørelsen. Loven foreskriver desuden, sammen med Justitsministeriets vejledning om sproget i love og andre retsfor skrifter⁵⁴, at de indholdsmæssige krav præsenteres klart og tydeligt. Forældreansvarsloven⁵⁵ er, som sagens jus, ligeledes indholdsmæssigt dikterende. Loven bestemmer nemlig, at afgørelsen konkluderer på hvad der bedst for barnet. Dette fordi, at Statsforvaltningens sagsoplysning skal tage afsæt i barnets perspektiv.

Den generelle juridiske ramme har hermed fastlagt en del af Statsforvaltningens retoriske strategi, i forhold til udformningen af den konkrete afgørelse. Vi ved nu, at Statsforvaltningen ikke selv har besluttet, at afgørelsen indeholder en høflig og velformuleret identifikation af sig selv, af den konkrete sag og sagsbehandler samt sagens parter, en begrundelse, med afsæt i hvad der er bedst for barnet, en beskrivelse af de anvendte retsregler og en vejledning til at påklage afgørelsen.

Vi ved samtidigt, at afgørelsen udspringer af Statsforvaltningens egen skønsmæssige vurdering og at myndigheden inden for den fastlagte ramme, har mulighed for at konstituere sig selv over for borgeren og overbevise denne om sit budskab, ved selv at vælge hvad afgørelsen indholdsmæssigt skal rumme, foruden det dikterede. Den juridiske ramme fungerer nemlig udelukkende, som minimumskrav til en samværsafgørelse som forvaltningsakt. Statsforvaltningen kan ligeledes selv vælge hvordan afgørelsens indhold disponeres og udtrykkes, så længe at det skrives letlæseligt for borgeren.

Dette vil sige, at Statsforvaltningen har mulighed for at præsentere sit juridiske indhold, på en sådan måde at det sprænger sin genre. Ved et sådant brud, kan Statsforvaltningen konstituere sit budskab og institution anderledes hos borgeren, end det klassiske juridiske udgangspunkt. Dette kunne for eksempel gøres ved, at opbygge afgørelsen som en artikel, der også er neutralt funderet.

Her ville afgørelsen kunne indledes med et billede af det berørte barn, som grafisk blikfang, da billeder er et klassisk træk fra denne genre. Efter billedet kunne diskursen indeholde nogle fængende overskrifter, med en underliggende brødtekst bestående af værdiladede ord og billedsprog, der appellerer til borgerens følelsesmæssige stillingtagen. Dette kunne herefter opsættes i et tekstlayout, der disponere indholdet efter det journalistiske kommunikative redskab; nyhedstrekanten. Denne strukturerer indholdet ud fra de klassiske hv-spørgsmål; hvad, hvor, hvornår mv. På denne vis ville kravene i forhold til den konkrete sag såvel som den juridiske ramme, stadig kunne opfyldes. Fordelen ved et genrebrud af denne art er, at de klassisk juridiske karakteristika mindskes. Diskursens publikum forbinder nemlig ikke umiddelbart nyhedsartikler med offentlige autoriteter, men snarere med de medier der agerer vagthund herfor.

⁵⁴ VEJ nr. 224 af 15/10/1969.

⁵⁵ LBK nr. 1073 af 20/11/2012.

Ulempen vil dog være netop det, at Statsforvaltningen konstituerer sig selv som noget andet end den er. Denne uforudsigelighed i forhold til borgerens genregenkendelse, kan mindske den saglighed Statsforvaltningens budskab gerne skulle indeholde.

Statsforvaltningen har da derfor også valgt, at formidle sin juridiske forvaltningsakt med et standardskrivelseskoncept, der direkte udspringer af afgørelsens juridiske ramme, og altså i overensstemmelse med sin klassiske genre.

Konceptet disponerer afgørelsens indhold ud fra brevpapir og overskrifter, der afspejler de indholdsmæssige krav den juridiske ramme har opstillet. Konceptets strukturelle inddeling af afgørelsen, er nærmere specificeret i specialets afsnit 3.2.4. Statsforvaltningen har altså ikke valgt, at tilføje nogle strukturelle elementer inden for sit spillerum, men lader i stedet de lovmæssige virkemidler være motivstyrkende i sig selv.

I modellens mikroniveauer ses det, at Statsforvaltningen desuden har valgt at udfolde og standardisere sin, af loven foreskrevne, klare og tydelige sproglige formidling yderligere. Dette, i Statsforvaltningens egen interne sprogpolitik⁵⁶. Sprogpolitikken afviger fra de klassiske forensiske træk ved, at anvende korte sætninger og begrænset brug af fremmedord i afgørelsen, frem for kancellisprogets høje stil. Dog anvendes den hypotaktiske sætningsopbygning stadig primært. Dette ses ved den hyppige brug af konjunktionen *at* og enkelte steder *derfor*, der meget juridisk benyttes for, at afspejle, at der er belæg for de påstande der fremsættes. Selvom sprogpolitikken forsøger, at gøre afgørelsen mere læsevenlig ved at anbefale at fagområderne ikke benytter egne fagtermer i deres koncepter, anvendes begrebet *samværsresolution* gennemgående i afgørelsen uden yderligere forklaring. Dette begreb antages ikke at være alment kendt. En samværsresolution er det dokument, hvori det fastsatte eller aftalte samvær er udfoldet⁵⁷. Begrebet kunne på denne baggrund lige såvel erstattes af ordet samværsdokument, samværsbeslutning, samværsordning eller lignende for, at bedre forståelsen for diskursens kvalitative publikum.

Selvom sætningsopbygningerne og anvendelsen af begrebet samværsresolution, måske ikke er fuldt ud kompatibelt med sprogpolitikken, kan det i denne forbindelse virke genkendeligt for borgeren og retorisk motivstyrkende i forhold til at konstituere Statsforvaltningen som en autoritet, hvis afgørelse derfor bør anerkendes af publikum. Når man sammenkobler dette, med den ensartethed der er ved myndighedens benyttelse af et lovhjemlet standardkoncept, vil man ud fra modellen kunne se det andet strategilag.

⁵⁶ Bilag 2.

⁵⁷ Se bilag 5.

Statsforvaltningens andet strategilag, fastlåser således publikums ageren, inden for ideologien om tiltro til retssamfundet og lighed for loven, med sine stilistiske valg. Kan publikum tilslutte sig denne holdning, altså acceptere Statsforvaltningen, som en kompetent autoritet til at træffe afgørelse i sagen, vil afgørelsen også opnå den ønskede effekt. Dette betyder, at publikum afgiver en passende respons på retors diskurs ved ikke, at påklage eller omgå samværsordningen.

3.5.4 Genrens hensigtsmæssighed

Når afgørelsen gennem sin genre og stilistiske valg, afspejler autoritet og magtmæssig ulighed, er dette i overensstemmelse med den måde det danske demokratiske retssamfund i dag er opbygget. Genren vil derfor også være hensigtsmæssig i forhold til samfundets idealborger, og der er ikke noget usædvanligt i, at den er konstrueret som den nu engang er. Med afsæt i specialets problemformulering og analysen af den retoriske situations to andre konstituerende elementer, er det dog ikke utænkeligt, at afgørelsen ville kunne optimeres inden for sin genre. Hvis Statsforvaltningen valgte, at udnytte det spillerum den juridiske ramme tillader ved i højere grad at inddrage parternes perspektiv i afgørelsen, ville den magtmæssige ulighed muligvis kunne mindskes og budskabet i større omfang accepteres. Vi forudsætter med specialet, at Statsforvaltningens omskrivningsprojekt 2014, vil optimere afgørelsens semantiske sprogvvalg.

I forhold til udformningen af afgørelsen vil parternes perspektiv kunne indarbejdes i den retoriske strategi således, at det generelle standardskrivelseskoncept, i et vist omfang tog højde for borgerens konkrete og unikke situation. Som Statsforvaltningens ansvarshavende konsulent, JH, forklarer, så sker det at borgerne kontakter Statsforvaltningen fordi vedkommende ikke forstår sin afgørelse. Dette er ikke nødvendigvis fordi, at afgørelsen er svær at læse, men fordi borgerens situation hæmmer opfattelsen af det juridiske budskab. JH forklarer, at udgangspunktet for at forstå afgørelsen er:

"... situationsbestemt fra borger til borger. Det man skal huske på, når vi taler om samværsområdet, det er at vi har med borgere at gøre der ofte er i en følelsesmæssig svær situation og i hvert fald i konflikt med deres tidligere ægtefælle, for ellers var de ikke i Statsforvaltningen i forhold til samvær. Derfor skal man huske på, at det ikke nødvendigvis er en modtager med et objektivt blik på brevet, fordi at vedkommende er part i en sag og vedkommende er måske også følelsesmæssigt berørt af sagen, vedkommende kan være i konflikt med den tidligere ægtefælle og det er jo alt sammen ting der spiller ind for evnen til at forstå det der står i sådant et brev". (JH, bilag 3, s.14, ll. 3-9).

Hvis parternes perspektiv inddrages ved at afgørelsen tager højde for de konflikter, der er i den konkrete sag, part-part, myndighed-part og/eller barnets loyalitetskonflikt, ved at anvende de mediationsteknikker der nedtrapper de aktuelle konflikter i den skriftlige afgørelse, ville dette måske øge forståelsen af budskabet.

Selvom Statsforvaltningen har stor fokus på konflikthåndtering i deres sagsforløb og forståelsen af deres afgørelser, er det dog ikke umiddelbart planlagt, at inddrage parternes situationelle forudsætninger for at forstå afgørelsen, i afgørelsen:

"... kommunikativt og fagligt set er jeg uenig i, at man skal tage særlige forbehold. Så nej, der vil ikke blive taget hensyn til situationen – og det kan lyde meget hårdt, men det vil jeg sige kommunikationsmæssigt er forkert. Vi skal tiltale alle borgere ens, uanset hvem de er og hvor de kommer fra og hvad for en situation de står i". (JH, bilag 3, s. 18, ll. 21-24).

Statsforvaltningens fokus knytter sig altså i stedet til optimeringen af den ensartede skrivelse, i overensstemmelse med de reformbundne hensyn, modsat den tænkte strategi om inkorporeringen af skriftlige mediationslignende teknikker, bundet op på parternes konkrete situation. Med dette fokus, er Statsforvaltningens nuværende genrevalg hensigtsmæssigt.

Genren er tilpasset det formål, som Statsforvaltningen ønsker at have med sin diskurs, og diskursen er tilpasset den form, som er forventeligt for sin genre. Ud fra en tekstintern tilgang, med genren som enkeltstående konstituerende element, fungerer diskursen således hensigtsmæssigt. Diskursens genrevalg skal dog retorisk set betragtes teksteksternt, hvilket vil sige at den skal tilpasses den kommunikationssituation, som diskursen udspringer af. Genrevalget skal altså ligeledes være hensigtsmæssigt, i forhold til publikums velvilje til at respondere passende og er dermed kun et delement i den samlede retoriske situation⁵⁸.

⁵⁸ Pontoppidan, Christina (2013), s. 21-50.

3.6 Samværsafgørelsens samlede retoriske situation

Dette afsnit har til hensigt, at samle de tre analyserede konstituerende elementer, i en retorisk situation. Afsnittet vil hermed afrunde specialets retoriske analyse med en operationaliseret vurdering af, om samværsafgørelsen⁵⁹, som Statsforvaltningens retoriske diskurs, kommunikerer hensigtsmæssigt i forhold til at opnå en passende respons. Altså om der i kommunikationssituationen er skabt det tillids- og tilhørsforhold der gør, at sagens parter vælger at efterkomme myndighedens ønske, frem for at omgå eller påklage afgørelsen.

3.6.1 Afgørelsens konstituerende elementer

En samværsafgørelse er den skriftlige diskurs, som Statsforvaltningen gør brug af for, at sikre en velfungerende samværsordning for det barn der søges samvær til.

Statsforvaltningens hensigt, eller påtrængende problem, er altså en velfungerende samværsordning. For at den trufne samværsordning kan være velfungerende, skal den i første omgang formidles til dem der kan varetage udførelsen af denne. I en samværs sag er det barnets forældre der kan favne denne opgave, idet det er dem barnet har krav på at have kontakt med. Barnets forældre er derfor, og ofte også som dem der har ansøgt om fastsættelse af en ordning, sagens parter og dermed afgørelsens umiddelbare publikum. For at parterne skal kunne efterleve afgørelsen, altså indfri Statsforvaltningens hensigt om en velfungerende ordning, hvad der retorisk betragtes som at afgive en passende respons, skal Statsforvaltningen tage højde for de muligheder og begrænsninger kommunikationssituationen indeholder, altså dens tvingende omstændigheder.

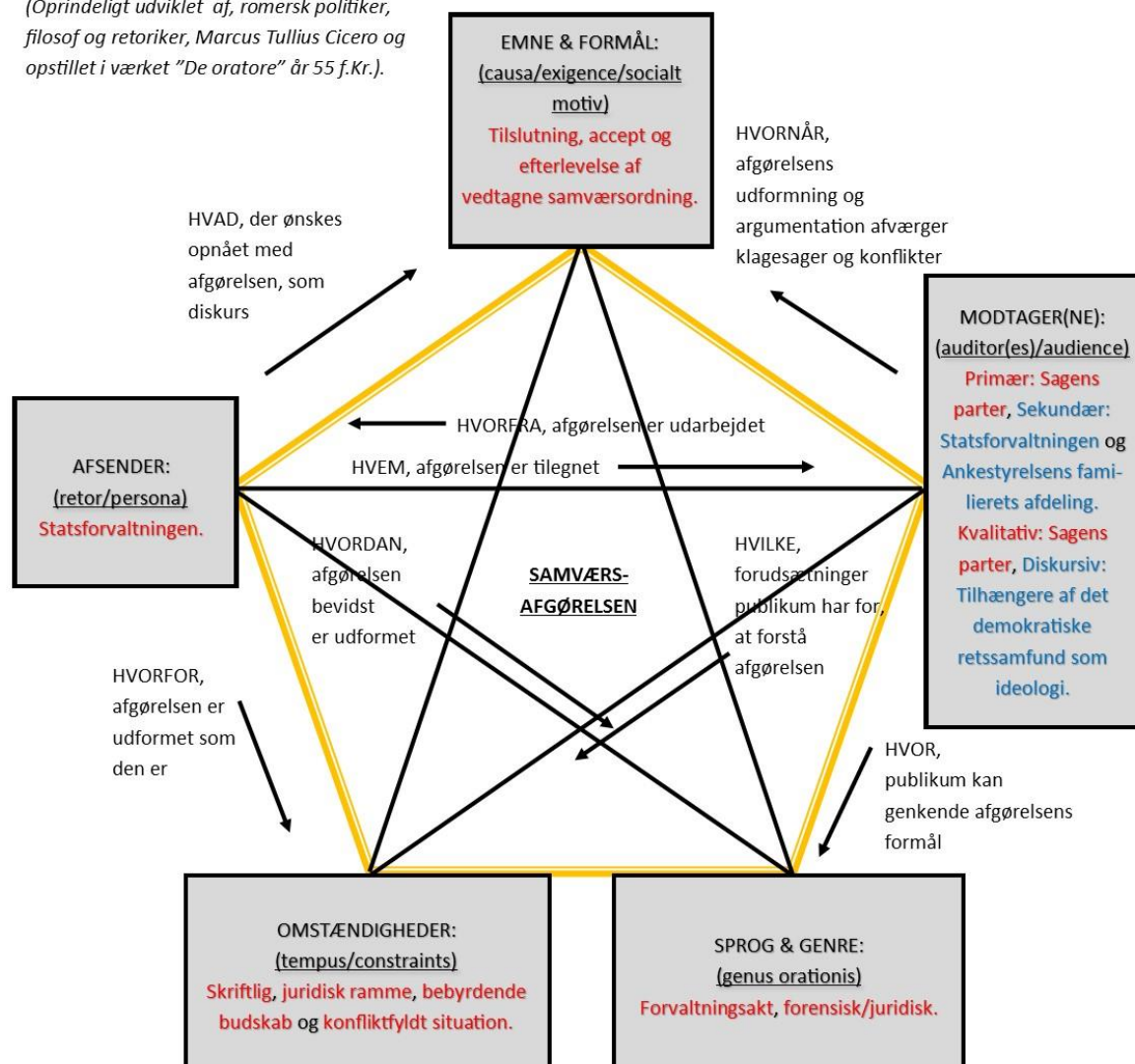
3.6.2 Afgørelsens retoriske pentagram

Det påtrængende problem, publikum og de tvingende omstændigheder er således ved specialets analyse, søgt konkretiseret fra den abstrakte teori om diskurs i en retorisk situation, til de aktuelle elementer der anvendes i en samværsafgørelse i praksis for, at skabe den ønskede forandring hermed. Disse retoriske elementer og deres indbyrdes samspil, ser efter analysen således ud som de konstituerende dele af kommunikationssituationen mellem myndighed og borger:

⁵⁹ Bilag 4.

Det retoriske pentagram

(Oprindeligt udviklet af, romersk politiker, filosof og retoriker, Marcus Tullius Cicero og opstillet i værket "De oratore" år 55 f.Kr.).



- Modellen viser hvorledes de 5 grundelementer for en kommunikationssituation, skal forholde sig til- og tilpasses hinanden for, at kommunikere et budskab succesfuldt.
- Pilen tager afsæt i kommunikationen som en retorisk situation og afspejler henholdsvis retors overvejelser i formidlingen af sit budskab og publikums grundlag for at blive overbevist nok til, at afgive en passende respons. Dette, ved hjælp af 8 analysebehjælpelige HV-spørgsmål.

Udarbejdet af:
PL

3.6.3 Afgørelsens hensigtsmæssighed

Pentagrammet viser nu, hvordan Statsforvaltningen har formidlet sit budskab. Herunder hvilke undersøgelsesspørgsmål, der kan skabe sammenhæng imellem afgørelsens hensigt og indfrielsen heraf.

Analysen har vist, at Statsforvaltningens grundlag for sine til- og fravalg primært er lovbunden eller overvejende inspireret af områdets lovgivning. Statsforvaltningen foretager altså ikke alle overvejelserne, hverken selvstændigt eller ud fra hver konkret sag. Alligevel viser analysen, at de i pentagrammet visualiserede overvejelser, er inkorporeret i et omfang der muliggør en passende respons på afgørelsen for en afgrænset målgruppe.

Spørgsmålet om hvornår argumentationen og udformningen er tilstrækkelig til at sikre en passende respons, er der dog ikke umiddelbart taget højde for. Dette hverken ud fra tidligere erfaring, eller ud fra inddragelse af borgeren selv. Statsforvaltningen forlader sig på juraen, der forlader sig på ideologien om det demokratiske retssamfund og dennes magtdeling.

Selvom mange borgere vil kunne tilslutte sig denne grundlæggende holdning og derfor også den juridiske velformulerede og velstrukturerede afgørelse, vurderes det, at andre borgere af anden holdning vil falde uden for denne juridisk tilsigtede målgruppe. Det vurderes desuden, at afgørelsen med sit juridiske neutrale islæt vil kunne have en konfliktoptrappende effekt, hvilket ikke styrker muligheden for tilslutning til budskabet. Dette belyses nærmere i specialets 2.del.

Ud fra et retorisk perspektiv vil afgørelsen som standardskrivelseskoncept, kunne optimeres ved en indsættelse af fakultative underrubrikker. Dette vil give Statsforvaltningen mulighed for, at sætte sit eget præg på afgørelsen, anlægge andre topoi end det juridiske, samt konkretisere og personliggøre afgørelsen for hver sag. Denne form for partsinddragelse vurderes desuden, at kunne indeholdes inden for afgørelsens juridiske ramme, samt være egnet som støtte til Statsforvaltningens gennemskrivningsprojekt af afgørelsens sproglige indhold⁶⁰. Afgørelsen ville således, blive i stand til bedre at vaccinere de indsigelser, som publikum måtte have for afgørelsens fremtoning, såvel som dens sproglige indhold.

3.6.4 Praktisk anvendelse af retoriske virkemidler i en samværsafgørelse

Statsforvaltningen har, som omtalt i specialets afsnit 3.2.3, undergået gennemgribende strukturelle forandringer som led i den politiskvedtagne strukturreform, der afløste 70'ernes kommunalreform.

⁶⁰ Se nærmere i specialets afsnit 3.2.3.

Med reformen nedlagdes de daværende Statsamter og i stedet oprettedes 5 regionale Statsforvaltninger, hvis etablering og virke fremgår af Lov om regional statsforvaltning (Statsforvaltningsloven)⁶¹. Disse forvaltningers opgaver centraliseredes yderligere ved Lov om ændring af lov om regional statsforvaltning, lov om børns forsørgelse, lov om ægteskabs indgåelse og opløsning og forskellige andre love som følge af ændret organisering af statsforvaltningerne⁶², til den overordnede enhedsforvaltning, der fungerer som *Statsforvaltningen* i dag. De politiske hensyn bag denne ændring, vedrører dels en effektivisering, dels ressourcebesparelse. Af ændringens forarbejder fremgår det, at hensynene bag centraliseringen vil søges varetaget ved en mere standardiseret og ensartet behandling af familieretlige sager, herunder også samværsager. Dette, skal Statsforvaltningen agere efter. For at kunne kvalificere muligheden for en indarbejdelse af analysens udledte retoriske tillægsstrategi for afgørelser, i praksis, vil Statsforvaltningens råderum for varetagelsen af reformens hensyn skulle underlægges en nærmere tolkning.

Faktum, eller råderummets rammer, er altså en *standardiseret og ensartet* behandling af sager, såvel som afgørelser. Ud fra en ordlydsfortolkning, verificeres Statsforvaltningens nuværende brug af generelle og entydige standardafgørelses skabeloner. En inddragelse af parternes konkrete situationelle vilkår, omend som fakultative tillægspunkter til standardskabelonen, vil være i direkte kontrast til definitionen af standardiseret og ensartet. Anlægges dog i stedet en formålsfortolkning, synes kravene standardiseret og ensartet mindre stringente. For det første beror enhver samværsafgørelse på Statsforvaltningens konkrete skønsmæssige vurdering, hvilket i et vist omfang må afspejle sig i afgørelsens udformning. For det andet er det politiske formål bag de opstillede rammer, at sikre at alle borgere får lige mulighed for en fyldestgørende sagsbehandling, og højere kvalitet i afgørelsen, således at ingen forfordeles eller nedprioriteres af bl.a. geografiske årsager. For det tredje, og sidste, kan man både se i praksis og i Margrethe Vestager's besvarelse af spørgsmål nr. S-420, om ændring af statsforvaltningsstrukturen⁶³, til lovforslaget om strukturændringen, at der skal være øget fokus på konflikthåndtering og borgernære løsninger i sagsbehandlingsprocessen, hvilket kan overføres til også at vedrøre udformningen af afgørelsesbreve, ud fra en analogislutning.

En implementering af det retoriske tillæg til samværsafgørelsen⁶⁴, vurderes herefter både at kunne medvirke til en større publikumstilslutning til budskabet, samt at være praktisk muligt at indarbejde, inden for forvaltningens fastlagte rammer.

⁶¹ LOV nr. 542 af 24/06/2005.

⁶² LOV nr. 647 af 12/06/2013.

⁶³ Link 6: www.ft.dk, specialets litteraturliste.

⁶⁴ Bilag 4.

4. Delkonklusion

4.1 Retorisk opsamling

Hensigten med dette afsnit er, at opsummere de retoriske pointer, udledte tendenser og strategiske overvejelser, fra såvel teori som analyse.

4.1.1 Teori

Retorikken beskæftiger sig blandt andet med den hensigtsmæssige udformning, af en skriftlig diskurs. For, at kunne analysere sig frem til, hvad der konkret er en hensigtsmæssig udformning for en given diskurs, kan teorien om den retoriske situation benyttes. Denne teori tager udgangspunkt i en undersøgelse af diskursens formål, dens modtager(e) og de vilkår der kan påvirke diskursens formidling. Ved at belyse disse elementer, vil man kunne udlede om diskursen har en så hensigtsmæssig udformning, at budskabet deri både kan forstås og accepteres. Teorien karakteriserer på denne baggrund en hensigtsmæssig diskurs, som den diskurs der henvender sig til rette forum, med udgangspunkt i dette forum og med de virkemidler der skal til for at overbevise forummet. Diskursen skal hertil også imødegå de indvendinger forummet måtte have, imod diskursens budskab samt modvirke de begrænsninger der knytter sig til diskursens egen fremsættelses form, tid, sted og ophavsmand.

Teorien finder anvendelse for al den kommunikation der har til hensigt, at forandre, eller påvirke noget, og finder derfor også anvendelse på en samværsafgørelse.

4.1.2 Analyse

Statsforvaltningens samværsafgørelse udformes i dag, ud fra et standardskrivelseskoncept med tillæg af et standardskrivelseskoncept for en samværsresolution. Koncepterne er udarbejdet af det givne fagområde, og ud fra gældende lovgivning. Det er på denne baggrund, den fastlagte juridiske ramme som i væsentligste grad karakteriserer afgørelsen. I det hele er konceptet velstruktureret, velformuleret og retorisk hensigtsmæssigt konstrueret. Dette gør sig dog kun gældende for så vidt, at parterne deler lovgivers værdimæssige udgangspunkt om lovens kompetence, og berettigelse til at beslutte den samværsordning der udgør afgørelsens budskab.

Udarbejdet af
PL

For at favne de borgere, der på grund af den magtmæssige ulighed ikke deler lovgivers udgangspunkt, enten af idealistiske-, konfliktmæssige- eller andre årsager, kunne standardskrivelseskonceptet udvides til også at indeholde fakultative rubrikker, som sagsbehandleren ville kunne udfylde med udgangspunkt i de konkrete sagers aktuelle parter. Dette således, at borgeren føler sig inddraget i beslutningen i videre omfang.

Indarbejdelsen af sådanne elementer, som retorisk tillægsstrategi til Statsforvaltningens eget sprogprojekt, vurderes ud fra analysen at kunne øge sandsynligheden for, at afgørelsen som generel diskurs kan opnå en passende respons.

4.1.3 Præsentation af specialets 2. del

"I de retoriske teorier om situation og genre er kriteriet for vellykket kommunikation, at den forhindrer konflikt og kaos og skaber fællesskab og konsensus". (Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund (2009), s. 112, II.10-12).

Ud fra specialets problemformulering og som udgangspunkt for den retoriske del, har vi ikke kun defineret en passende respons på afgørelsen, som at publikum skal kunne tilslutte sig budskabet, men også at konfliktniveauet samtidigt reduceres, herunder antallet af klagesager. Det er derfor nødvendigt, at redegøre for hvad en konflikt dækker over i kommunikationssituationen mellem myndighed og borger. Herudover også hvilke relevante mediationsteknikker der kan virke konfliktnedtrappende, samt ud fra konfliktteorien at vurdere om den retoriske strategi kan kobles med mediationsteknikkerne, og derfor være praktisk anvendelig efter sit formål, altså at få borgeren til at acceptere sin afgørelse bedre. Dette, rummes derfor inden for specialets 2. del.

Specialet, fra et konflikt- og mediationsteknisk perspektiv:

2. Del

5. Konflikt teori

Hvor der er mennesker samlet, har der alle dage, og vil der alle dage, opstå konflikter. Dette er en naturlig del af menneskers interaktion med hinanden. Noget andet, der er naturligt hos mennesket, er et ønske om at løse disse konflikter, da det ellers vil være umuligt at leve i sameksistens med andre mennesker.⁶⁵

I specialets problemformulering lægger vi op til, at finde en retorisk fremgang til at konfliktforebygge i en samværsaftagelse. Denne del har derfor selve konflikten i fokus. Der søges redegjort for:

Grundlæggende antagelser i konfliktløsning:

- herunder en redegørelse for Maslow's behovspyramide
- redegørelse for konflikttrappen

En definition af konflikten;

- Herunder en definition af begrebet konflikt, hvor det sættes fokus på reaktioner på en konflikt, og den magtmæssige asymmetri der kan opstå i en konflikt
- Konfliktens dimensioner
- konfliktens niveauer

Med teoriets afsnittet skabes en forståelse af konflikten, samt de redskaber der findes i teorien, til at identificere og håndtere konflikten. Efterfølgende vil teorien blive brugt til at analysere på statsforvaltningens udformning af en skriftlig samværsaftagelse. Samt en vurdering af hvordan denne kan optimeres i forhold til forebyggelsen af konflikter.

⁶⁵ Glasl, Friedrich, "Konfliktmanagement"(1999), Kap. 1

5.1 Grundantagelser om konflikter og konfliktløsning

5.1.1 Definitionen af konfliktbegrebet

Der er mange forskellige definitioner på en konflikt, i dette speciale lægger vi Center for konfliktløsnings (CFK) definition til grund. En uoverensstemmelse mellem mennesker, der fremkalder spændinger i mindst én af dem⁶⁶.

Konflikten er altså allerede opstået når bare én part oplever spændinger i forhold til konflikten. Normalt vil man dog først begynde at kunne arbejde med konflikten i det øjeblik, mindst en af parterne reagerer på denne spænding. Det vil under normale omstændigheder sætte gang i en modreaktion hos modparten.⁶⁷ Den egentlige konflikt ligger ikke i reaktionerne, de er blot udtryk for parternes interesser og behov i konflikten.

Det bliver altså den eksplicitte adfærd, de ydre reaktioner, modparten kan aflæse og dermed det denne forholder sig til⁶⁸

5.2 Menneskets grundlæggende behov

En vigtig faktor i konflikthåndtering er, om der er ligevægt i magtforholdet mellem parterne i konflikten, eller om der forelægger magtmæssig asymmetri. Hvis man, som i specialet her, som borger står over for statsforvaltningen, vil der være magtmæssig asymmetri, idet statsforvaltningen har magten til at fastsætte samværet, også helt uden borgerens indflydelse. Man vil dog opleve at hvis borgeren føler sig retfærdigt behandlet og ikke mindst hørt, vil dette lette accepten af afgørelsen.⁶⁹

Det er derfor vigtigt i konflikthåndtering, at forstå menneskers reaktioner. Til dette kan man gøre brug af Abraham Maslow's behovspyramide.

⁶⁶ Link 7: www.konfliktlosning.dk, se specialets litteraturliste

⁶⁷ Vindeløv, Vibeke (2013) s. 61

⁶⁸ Vindeløv, Vibeke (2013) s. 63

⁶⁹ Vindeløv, Vibeke (2013) kap. 10

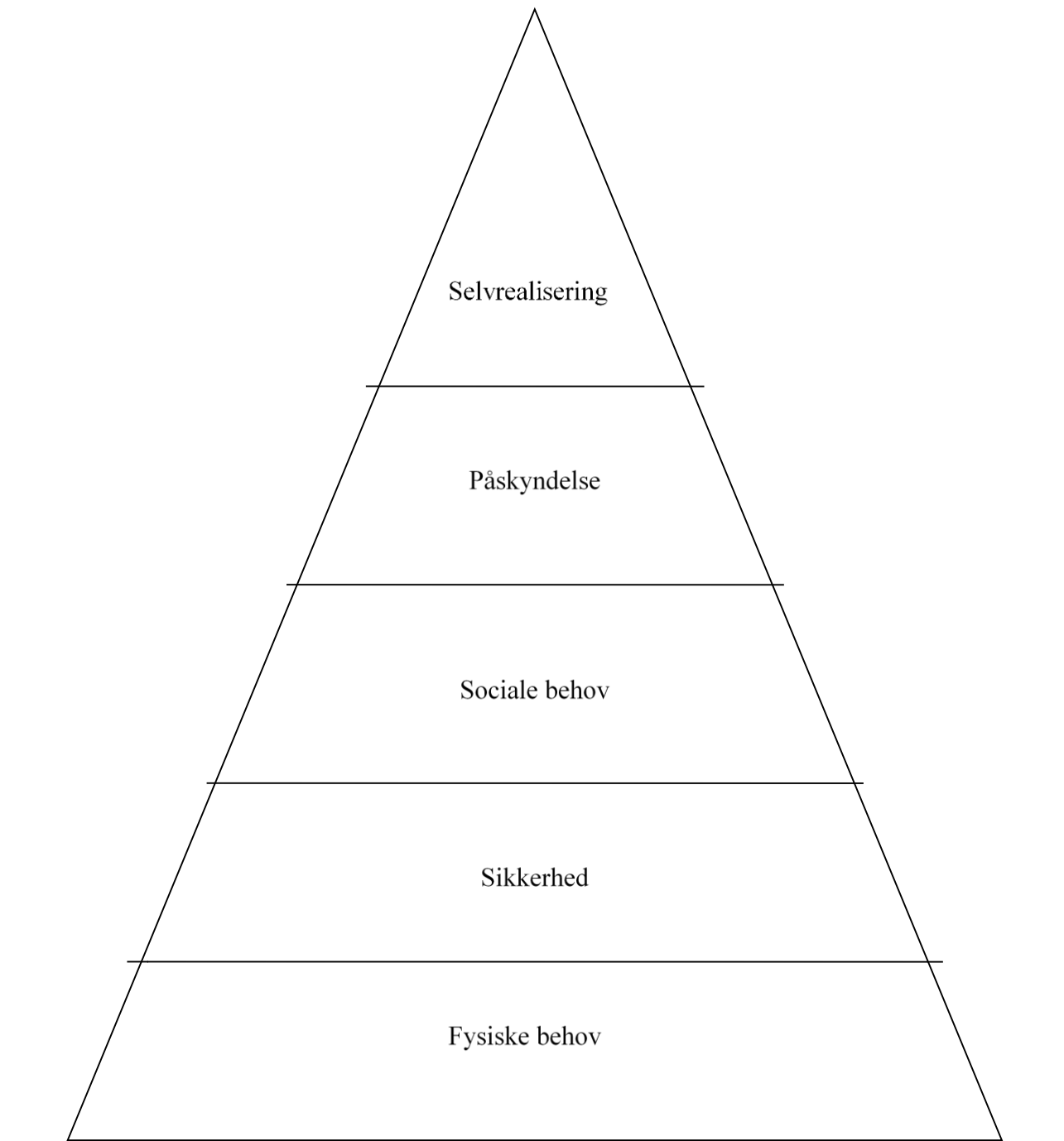
5.2.1 Maslow's Behovspyramide

Maslow præsenterede i 1943 en teori, om menneskets grundlæggende behov. Disse behov blev delt op i 5 efter hinanden følgende stadier.⁷⁰ Man kunne efter Maslow's opfattelse ikke dække et behov i et stadie, før behovet i de foregående stadier var dækket tilfredsstillende.⁷¹ Stadierne blev opstillet i en pyramide, for netop at illustrerer, at pyramiden ikke kan stå uden de underlæggende stadier. Mangler bare et af stadierne, kan man ikke bygge videre på pyramiden og dermed menneskets grundlæggende behov.

⁷⁰ Maslow, Abraham (2004) s. 370

⁷¹ Maslow, Abraham (2004) s. 370

Maslows behovspyramide



Kilde: Maslow, Abraham, A Theory of Human Motivation (2004)

Pyramiden er bygget på fundamentet, det Maslow kalder de fysiske behov. Det er altså det der fysisk kræves, for at kunne holde et menneske i live. Det er altså basisbehovene som mad, drikke og søvn.⁷² Når de fysiske behov er dækket, vil mennesket søge efter sikkerhed. Det er sikkerheden for, at kunne bo trygt, være rask eller have mulighed for behandling hvis uheldet skulle være ude.⁷³

Med de to første stadier har man nu lagt basen, til at eksistere som menneske. Hjemmet, føden og sengen er til stede.

Næste stadie er, at få fyldt hjemmet. Det er stadiet om de sociale behov. Her vil mennesket søge fællesskab i form af venner, mage og børn. Maslow kalder dette stadie:

"Love and affection" (Maslow, Abraham "A Theory of Human Motivation" (2004) s. 381).

Det er samhørigheden med andre mennesker, der bliver et behov. I forlængelse af dette kommer næste stadie, påskyndelse. Når familie og omgangskredsen er på plads, kommer trangen til at bliver anerkendt og respekteret.⁷⁴ Maslow kalder dette for:

"the esteem needs" (Maslow, Abraham "A Theory of Human Motivation" (2004) s. 382).

Dette resulterer i selvtillid og selvrespekt, der gør mennesket klar, til at møde verden.⁷⁵

Når alle disse stadier er opfyldt, vil man ifølge Maslow, være klar til at søge selvrealisering. Nu gælder det altså om, at finde sin plads i verden. Maslow beskriver dette ved:

"What a man can, a man must do" (Maslow, Abraham "A Theory of Human Motivation" (2004) s. 383).

Med dette menes, at det man brænder for må man forfølge. Brænder man eksempelvis for musik, må man gå denne vej, for at opfylde stadiet om selvrealisering. Konsekvensen af ikke at gøre det, er ifølge Maslow, at mennesket bliver rastløst.⁷⁶

⁷² Maslow, Abraham (2004) s. 374

⁷³ Maslow, Abraham (2004) s. 380

⁷⁴ Maslow, Abraham (2004) s. 381

⁷⁵ Maslow, Abraham (2004) s. 382

⁷⁶ Maslow, Abraham (2004) s. 384

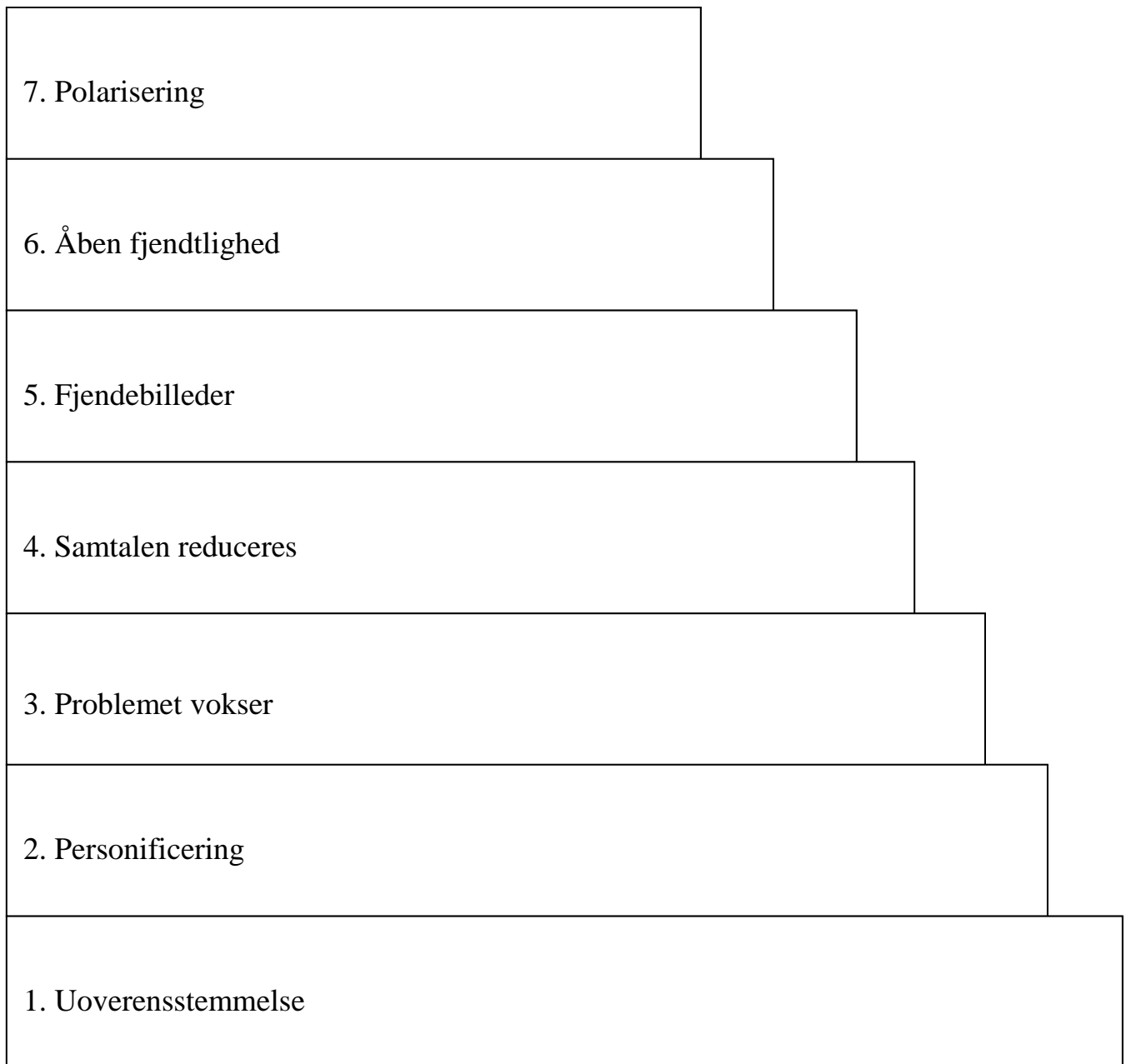
5.3 Konflikttrappen

Konflikttrappen er en model, ud fra hvilken det er muligt at vurdere, hvor optrappet en konflikt er. Dette redskab bruges, for at kunne sætte ind med de rigtige metoder, for at kunne nedtrappe konflikten igen hvis dette er muligt. Mange forskere har beskæftiget sig med hvordan en konflikt udvikler sig, en af disse er østrigske Friedrich Glasl. Glasl har skrevet en ph.d. afhandling om konflikter og konfliktløsning, og er tilknyttet universitet i Salzburg. Glasl mener, at der findes nogle faste mønstre for hvordan en konflikt udvikler sig, som kan indeholde enhver konflikt.⁷⁷ Ved genkendelse af disse mønstre, bliver det muligt at tage de rigtige forholdsregler, så konflikten ikke ender med at blive så optrappet, at samarbejdet bliver ødelagt.⁷⁸

⁷⁷ Glasl, Friedrich, (1999) kap. 1

⁷⁸ Vindeløv, Vibeke (2013), 63

Konflikttrappen:



Kilde: Friedrich Glasl: "Konfliktmanagement" (1999)

Det første trin på konfliktrappen er uoverensstemmelsen, hvor det den rene konflikt der er i fokus, og efter det kommer personificeringen hvor parterne begynder at gå mere efter hinanden personligt, frem for at se på konflikten. Grænsen mellem disse trin er vigtig, da det er her man går fra at have fokus på konflikten til at have mere fokus på modparten.⁷⁹ Det er dog også her, at man kan sætte ind med, metoder til at nedtrappe konflikten, så man kan holde sig på det første trin, og finde en løsning på problemet. Dette vil blive mere og mere vanskeligt, jo længere konflikten når op ad konfliktrappen.⁸⁰ Får konflikten lov til at udvikle sig videre, vil parterne nå til trinnet "Problemerne vokser", her graves der i hukommelsen og alle de episoder og fejl parterne kan komme i tanke om, om hinanden kommer på bordet⁸¹. Hvis man ikke her får konflikten trappet ned, munder det ud i at "Samtalen opgives". Dette er dog ikke uden konsekvenser, det er netop kontakten mellem parterne, der er essentielt for at konflikten kan løses. At opretholde kontakten mellem stridende parter er derfor en af de vigtigste konfliktløsende handlinger.⁸²

Når samtalen opgives, vil der ske en forøgelse i den nonverbale kommunikation. Parterne vil åbenlyst ignorere hinanden og undgå øjenkontakt. Når parterne ikke taler med hinanden længere vil de søge forbundsfæller uden for konflikten, og begynde at diskutere konflikten med andre, dette kan have både fordele og ulemper. Fordelene vil være, hvis de kommer i tale med andre, der giver dem et nyt syn på konflikten. Ulemperne er det modsatte; at parten bliver bekræftet i hvor umulig modparten er og altid har været.⁸³

De sidste tre trin på konfliktrappen er Fjendebilleder, Åben fjendtlighed og Polarisering. Fællesnævneren for disse trin er, at konflikten nu er helt gledet i baggrunden, hvis ikke glemt. På trinnet fjendebilleder, vil man have svært ved at kunne finde noget positivt om modparten, Konflikten er unuanceret og det bliver mere og mere klart for parterne, at der må være noget galt med den anden.⁸⁴ Der starter en dehumanisering af modparten, der fortsætter over i Åben fjendtlighed. Modparten mister sin status som menneske i den andens øjne og dette berettiger til at gå til åbent angreb, hvor man prøver at skade hinanden, det kan være fysisk eller psykisk.⁸⁵

⁷⁹ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.13)

⁸⁰ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.13)

⁸¹ Link 9: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste (kompendium s. 11)

⁸² Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.14)

⁸³ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.14)

⁸⁴ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.15)

⁸⁵ Link 9: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste (kompendium s. 13)

Det hele kulminerer i polarisering. Parterne kan nu ikke længere være i samme rum. Konflikten er på dette trin uløselig. Konflikten kan på dette trin udvikle sig til at eksempelvis børn bliver brugt som våben i en skilsmisse. Der er reel krig mellem parterne.⁸⁶

5.4 Konflikts niveauer

En konflikt kan deles op i 3 niveauer:

- Det intrapersonelle niveau
- Det interpersonelle niveau
- Det organisatoriske niveau

En intrapersonel konflikt, er en konflikt en person har med sig selv. Dette kan skyldes at personen generelt har det dårligt med sig selv, eller at personen gennemgår en krise, som dødsfald eller skilsmisse.⁸⁷

En intrapersonel konflikt vil ofte kunne medføre, at personen kommer i konflikt med andre. Dette sker fordi personen er uklar omkring sine egne interesser og behov, og derved bliver uklare i deres kommunikation med omverdenen. For at løse en intrapersonel konflikt, kræver det at bliver bevidst om konflikten. Bare det, at man er klar over at konflikten er til stede, er nok til at kunne takle omverdenen bedre.⁸⁸

Personen kan nu takle den interpersonelle konflikt. På dette niveau er det konflikter mellem personer. Det er personlige konflikter, ligesom en intrapersonel konflikt, men med den klare forskel, at det her er omverdenen der skaber konflikten. Typer af konflikter der ville kunne karakteriseres som interpersonelle, kan være, mobning, manglende forståelse for hinanden, forskelsbehandling og magtkampe.

Den organisatoriske konflikt udspiller sig mellem en person og et regelsæt, love, eller lignende. Det er altså et system der skaber konflikten og ikke en anden person. Personen vil normalt have en arbejdsgiver, sagsbehandler eller lignende, som personen kommunikerer med på systemets vegne, men forskellen til det interpersonelle niveau er, at personerne, uden systemet, ikke ville have noget i mod hinanden. En konflikt på det organisatoriske niveau, kan ikke umiddelbart løses uden at andre på systemet, eller reglerne.⁸⁹

⁸⁶ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.15)

⁸⁷ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.15)

⁸⁸ Northouse, Peter G. (2012), s. 174

⁸⁹ Northouse, Peter G. (2012), s. 174

Personen kan altså enten acceptere systemet, eller gå ind i det politiske arbejde, det kræver at ændre systemet.

5.5 Konflikts dimensioner

Hvor afsnittet om konflikts niveauer, handler om handler om personen i konflikten, vil afsnittet om konflikts dimensioner omhandle de forskellige typer af konflikter. I enhver konflikt vil der være et tyngdepunkt⁹⁰, hvor man kan begynde den egentlige konfliktløsning ud fra. Det er vigtigt, at kommunikere i den samme dimension, for at have det samme tyngdepunkt, samme udgangspunkt til hvad konflikten egentlig handler om.

Konflikter kan inddrages i følgende dimensioner:

Instrumentelle konflikter

Her er tale om rene konflikter, der er ikke sket personificering af konflikten, det er personer har en uoverensstemmelse. Tyngdepunktet i konflikten er, at personerne er uenige om, hvad de skal gøre, og de må finde en løsning for at komme videre.⁹¹

For at løse en instrumentel konflikt, må man bruge problemløsning, for at blive enige og derved komme videre.

Interessekonflikter

Her konkurreres om ressourcer. Det er altså ikke forholdet mellem parterne, men genstanden for konflikten der er i fokus. Det kan i tid med barnet i samværsituationen. Det handler ikke om hvorfor den ene part har mere ret til denne tid, men udelukkende en uenighed om fordelingen af tiden.⁹²

Denne type konflikter håndteres ved at forhandle en aftale på plads.⁹³

⁹⁰ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.20)

⁹¹ Link 8: www.konfliktoesning.dk, specialets litteraturliste, (kompendium s.20)

⁹² Vindeløv, Vibeke (2013) s.66

⁹³ Link 9: www.konfliktloesning.dk, specialets litteraturliste (kompendium s. 6)

Værdikonflikter

Her drejer det sig om personlige eller kulturelle værdier, som man slås for. Hvad er rigtigt og forkert, hvad er tarveligt, hvad kan man, og hvad kan man ikke. Ofte er der tale om etiske og moralske modsætninger.

Det kan være traditioner, religion, politisk overbevisning, menneskerettigheder osv.⁹⁴

Løsningen af denne type konflikt kræver, ligesom værdi konflikter, en åben kommunikation, der gerne skulle munde ud i gensidig forståelse.⁹⁵

Personlige konflikter

Denne dimension, kan have store personlige konsekvenser for en person. Det er store følelser der er på spil. Konflikten vil kunne skabe stor usikkerhed for personen, der bliver ramt på selvværd og selvtillid.⁹⁶

Løsningen af denne type konflikt kræver, ligesom værdi konflikter, en åben dialog, der gerne skulle munde ud i gensidig forståelse.⁹⁷

Den strukturelle dimension

Dette er de ydre rammer, strukturen som vi kan agere indenfor.⁹⁸ Disse rammer kan ikke altid ændres, i hvert fald ikke umiddelbart, og ikke kun gennem konfliktarbejde mellem de parter, der er i strid. Det er altså regler, love og struktur der skaber konflikten.

Her må man for at håndtere konflikten, gå ind i det politiske eller organisatoriske arbejde, for at kunne påvirke beslutningstagerne.⁹⁹

Sammenblanding af dimensionerne

I det virkelige liv er de forskellige typer af konflikter ofte helt viklet ind i hinanden.¹⁰⁰ Når to kolleger slås om et kontorlokale, kan det se ud som en instrumentel konflikt, men måske er det samtidig en interessekonflikt og en kamp om magt eller anerkendelse.

⁹⁴ Vindeløv, Vibeke (2013) s.68

⁹⁵ Link 9: www.konfliktloesning.dk, specialets litteraturliste (kompendium s. 6)

⁹⁶ Link 9: www.konfliktloesning.dk, specialets litteraturliste (kompendium s. 8)

⁹⁷ Vindeløv, Vibeke (2013) s.69

⁹⁸ Vindeløv, Vibeke (2013) s. 67

⁹⁹ Vindeløv, Vibeke (2013) s. 67

¹⁰⁰ Vindeløv, Vibeke (2013) s.66

5.6 Mediationsteknik

Som før nævnt, har en vigtig inspiration til dette speciale været det hollandske tiltag ”Conflicts between citizens and government organisations: Towards a pro-active, solution driven approach”¹⁰¹ og det danske projekt ”styrket borgerkontakt”. I begge projekter har mediationslignende teknikker, haft en helt central rolle. Dette har været på trods af, at begge projekter omhandler skriftlige afgørelser og klager vedrørende disse. Det har nemlig været gennem disse teknikker, at forholdet til borgerne søges forbedret i klagesituationen. Derfor har vi valgt at sætte fokus på det lille hjørne af konfliktteorien der hedder mediation. Det følgende vil gennemgå de teknikker der i dag bruges i statsforvaltningen, med henblik på, i et senere afsnit, at kunne analysere på disse teknikker sammenholdt med de skriftlige afgørelser.

5.7 Mediation

En måde at løse en konflikt på kan være gennem mediation, dette er flittigt brugt i blandt andet statsforvaltningen, til at løse stridigheder mellem mennesker.

5.7.1 Præsentation af Vibeke Vindeløv og ”Den danske model”

Hensigten med dette afsnit er, at præsentere Vibeke Vindeløv og hendes teori. Ikke mindst det grundlag hvorpå denne teori hviler.

5.7.2 Vibeke Vindeløv

Vindeløv angiver selv, at hendes interesse for mægling er startet på et tidspunkt i første halvdel af 1980’erne. De største værker i hendes forfatterskab på mediationsområdet består af doktorafhandlingen ”Konflikt, tvist og mægling” fra 1997 samt ”Konfliktmægling” fra 2004 (3. udgave 2013). Herudover udkom sidstnævnte på engelsk i en let revideret udgave i 2007 med titlen ”Mediation – a non model”.

Idéen i non-modellen skulle være at bevæge sig frit og plukke fra forskellige stilarter. Denne idé begrænses dog i praksis af et værdigrundlag, der hælder betydeligt i den transformative retning.¹⁰² Den transformative mediation handler mere om, at parterne for forståelse for hinanden, end det handler om en egentlig løsning på konflikten. Det er vigtigere at parterne anerkender hinandens synspunkter.¹⁰³

Vindeløv har med ”den danske model” udviklet en non-model, der søger at åbne for anvendelsen af flere tilgange.

¹⁰¹ Link 10: www.styrketborgerkontakt.dk, specialets litteraturliste

¹⁰² Vindeløv, Vibeke, (1997) s. 93

¹⁰³ Vindeløv, Vibeke, (1997) s. 95

5.7.3 "Den danske model"

Modellen er sat op i 6 trin:

1. Åbning, her bydes velkommen, mægleren og processen præsenteres og konflikten skitseres.
2. Parternes redegørelse og dialog, Hver er de stridende parter fortæller deres version af sagen. Her får parterne altså mulighed for at fortælle hvad der for dem i sagen er fakta, samt for fortalt om deres følelser og behov i henhold til sagen.
3. Problemfelter præciseres, Det egentlige problem, altså det der ved mæglingen søges en løsning på, indkredses
4. Løsningsmuligheder frembringes, De løsningsforslag der er mulige fremsættes, dog uden at tage stilling til de enkelte forslag.
5. Aftalen forhandles, De fremsatte løsningsforslag diskuteres og parterne forhandler.
6. Aftalen gennemgås og godkendes.

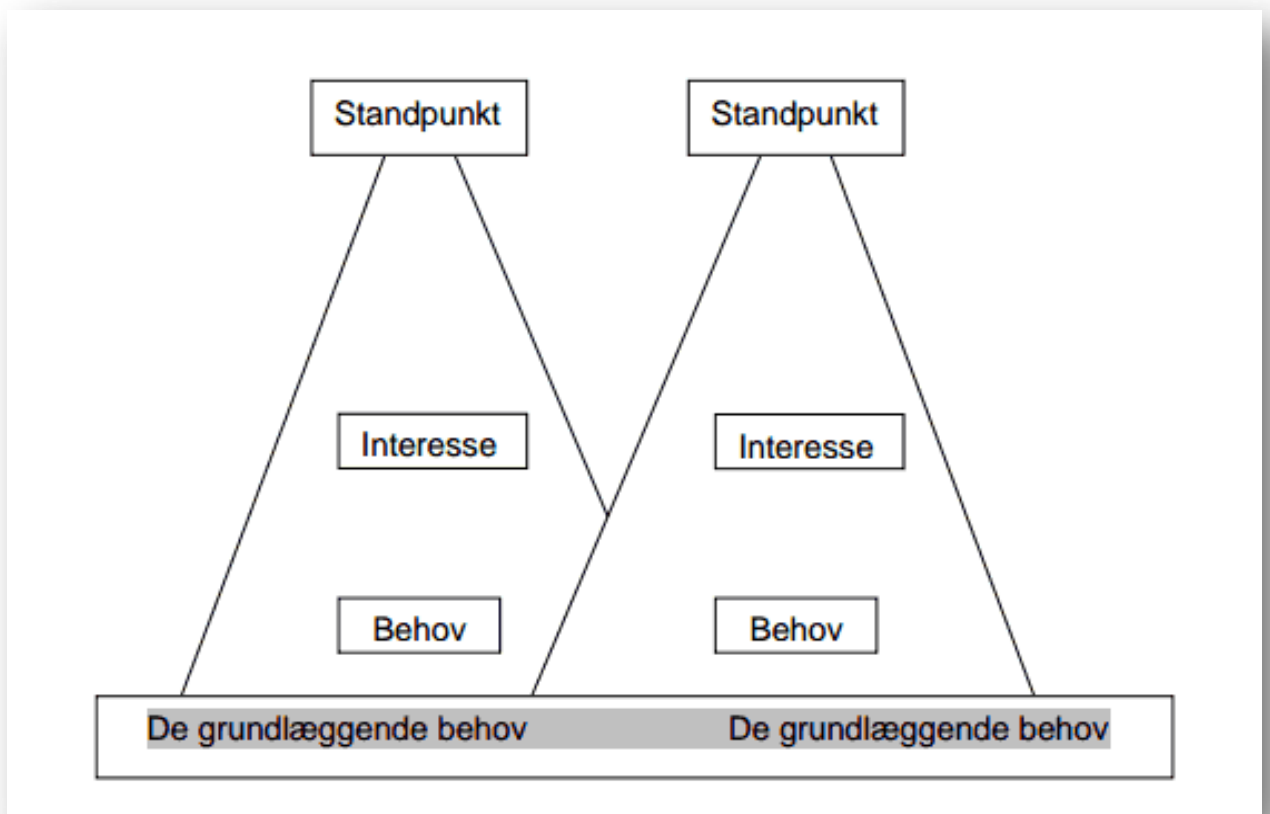
De seks trins ses af Vindeløv som en naturlig forlængelse af hinanden, men det vil dog være hensigtsmæssig og nødvendigt at bevæge sig mellem trinene når konflikten løses.¹⁰⁴ Dette er altså måden, hvorpå man gennemfører et mediationsmøde, efter "Den danske model".

5.7.4 Standpunktsbjerget

Vindeløv skelner mellem standpunkter, interesser og behov, der beskrives som hierarkisk underliggende hinanden. Dette illustreres i følgende figur, som Vindeløv kalder "standpunktsbjerget":

¹⁰⁴ Vindeløv, Vibeke, (2013).

Standpunktsbjerget:



Vindeløv, Vibeke (2004), s. 125

Vindeløv skriver i beskrivelsen af modellen, at personerne, der er i konflikt med hinanden, står på toppen af hver deres bjerg:

”der er koldt, stejlt, langt imellem dem, de kan dårligt høre hinanden råbe”. (Vindeløv, Vibeke (1997), s.152)

Mæglerens opgave er at hjælpe de to personer ned ad bjergene, og derved skabe en større forståelse imellem dem. En central del af konfliktmæglingen baserer sig altså på, at synliggøre de underliggende følelser, interesser og behov, der former standpunkter og krav¹⁰⁵. En synliggørelse af disse behov vil give personerne en større forståelse for hinandens behov. De opnår et fælles grundlag, hvor de kan lytte til hinanden og få en forståelse af, at de er ligeværdige i konflikten¹⁰⁶. Dette vil skabe genkendelighed.

Modellen bygger videre på Maslow's "behovspyramide", der betragter fysiske behov, sikkerhed, tilhørsforhold, selvrespekt og selvrealisering som essentielle for mennesket. Den danske model er altså baseret på en skelnen mellem standpunkter, interesser, følelser og behov og på en antagelse om, at disse virker motiverende for hinanden¹⁰⁷.

5.8 Teoriens anvendelse i analysen

Den gennemgåede teori vil kunne hjælpe i analysen, specielt med henblik på at kunne genkende de forskellige dimensioner i en konflikt og derved vide hvordan disse bedst håndteres. Når der opstår en konflikt kan man med konflikttrappen finde ud af, hvor alvorlig konflikten er, og derved igen finde den rette metode til at få konflikten nedtrappet. Eller om den er helt umulig at løse. Med Vindeløvs standpunktsbjerg er det muligt, at tage højde for de forskellige former for behov der er nødvendige for, at mennesker i konflikt, kan finde fælles fodfæste. Derefter kan man ved den beskrevne fremgangsmåde for løsning af en konflikt, prøve at løse den.

¹⁰⁵ Vindeløv, Vibeke (1997), s. 154.

¹⁰⁶ Vindeløv, Vibeke (1997), s. 154.

¹⁰⁷ Vindeløv, Vibeke (1997), s. 155.

6. Konflikt analyse

Når parterne ikke når til enighed om samvær, er det statsforvaltningen der træffer afgørelsen. Denne analyse vil sætte fokus på, om man gennem konfliktteori kan forebygge nogle af de konflikter, der uundgåeligt opstår når sådan en afgørelse træffes. Dette gøres ved, at benytte den gennemgåede teori og den indsamlede empiri, på den situation en afgørelse kan skabe.

6.1 Anvendelse af grundantagelserne i konfliktteorien

6.1.1 Analyse af de menneskelige behov

I Maslow's teori om menneskets behov, ser vi vigtigheden af, at modtageren af en afgørelse, har opfyldt de grundlæggende menneskelige behov, ellers kan man slet ikke begynde at håndtere de konflikter der kan melde sig ved en afgørelse. Man bliver altså nødt til at anvende et holistisk synspunkt på modtageren. Dette starter ved, at man vurderer om fundamentet for netop denne modtagers behov, er opfyldt.

I Danmark vil langt de fleste have opfyldt de nederste stadier i pyramiden, altså de basale fysiske behov, og behovet for sikkerhed med velfærdssamfundet. Dog kan der argumenteres for, at allerede det tredje stadie om sociale behov, kan begynde at give problemer, da modtagere jo vil være i en form for krise i deres sociale liv, i og med de har oplevet et brud med en partner, og muligvis også ved samværsafgørelsen, et delvis brud med deres barn/børn. Der bør altså være fokus på, at det er her modtageren befinder sig, på stadie 3. i behovspyramiden, og derfra tilpasse afgørelsen til ikke at overstige den fase, eller i hvert fald at tage denne fase i betragtning inden afgørelsen udfoldes yderligere. Bare det, at personen selv erkender, at befinde sig i en svær personlig situation, vil kunne hjælpe modtageren til at kunne fokusere mere på det efterfølgende indhold i afgørelsen, da personen vil befinde sig i en intrapersonel konflikt.

I og med at afgørelsen om samvær, når forældrene ikke kan blive enige, ender hos statsforvaltningen. Se også yderligere specialets afsnit 3.2. Sker der også et stort skift i den magtbalance der er i selve konflikten. Det er nu ikke længere mor og far der skal blive enige, men statsforvaltningen der ud fra begge parter anbringender og ud fra barnets bedste, træffer en afgørelse. Det er altså ude at forældrenes hænder. Her kan indtræffe en følelse af afmagt hos modtageren af afgørelsen, det kan være farligt i forhold til konfliktniveauet.

Udarbejdet af
CA

Der sker et skift, fra at være i en forhandlingssituation til nu at skulle forholde sig afventende. Det er denne afmagt, samt de misforståelser der kan forekomme ved en sådan afgørelse der får stor betydning for hvordan afgørelsen om samvær, som budskab, i sidste ende bliver modtaget.

Personen der modtager afgørelsen får altså ikke dækket de grundlæggende behov. Hvis personen ikke føler sig hørt mister denne sin følelse af anerkendelse og selvrespekt. I det at man har brug for en samværsaftagelse vil man i forvejen have mistet stabiliteten og forudsigeligheden i sin hverdag, da det med stor sandsynlig skyldes en skilsmisse eller et brud med en partner at man har brug for afgørelsen.

Når en konflikt er opstået, vil der være brug for konfliktløsningsmetoder, en af de mest anerkendte måder at vurdere hvilke metoder der skal anvendes, er konfliktrappen. Konfliktrappen bruges til at vurdere hvor alvorlig konflikten er.

6.2 Konfliktrappen

En af hjørnestene i den konflikthåndtering vi har beskæftiget os med i dette speciale er kommunikation. Det at man er til stede sammen for at løse konflikten. Dette kan virke uforligneligt med gældende administrativ praksis, om at samværsaftagelser afleveres på skrift. Det er dog sådan at man med metoderne beskrevet kan vurdere hvor man befinder sig i konflikten og en vurdering af hvilke skridt der kan tages for at nedtrappe denne konflikt.

Det er selvfølgelig alfa of omega at modtageren af en samværsaftagelse forstår indholdet, da misforståelser i sig selv er en solid grobund for konflikt! For at skabe det bedste grundlag for at mindske risikoen for at en konflikt opstår når modtageren har fået en samværsaftagelse overleveret burde man løbende i processen inddrage parterne så meget som muligt, for at de føler at de har indflydelse på egen skæbne, og ikke føler afmagt. Afmagt er i konfliktrappen beskrevet som trin 4.

Konflikttrappen udfyldt:

7. Polarisering – Jeg skal ikke have noget med statsforvaltningen at gøre!

6. Åben fjendtlighed – Statsforvaltningen vil mig ikke noget godt, og alle skal vide det.

5. Fjendebilleder – Statsforvaltningen er ikke til at stole på.

4. Samtalen reduceres – Det nytter ikke at tale med Statsforvaltningen

3. Problemet vokser – Statsforvaltningen er ikke til at tale med, og de lytter ikke til mig

2. Personificering – Det er Statsforvaltningens skyld!

1. Uoverensstemmelse – Modtageren er ikke enig i afgørelsen

Parterne føler ikke, at der er noget at gøre ved sagen. Denne følelse bliver understøttet af det faktum, at den man har en uoverensstemmelse med i denne situation er en forvaltningsmyndighed og at det jo altså i den sidste ende er dem der bestemmer. Det er her der er mulighed for at sætte ind med en konfliktbehandlingsmetode der kan få modtageren til at bevæge sig ned af konfliktrampen igen. Den ideelle løsning ville være at komme så langt ned af konfliktrampen at man når til en form for fælles accept af afgørelsen.

Dette kan man i praksis gøre i afgørelsen ved at forsøge, at beskrive grundlaget for beslutningen så upenslet som muligt i udarbejdelsen af afgørelsen på skrift i standardskrivelsen.¹⁰⁸ Her kommer problemet så tilbage med at få udpeget præcis hvilken person der har brug for hvilke oplysninger og på hvilken måde disse oplysninger skal udformes for at ramme modtageren bedst muligt. Her er en problemstilling som retorikken sætter fokus på i sin udpegelse af publikum i specialets del 1.

Man kunne mene at den rigtige måde at udforme en afgørelse på ville være, at den der udformer afgørelsen kender modtageren nok, til at vide hvordan lige præcis denne modtager bedst vil kunne forstå afgørelsen. En anden mulighed ville være at afholde et møde, hvor sagsbehandleren sammen med modtageren, gennemgår afgørelsen. Her kan man sikre, at modtageren af afgørelsen forstår grundlaget, og har mulighed for at komme med indsigelser. Problemet herved er, at der i selve afgørelsen jo ligger det definitive, at indsigelserne ikke vil kunne ændre afgørelsen.

Tanken om at kunne skabe et så nært forhold, som det kræves til hvert enkelt individ der modtager en samværsaftagelse fra statsforvaltningen, er nok en ressourcemæssig uoverskuelig opgave. I stedet vil vi i de følgende afsnit se på hvilke virkemidler statsforvaltningen ellers kunne bruge.

6.3 Konfliktniveauer

Som nævnt ovenfor, kan modtageren altså allerede være i intrapersonel konflikt, hvor personen egentlig kæmper med konflikter i sig selv, på grund af de omstændigheder der har bragt person, til at have brug for en afgørelse fra statsforvaltningen.

¹⁰⁸ Bilag 4.

Det at en afgørelse, der er truffet af statsforvaltningen, betyder at man ikke er nået til enighed med den anden forælder om en aftale. Der forlægger her en interpersonel konflikt, altså en konflikt der udspiller sig mellem mor og far.

Den organisatoriske konflikt, den hvor det er ydre omstændigheder, man ikke har kontrol over som love og vejledninger opstår, hvis en modtager af en afgørelse er uenig i den afgørelse statsforvaltningen har truffet.

Man kan som behandler af en samværs sag altså sidde over for en person der befinder sig i konflikt på alle tre niveauer. Man bør søge at løse en intrapersonel konflikt før man kan tage sig af de andre. Det er ikke statsforvaltningens opgave at løse den interpersonelle konflikt mellem mor og far. Den organisatoriske konflikt er dog den vi med dette speciale prøver at mindske.

6.4 Konfliktens dimensioner

Når en person modtager en samværsafgørelse denne ikke er enig i, vil den dimension det kaldes den personlige konflikt, hvor modtageren føler sig særlig ramt på sit selvværd og selvfølelse, være rammen. Personen føler sig altså ikke anerkendt og kan ikke genkende præmisserne for afgørelsen. Når håndteringsforslaget for denne dimension er åben kommunikation, harmonere det dårligt med statsforvaltningens standardafgørelse¹⁰⁹ der overleveres på skrift. Det gøres klart i interviewet med JH, at det er barnets tarv der er i fokus når en afgørelse træffes. Der tages altså ikke hensyn til forældrenes behov i udformningen af afgørelsen¹¹⁰. Når målet er, at mindske klagesager er det dog ikke hensigtsmæssigt, ikke at involvere forældrenes behov i afgørelsen.

Den strukturelle dimension, hvor det er ydre omstændigheder der sætter begrænsninger som giver anledning til konflikten, er i denne forbindelse også værd at nævne, da det jo ikke er den enkelte sagsbehandler der bestemmer udformningen af afgørelserne. Sagsbehandlerens faktiske forvaltning i samværs sagerne er underlagt den juridiske ramme, der kan henføres til generel offentlig forvaltning.

¹⁰⁹ Bilag 3, interview med JH s. 16

¹¹⁰ Bilag 3, interview med JH s. 15

6.5 Samværsafgørelsens ydre omstændigheder

Hensigten med dette afsnit er, at fastlægge statsforvaltningens lovgrundlag, for at træffe afgørelser i samværsager, samt lovgrundlaget for udformningen af disse afgørelser. Herunder vil vi udfolde særligt centrale bestemmelser i forhold til udformningen af samværsafgørelserne, i forlængelse af specialets afsnit 3.2. Dette for at være opmærksomme på, hvad der i denne analysedel kan lade sig gøre inden for de gældende regler, og hvilke tiltag der ville kræve en ændring, enten af praksis eller decideret lovgivning.

6.5.1 Statsforvaltningens lovgrundlag for, at kunne træffe afgørelser

Det er vigtigt for specialet, for at kunne vurdere hvilke konsekvenser en ændring af udformningen af statsforvaltningen vil få, at lovgrundlaget for afgørelsen er gennemgået. På den måde er det muligt at se, hvad der er muligt inden for lovens og vejledningernes rammer at ændre, og hvad der ville kræve en lovændring at få gennemført.

Som tidligere præsenteret i specialet blev det, der i 2005 var kendt som statsamterne i Danmark, slået sammen til 5 regionale statsforvaltninger jf. Statsforvaltningsloven¹¹¹ Nu er Statsforvaltningen en samlet landsdækkende forvaltning. Statsforvaltningen har igennem denne lov fået hjemmel til at varetage de opgaver der i lovgivningen hører under statsforvaltningen:

”§ 4. Statsforvaltningerne skal varetage de opgaver, der i lovgivningen er henlagt til statsforvaltningerne, og skal endvidere varetage de opgaver, som indenrigs- og sundhedsministeren eller vedkommende minister efter forhandling med indenrigs- og sundhedsministeren i overensstemmelse med lovgivningen har bestemt skal henlægges til statsforvaltningerne”.

Nu er det altså fastslået at statsforvaltningen har hjemmel til at varetage de opgaver, hvor det i lovgivning er nævnt. Da dette speciale handler om samvær, bliver næste naturlige skridt i lovgivningen, at bevæge sig over i Forældreansvarsloven. I denne lov finder vi bestemmelsen der, som det også er nævnt i del 1, bestemmer at alle afgørelser der træffes om samvær, skal træffes til barnets bedste jf.

Forældreansvarslovens § 2.

¹¹¹ LOV nr. 542 af 24/06/2005.

Forældreansvarsloven indeholder et helt afsnit dedikeret til samvær og samværsafgørelser, der er her grundlaget findes til at statsforvaltningen kan træffe disse afgørelser, dog med forbehold. Kan forældrene i samarbejde, blive enige om en aftale om samvær, så vil det være denne aftale der gælder og statsforvaltningen behøver i princippet slet ikke være involveret. Forældreansvarsloven ligger netop ansvaret over på forældrene i lovens § 19, der siger at forældrene har et fælles ansvar for, at den forælder der ikke har bopælen på barnet, har samvær med barnet. Ligesom § 19 åbner for, at forældrene kan anmode statsforvaltningen om samvær med barnet. Jf. § 19 stk. 3 og 4.

I Forældreansvarslovens § 21 finder vi det egentlige grundlag for at statsforvaltningen kan træffe afgørelse i en samværs sag, her gøres det klart, at kan forældrene ikke blive enige, kan statsforvaltningen træffe afgørelse.

I forældreansvarslovens § 32, fremgår statsforvaltningens pligt til at tilbyde konfliktmægling, med mindre dette synes nytteløst. Statsforvaltningens lovgrundlag, for at kunne træffe afgørelse om konfliktmægling, og træffe afgørelse om samvær, er altså at finde i Forældreansvarsloven. Forældrene har dog i medfør af denne lov, rig mulighed for selv at komme til enighed før statsforvaltningen går ind og træffer afgørelsen for dem. Med både mulighed for at aftale samvær helt uden om statsforvaltningen og ved tilbuddet om konfliktmægling, er der altså åbnet for, at man ikke behøver at få trukket en afgørelse ned over hovedet.

6.6 De juridiske rammer for samværsafgørelsens udformning

Som tidligere nævnt, er det ud fra interviewet med JH¹¹² klarlagt, at udformningen af samværsafgørelserne ligger inden for de rammer der er udstedt i den overordnede sprogpolitik for statsforvaltningen. Den første er udarbejdet i 2008, den vi har modtaget er en revideret udgave fra 2013.¹¹³

¹¹² Bilag 3 interview med JH s. 3

¹¹³ Bilag 3, Interview med JH s. 1

I vejledning om samvær¹¹⁴ er der et forslag til hvordan en samværsafgørelse kan sættes op:

- Forældrenes påstande, eventuelt suppleret med forældrenes hovedargumenter.
- Henvisning til de lovbestemmelser og den administrative praksis, som har været relevant for afgørelsen.
- Redegørelse for de faktiske omstændigheder, som er tillagt afgørende vægt ved afgørelsen, f.eks. barnets holdning, samværsforælders hidtidige forbindelse med barnet, tidligere udøvet samvær og relevante aftaler om samværet. Endvidere bør konklusionen af eventuelle erklæringer, vurderinger el.lign. fremgå.
- Begrundelsen for afgørelsen, dvs. en opremsning af de hovedhensyn, der har været bestemmende for statsforvaltningens skøn. Det skal således klart fremgå af afgørelsen, hvilke konkrete oplysninger og forhold, der er tillagt afgørende vægt ved statsforvaltningens vurdering af, hvad der i den konkrete sag er bedst for barnet.
- Endvidere bør eventuelle bevisvurderinger nævnes. Samtidig bør forældrenes relevante anbringender kommenteres. Der består således ikke en pligt til at kommentere alt, hvad forældrene har gjort gældende. En generel henvisning til forældrenes påstande og anbringender er ikke tilstrækkeligt til at opfylde begrundelseskravet.
- Klagevejledning, herunder opfordring til at fremsende klagen gennem statsforvaltningen.
- Afgørelsen af alle de dele af samværet, som forældrene ikke er enige om, skal begrundes selvstændigt.¹¹⁵

Selvom der ikke er en egentlig lov for udformningen, er der i forvaltningsloven bestemmelser i §§ 22 – 23 regler om at modtageren af en afgørelse, har krav på en skriftlig begrundelse, såfremt afgørelsen er bebyrdende, hvilket en samværs sag er, da den ikke kan give begge parter medhold.

Da en samværsafgørelse er grundlaget for det samarbejde forældre skal have omkring deres børn vil det dog være højst usandsynligt at en sådan vil blive overleveret mundtligt. Det fremgår også af interviewet med JH at afgørelserne udformes skriftligt, og at det er den indsats der bliver sat ind på det sprogpoltiske område primært er rettet mod skriftlighed¹¹⁶

¹¹⁴ VEJ nr. 9297 af 25/06/2013.

¹¹⁵ Link 11: <https://www.retsinformation.dk>, specialets litteraturliste

¹¹⁶ Bilag 3: interview med JH side. 13

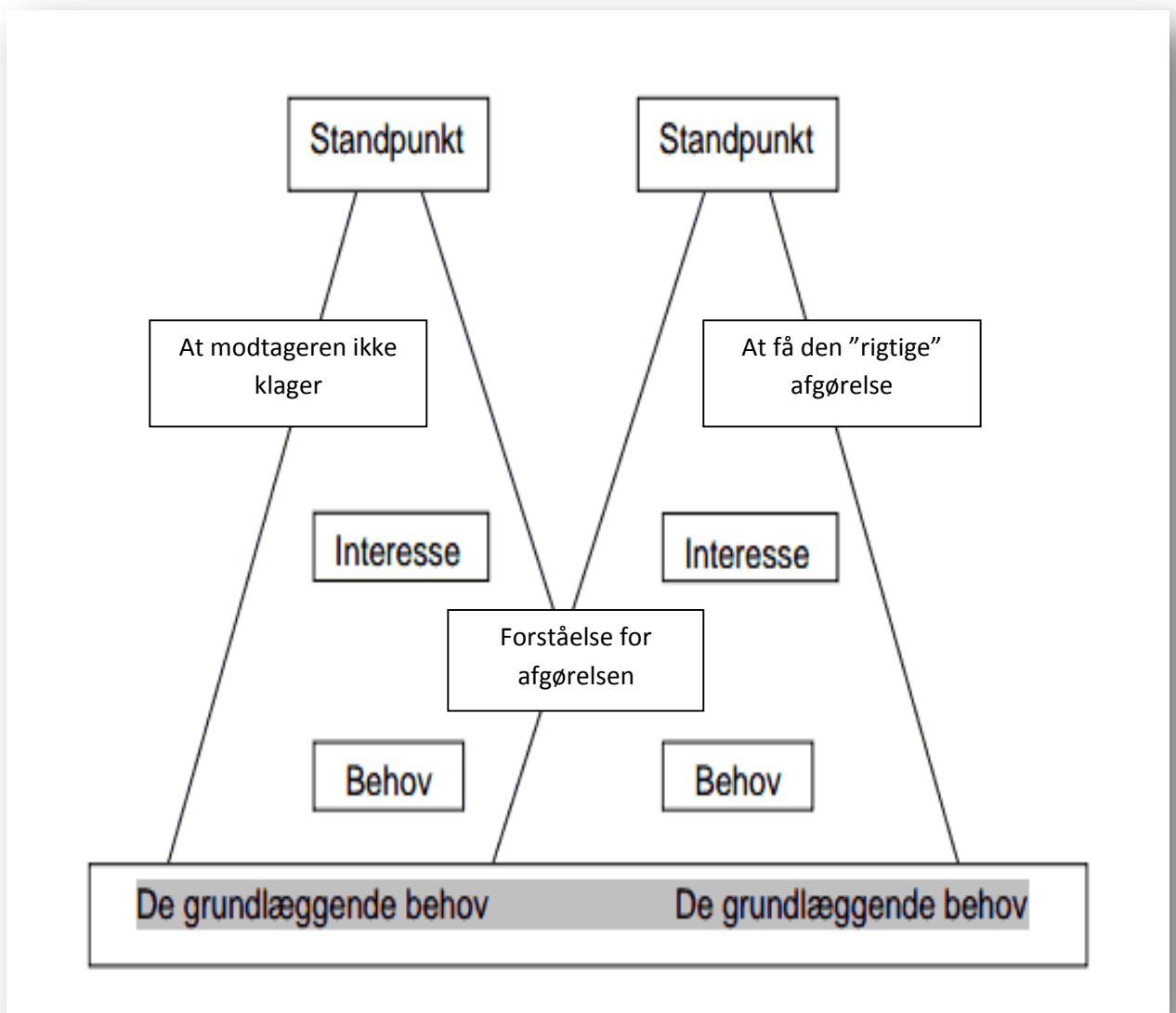
6.7 Konfliktløsningsmodellernes anvendelse på samværsafgørelsen

Hensigten med dette afsnit er at analysere på, hvorledes man kan implementere de konfliktløsningsmodeller der er præsenteret ind i samværsafgørelsen.

6.7.1 Den danske model

Den danske model sigter mod at parterne i samarbejde skal finde et fælles udgangspunkt i konflikten, uden direkte indblanding fra mediator. Men Det forudsættes altså, at der er en mediator til stede, der kan give både statsforvaltningens repræsentant og modtageren for afgørelsen, de nødvendige redskaber til at kunne løse konflikten. Det åbenlyse problem er igen, at afgørelsen, allerede foreligger. Det er derfor mere et spørgsmål om, at skabe forståelse for denne afgørelse. Der vil stadig kunne være en konflikt, grundet den magtmæssige asymmetri, der ligger i at modtageren er påtvunget afgørelsen. Det forudsættes altså at det kan lade sig gøre at løse konflikten, uden at ændre på præmissen for selve konflikten. Dette forudsætter igen et godt kendskab til modtageren. Når man inddrager standpunktsbjerget, der handler om at nå til et punkt hvor man forstår hinandens behov, er det i afgørelsen nødvendigt, at man tilkendegiver, at modtagerens synspunkter er blevet hørt. Modtageren skal føle sig tryk ved, at de oplysninger og synspunkter denne har givet under sagens behandling er blevet hørt.

Standpunktsbjerget:



Det værste i forhold til den danske model vil altså være en afgørelse der koldt og nøgternt opstiller afgørelsen, og det lovmæssige grundlag herfor, som i det den nuværende standardafgørelse¹¹⁷. I den danske model, er det altafgørende at afgørelsen er så personlig som muligt. Optimalt set ville dette kræve at hver samværsafgørelse skulle skrives specifikt til modtageren, det ville altså ikke være muligt med den standartformular der bruges i dag. Der ud over ville det igen kræve en indgående kendskab til de behov modtageren har. JH fortæller i interviewet af der årligt udarbejdes mellem 15.000 og 17.000 samværsafgørelser om året ved statsforvaltningen.¹¹⁸ Men man ville i mindre omfang kunne inddrage borgeren ved at udforme en mere personlig afgørelse på skrift.

6.7.2 Hensigtsmæssighed i forhold til konfliktforebyggelse i afgørelsen

Selvom selve udformningen af samværsafgørelsen er bestemt ud fra vejledninger, sætter forvaltningsloven alligevel nogle ramme op for at man har ret til en begrundelse af afgørelsen, samt at man har krav på en klagevejledning. Selve udformningen på det forslag til afgørelsen, der fremsættes i vejledning om samvær, kunne i princippet godt rumme de fleste af de konfliktnedtrappende hensyn. Dette kunne gøres ved at udforme afgørelsen, således at man rummer modtageren. Afgørelsen skal henvende sig til borgeren direkte, skal være let at forstå og indeholde modtagerens anbringender, så der lægges vægt på, at det er modtageren selv der er i fokus.

¹¹⁷ Bilag 4.

¹¹⁸ Bilag 3: interview med JH s. 6

7. Delkonklusion

7.1 Konflikthåndterings opsamling

Hensigten med dette afsnit, er at opsummere det teoretiske grundlag, som analysen bygger på. For herefter at opsummere de pointer, analysen på baggrund af det konfliktteoretiske grundlag, er kommet frem til. Afsnittet indeholder endvidere en præsentation af specialets del 3.

7.1.1 Teori

Konfliktteorien beskæftiger sig primært med, at identificere konflikten, altså at finde et niveau og en dimension som konflikten passer i. Dette skyldes, at konflikt jo er et meget løst begreb og i den brede vifte af muligheder der er, både for konfliktens opståen og konfliktens løsning, er det nødvendigt at præcisere konfliktens præmisser, før man kan tage det næste skridt, altså selve løsningen af konflikten. Selvom vi i dette speciale har valgt, at fokusere på mediation, herunder "den danske model" som konfliktløsningsmetode, og derved indsnævret metoden, betyder det ikke, at identifikationen af konflikten ikke er yderst vigtig. Selv ved en sådan indsnævring som til "den danske model", kan man favne et utal af konflikter. At kunne identificere konflikten, finde konflikten på konflikttrappen og at kunne sætte ind med selve meditationen, hænger altså ulasteligt sammen, ved løsning af en konflikt

7.1.2 Analyse

Da statsforvaltningen, på et juridisk funderet grundlag, udformer alle afgørelser efter samme standardskrivelse, giver det ikke meget rum for de essentielle elementer i konfliktløsningen, der er tryghed og magt over egen situation. Det er altså fra et konfliktteoretisk synspunkt, noget nær den værst tænkelige løsning, at præsentere en afgørelse med en standardskrivelse uden hensyn til modtageren. Dog er der jo de modtagere, der vil modtage forstå og acceptere en sådan afgørelse. Det vil altså sige, at der i mange tilfælde ikke vil være grundlag for konflikt. Analysen forklarer dog, hvorfor det kan skabe en meget optrappet konflikt for nogle modtagere, og denne optrapning kan skyldes udformningen af afgørelsen.

Analysen påstår, at man ved at inddrage hensyn til de grundlæggende behov hos mennesket, og ved at vurdere i hvilken konflikt borgeren befinder sig i, vil kunne komme klager til livs. Det er altså ikke afgørelsen som sådan, der nødvendigvis optrapper konflikten, men nærmere den måde afgørelsen bliver præsenteret på.

7.1.3 Præsentation af specialets 3. del

Konklusionen vil udgøre specialets besvarelse, af problemformuleringen. Dette sker ved at sammentrække de hovedpunkter, der er fremkommet af specialets analyser, og der ud fra imødekomme problemformuleringen, så vidt muligt. Dette efterfølges af en perspektivering til eksisterende forskning på området, samt mulighederne for videre udfoldelse af dette speciale. Dette sker specielt med fokus på projektet "Styrket Borgerkontakt", der vedrører indarbejdelsen af mediationslignende teknikker i det offentlige system for at nedbringe klager, samt optimere løsningen af de klagesager, der alligevel bliver indgivet.

Specialets

3. Del

8. Konklusion

Dette afsnit har til hensigt, at opsummere specialets hovedpunkter, pointer og resultater. Herunder vil specialets to dele, for henholdsvis det retoriske- og det konfliktdeeskalerende perspektiv, sammenholdes for slutteligt, at munde ud i en stillingtagen til hvorvidt specialets metode og problemformulering:

”Kan man lave en retorisk strategi, til at konfliktforebygge i en samværsafgørelse?” Er blevet mødt.

8.1 Specialets udledte hovedpunkter, pointer og resultater

En samværsafgørelse truffet af Statsforvaltningen, består i dag af et generelt standardskrivelseskoncept for selve afgørelsesbrevet, samt et tillægs standardskrivelseskoncept for den fastsatte samværsordning. Koncepterne er udarbejdet af fagområdets jurister, i henhold til både gældende forvaltningsretlig- og familieretlig lovgivning samt, myndighedens interne sprogpolitik. Standardskrivelseskoncepterne udarbejdes desuden, så de opfylder de formelle juridiske krav, der gør afgørelsen egnet til et klageforløb i 2.instans.

Disse kriterier afspejler sig således i udformningen af den diskurs, som Statsforvaltningens anvender for sin afgørelse i dag. Den retoriske situation beskæftiger sig, som teoretisk analyseredskab, med, hvorvidt denne udformning også er hensigtsmæssig i forhold til formidlingen af afgørelsens budskab, så myndigheden kan opnå borgerens tilslutning og accept. For at opnå en sådan passende respons, må samværsafgørelsen tilegnes til- og være nærværende for sin modtager, imødegå de indvendinger modtageren måtte have til budskabet, samt modvirke de begrænsninger der knytter sig til afgørelsens fremsættelsesform, tid, sted og myndigheden som ophavsmand.

I afgørelsen i dag, er det den fastlagte juridiske ramme, som i væsentligste grad karakteriserer afgørelsen. Denne forsøges ikke umiddelbart omgået, ved en udfoldelse af Statsforvaltningens bemyndigelse til at skønne administrativt, i selve standardskrivesskabelonen. Statsforvaltningen anvender således også et lovhjemlet topos, hvilket giver argumentationen en juridisk vinkling, til trods for myndighedens neutrale sprogvvalg. Statsforvaltningens argumentation vil på denne baggrund opnå størst tilslutning hos et publikum, hvor ret er ensbetydende med retfærdighed i den ånd som loven er udarbejdet efter. Selvom Statsforvaltningens argumentation er sammenhængende og retorisk velstruktureret, indeholder den altså kun det overbevisende element som kræves, i retorikken, for en afgrænset modtagergruppe.

Udarbejdet i
fællesskab

Ud fra en publikumsanalyse kan det ved hjælp af de sproglige til- og fravalg ligeledes ses, at Statsforvaltningen ikke udelukkende tilegner sin afgørelse til diskursens primære modtager, nemlig parten som er afgørelsens kvalitative publikum. Myndigheden har snarere udformet afgørelsen efter dens sekundære publikum, nemlig Statsforvaltningen selv og ankestyrelsen, som klageinstans for afgørelsen.

Når afgørelsen gennem sine stilistiske valg, afspejler autoritet og magtmæssig ulighed, er dette i overensstemmelse med den måde det danske demokratiske retssamfund i dag er opbygget. Afgørelsen vil derfor også retorisk set, være hensigtsmæssig i forhold til samfundets idealborger. For at øge muligheden for, at opnå en passende respons fra den generelle borger, ville Statsforvaltningen skulle udnytte det spillerum den, genkendelige, juridiske ramme tillader. Dette ved i højere grad at inddrage parternes perspektiv i afgørelsen, inden for de givne rammer af en standardiseret og ensartet sagsbehandling.

Inden for disse rammer vurderes standardskrivelseskoncepterne at, kunne optimeres ved en indsættelse af fakultative underrubrikker. Dette vil give Statsforvaltningen mulighed for, at sætte sit eget præg på afgørelsen, anlægge andre topoi end det juridiske, samt konkretisere og personliggøre afgørelsen for hver unik sag, således at budskabet dedikeres til den primære modtager.

I konflikthåndteringen kunne sådanne fakultative underrubrikker også være med til at konfliktforebygge. Modtagerens tryghed er en meget vigtig del af, at konfliktforebygge, og bør søges understøttet i en afgørelse.

Ud fra et konfliktorienteret perspektiv vil man kunne forebygge konflikter, ved at holde afgørelsen i et sprog, så modtageren forstår afgørelsen til fulde. Modtagerens situation skal anerkendes, for at kunne forebygge konflikters opståen ved afgørelsens afgivelse. Dette vil altså sige, at afgørelsen må indeholde det komplette grundlag for udfaldet af afgørelse, og indeholde de ting der er vigtige for modtageren.

Ud fra Maslow's behovspyramide er det vigtigt, at de grundlæggende behov er opfyldt. Der er derved skabt grundlag for, en afgørelse der rammer en meget bred personkreds, da man bør være åben for at acceptere en velbegrunderet afgørelse. Er dette tilfældet vil man også på konflikttrappen være på et af de nederste trin, selvom man ikke er enig i afgørelsen. Det er her man bruger standpunktsbjerget, hvor grundlaget, ligesom i behovspyramiden, er at de grundlæggende behov er opfyldt. Her vil man skulle arbejde sig videre ad standpunktsbjerget, og søge fælles forståelse. Det vigtige er således ikke, at man er enig i afgørelsen, men at man har en forståelse for grundlaget.

Konfliktens niveauer bruges til at vurdere, hvem der er konflikt imellem. I Statsforvaltningens samværsafgørelse er dette part/myndighed og part/part. Dette er vigtigt for at kunne vurdere, om der kan tages hensyn til det i afgørelsen. Det vil kun være det organisatoriske niveau, der kan inddrages i afgørelsen. Dette gøres ved, at gøre den juridiske del af afgørelsen, mere letlæselig. Konflikts dimensioner bruges herefter til, at definere typen af konflikt modtageren befinder sig i. Den personlige konflikt, hvor modtageren føler sig ramt på selvværdet, er den man i afgørelsens strategi, bør søge at undgå.

8.2 Specialets sammenfattede strategi og dennes anvendelsesmuligheder

Specialet kan således udlede, at retorik- og konfliktteorien indeholder redskaber, som kan definere modtagere og behov, i en samværsafgørelse. Ud fra en analytisk gennemgang af Statsforvaltningens standardskrivelseskoncepter for samværsafgørelser, vurderes det at en strategisk indarbejdelse af denne indsigt, vil kunne optimere muligheden for, at myndigheden opnår dens ønskede effekt. Denne effekt er, at sagens parter kan tilslutte sig-, acceptere- og efterleve afgørelsen, hvilket reducerer antallet af konflikter og klagesager.

Overordnet vurderes der på denne baggrund, at være et behov for, i højere grad at inddrage parternes perspektiv eksplicit i afgørelsen. Dette for, at afgørelsen bliver mere nærværende for dem, der berøres af den trufne ordning, og forventes at agere herefter. Afgørelsen skal derfor også, i kombination med partsinddragelsen, skrives i et letlæseligt sprog. Dette for, at mindske den magtmæssige distance mellem myndighed og part, så budskabet bliver tilgængeligt for den det er tilegnet.

Resultaterne fra specialets to dele, kan hertil sammenfattes til nogle fælles strategiske virkemidler, hvis sigte er en mere hensigtsmæssig samværsafgørelse for både myndighed, såvel som sagens parter. Virkemidlerne angår primært en udvidelse af Statsforvaltningens standardskrivelseskoncept, for førstegangsfastsættelse af samvær. Udvidelsen omhandler muligheden for indsættelse af fakultative standardrubrikker, der inddrages i afgørelsens udformning, ud fra parternes unikke behov og karakteristika. Dette for at personliggøre en generel standardafgørelse, ud fra den unikke samværsag som afgørelsen vedrører.

De fakultative rubrikker kan, blandt andet, angå den konfliktmæglingsproces, mellem parterne, der ofte ligger forud for den skriftlige afgørelse. Her vil samværssagens konkrete sagsbehandler kunne inddrage parternes perspektiv ved, at oplyse hvilke ordninger parterne selv har afvist, eller godskrevet, som mulige.

En anden rubrik kunne være parternes anbringender, altså det parterne selv har fremsat, som vigtigt for Statsforvaltningens afgørelse. Disse kunne opsummeres, og det kunne derefter forklares, hvorfor de enten er lagt til grund, eller ikke er det. Dette ville derved skabe tryghed ved, at modtageren følte sig hørt.

Specialet lægger op til, at udformningen af standardkonceptet ændres, uden at behøve, at skulle erstattes.

Specialets udledte strategiske virkemidler, vurderes at kunne udgøre et udformningsmæssigt tillæg, til Statsforvaltningens gennemskrivningsprojekt anno 2014, af afgørelsens sproglige indhold. Disse to elementer forventes samlet set, at kunne udgøre en overordnet retorisk strategi, for udarbejdelsen af Statsforvaltningens standardskrivelseskoncepter i samværsaftagelser således, at mulige konflikter forebygges.

Ved at kombinere de to discipliner: retorik og konfliktmægling, har specialet forsøgt at skabe et fundament for, at kunne udvide samværsaftagelsens standardskrivelseskoncept.

Det specialet søger med sin udvidelse af standardskrivelseskoncepterne er at have mulighed for at tilegne afgørelsen til parterne som en mindre afgrænset befolkningsgruppe. Ved at konkretisere og personliggøre koncepterne fra sag til sag, vil koncepterne kunne rumme den forskellighed der er blandt samfundets borgere og dermed også kunne appellere bedre hertil.

Ud fra dette, er det altså ikke specialets opfattelse at der er brug for en helt ny tilgang til udformningen af afgørelserne, blot en optimering af de nuværende skrivelser.

Specialet finder, at man ved at lave disse udvidelser, kan tage bedre hensyn til modtageren af afgørelsen og derved nedbringe klageantallet. Meningen er, at udvidelsen kan skabe et grundlag, for at kunne rumme det enkelte individ.

Idet Statsforvaltningen i forvejen anvender en blød tilgang til konflikter, ved at tilbyde konfliktmægling til parter i en samværssag, og at redskaberne derfor er kendte for Statsforvaltningen, vurderes det at strategien vil kunne indarbejdes uden store komplikationer, samt at strategien vil kunne skabe en rød tråd mellem proces og afgørelse, i myndighedens samværssager.

Specialets problemformulering er ved den anvendte metode, således imødekommet.

*Udarbejdet i
fællesskab*

9. Perspektivering

9.1 Specialets grundlag og eksisterende forskning på området

Idéen til specialets problemformulering, om hvorvidt det er muligt at lave en retorisk strategi til, at konfliktforebygge i en samværsafgørelse, udspringer af i forvejen værende hollandske og danske initiativer, vedrørende optimering af den offentlige kommunikation for at begrænse antallet af klagesager. Hvor disse initiativer tager udgangspunkt i sagsbehandlingsprocessen, har dette speciale dog i stedet forsøgt at belyse initiativernes anvendelse analogt i den skriftlige forvaltningsakt.

9.1.1 Projekt Styrket Borgerkontakt, i Holland og Danmark

I 2008 gennemførtes det første pilotprojekt om bedring af offentlig kommunikationen, i Holland. Projektet omfattede primært offentlige forvaltninger, hvor der træffes en bindende afgørelse der kan påklages af borgeren. Projektet blev i 2009 udvidet, fra 5 organisationer til 20 forskellige kommunale, regionale og statslige forvaltninger.

Projektet påbegyndtes fordi en signifikant del af de administrative omkostninger, blev oppebåret af borgernes klager og ankesager i det offentlige hollandske system. Borgernes behov for juridisk bistand, var ligeledes proportionelt hermed. For at højne værdien af den offentlige sektor, både for borgeren såvel som samfundet, valgte man at anlægge et pilotprojekt med en anderledes proaktiv tilgang til konflikthåndteringen i mødet mellem myndighed og borger. Konflikthåndteringen bestod i det store hele af 2 metoder, henholdsvis at myndigheden møder borgeren tidligt i sagsbehandlingen og anvender deeskalerende mediationslignende teknikker i sin kommunikation med borgeren, samt at den sagsbehandlende myndighed skal søge sin afgørelse bekræftet af den berørte borger, inden udstedelse af en endelig forvaltningsakt¹¹⁹.

De hollandske metoder implementeredes i et lignende pilotprojekt i 2011-2012, på kommunalt plan, i Danmark og er under stadig udvidelse.

¹¹⁹ Link 12: www.styrketborgerkontakt.dk, specialets litteraturliste.

Resultaterne fra Holland viste, at denne nye tilgang både formåede at begrænse antallet af klagesager, med op til 50%, såvel som optimerede borgernes og sagsbehandlernes overordnede tilfredshed med afgørelsesprocessen, begge med ca. 20%. Projektet viste, at resultaterne afspejlede sig i at behandlingstiden faldt med omtrentligt 20%, og at sagsomkostningerne ligeledes reduceredes betydeligt.

Projektet i Danmark er indtil videre belyst fra 2011 til 2012 ved et konsortium bestående af to kommuner og 2 hospitaler, hvor de proaktive metoder er blevet testet¹²⁰. Resultaterne herfra har i vidt omfang indfriet de forventninger og mål der var opstillet ud fra de hollandske forsøg. Ud fra målet om en reduktion på 50% i antallet af klagesager ses blandt andet, at har kommunerne opnået et fald på mellem 48%-88% og i forhold til en målsætning på mellem 15-20% i øget borgertilfredshed lægger kommunernes resultat på mellem 16%-52%¹²¹.

En implementering af retoriske- og mediationslignende teknikker under sagers processuelle behandling, har altså vist sig anvendelig i forhold til forebyggelsen af klagesager.

9.2 Specialets validitet og muligheder for yderligere udfoldelse

Når dette speciale i stedet har valgt, at belyse anvendelsen af retoriske- og konfliktforebyggende virkemidler i samværsafgørelsen, ud fra de anvendte standardskrivelseskoncepter, kan effekten ikke udledes med ligeså stor sikkerhed.

Dette speciales eksterne validitet udfordres ved, at de udledte generelle tendenser ikke er afprøvede i praksis. Specialets overvejelser og konklusioner må derfor betragtes som et kvalificeret teoretiske bud, og ikke en praktisk anvendelig strategi. Validiteten udfordres desuden af muligheden for, at den konkrete sagsbehandler af egen drift udvider standardskrivelses koncepterne og derved sætter et personligt præg på samværsafgørelsen. Det kunne på denne baggrund have været interessant, at belyse specialets problemformulering yderligere, ud fra et repræsentativt antal konkrete anonymiserede samværsafgørelser.

¹²⁰ Link 13: www.styrketborgerkontakt.dk, specialets litteraturliste.

¹²¹ Link 14: www.styrketborgerkontakt.dk, specialets litteraturliste.

Det kunne ligeledes være interessant, at følge Statsforvaltningens projekt 2014, om omskrivning af standardskrivelseskoncepterne. Dette for, at se om nogle af de problematikker dette speciale belyser, ved anvendelsen af det nuværende standardskrivelseskoncept for førstegangsfastsættelse af samvær¹²² med tillæg af standardskrivelses konceptet for den tilhørende samværsresolution¹²³, afværges ved kommunikationsenhedens opdatering af disse skabeloner.

Slutteligt ville en inddragelse af en borgertilfredshedsundersøgelse som empiri, også kunne være et interessant redskab til en yderligere afdækning af problemets omfang. Dette endvidere, som garant for konflikt- og klagesagernes grundlag.

¹²² Bilag 4.

¹²³ Bilag 5.

10. Litteraturliste og bilagsfortegnelse

10.1 Bøger

Bønning, Sten "Almindelig forvaltningsret", 1. udgave, 1. oplag 2009, Jurist- og Økonomforbundets Forlag

Fafner, Jørgen "Retorik – Klassisk og moderne", 9. reviderede oplag 2005, Akademisk Forlag

Gabrielsen, Jonas og Juul Christiansen, Tanja "Talens magt, indføring i mundtlig retorik", 2. udgave, 4. oplag, 2010, Hans Reitzelz Forlag

Glasl, Friedrich "Konfliktmanagement", 6. udgave 1999, Freies Geistesleben Stuttgart

Hammerich, Else og Frydensberg, Kirsten "Konflikt og kontakt", 3. udgave, 1. oplag 2012, Forlaget Hovedland

Hessel, Merete "Undgå konflikter med borgerne", 1. udgave, 1. oplag 2012, Frydenlund.

Jensen, Elisabeth Halskov og Olesen, Jenny Anneberg "Tekstens univers – en introduktion til tekstvidenskab" 1. udgave 2003, forlaget Klim

Jørgensen, Charlotte og Onsberg, Merete "Praktisk argumentation", 3. udgave, 3. oplag, 2011, Nyt Teknisk Forlag

Jørgensen, Charlotte og Villadsen, Lisa "Retorik, teori og praksis", 2009, Samfundslitteratur

Kvale, Steiner og Brinkmann, Svend "Interview", 2. udgave, 2. oplag 2009, Hans Reitzels Forlag

Monberg, Tina "Konflikthåndtering", 2006, Børsens Forlag

Northouse, Peter Guy "Introduction to leadership", 2. udgave 2012, Sage Publications

Pontoppidan, Christina "Gør teksten klar – principper for klart skriftsprog", 1. udgave 2013, Samfundslitteratur.

Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund "Retorikkens aktualitet", 1. udgave 2006, Forfatterne og Hans Reitzels Forlag

Roer, Hanne og Klujeff, Marie Lund "Retorikkens aktualitet", 2. udgave, 1. oplag 2009, Forfatterne og Hans Reitzels Forlag

Vindeløv, Vibeke "Konflikt, tvist og mægling", 1. udgave 1997, Forlaget Djøf

10.2 E-bøger

Paludan-Müller, Lars "Arbejde-, organisations- og ledelsespsykologi", Frydenlund

Vindeløv, Vibeke "Konfliktmægling", 3. udgave 2013, Forlaget Djøf

10.3 Artikler

Bitzer, Lloyd F. "Den retoriske situation", e-artikel, tidsskrift for skandinavisk retorikforskning, Rhetorica Scandinavica Nr. 3 - 1997

Black, Edwin "Den andre persona", e-artikel, tidsskrift for skandinavisk retorikforskning, Rhetorica Scandinavica Nr.9 – 1999

Cordes, Anja "TFA 2010.3", Karnov, Thomson Reuters.

Maslow, Abraham "A theory of Human Motivation", e-artikel, psychological Review - 2004

Miller, Carolyn "Genre som sosial handling", e-artikel, tidsskrift for skandinavisk retorikforskning, Rhetorica Scandinavica Nr. 18 – 2001

Vatz, Richard E. "Myten om den retoriske situation", e-artikel, tidsskrift for skandinavisk retorikforskning, Rhetorica Scandinavica Nr.15 – 2000

10.4 Love og andre forskrifter

Bekendtgørelse af forvaltningsloven (forvaltningsloven), LBK nr. 988 af 09/10/2012.

Bekendtgørelse om forældreansvarsloven (forældreansvarsloven), LBK nr. 1073 af 20/11/2012.

Bekendtgørelse om forældremyndighed, barnets bopæl og samvær mv., BEK nr. 707 af 18/06/2013.

Bekendtgørelse om lov om rettens pleje (retsplejeloven), LBK nr. 1139 af 24/09/2013.

Lov om behandling af personoplysninger (persondataloven), LOV nr. 429 af 31/05/2000.

Lov om offentlighed i forvaltningen (offentlighedsloven), LOV nr. 606 af 12/06/2013.

Lov om regional statsforvaltning (Statsforvaltningsloven), LOV nr. 542 af 24/06/2005.

Lov om ændring af lov om regional statsforvaltning, lov om børns forsørgelse, lov om ægteskabs indgåelse og opløsning og forskellige andre love som følge af ændret organisering af statsforvaltningerne, LOV nr. 647 af 12/06/2013.

Vejledning om forvaltningsloven, VEJ nr. 11740 af 04/12/1986.

Vejledning om samvær (samværsvejledningen), VEJ nr. 9297 af 25/06/2013.

Vejledning om sproget i love og andre retsforskrifter, VEJ nr. 224 af 15/10/1969.

10.5 Links

Link 1:

<http://www.statsforvaltningen.dk/sfdocs%5CPublikationer%5CRapporter%20mv/Evaluering%20af%20tv%20A6rfaglige%20m%C3%B8der%20i%20h%C3%B8jkonfliktsager%20-%20midtvejsrapport.pdf> (set d. 8/2-2014).

Link 2: <http://www.statsforvaltningen.dk/site.aspx?p=5253> (set d. 8/2-2014).

Link 3: http://windnielsen.eu/wind_kommunikation/Anke.pdf (set d. 8/2-2014).

Link 4: <http://www.statsforvaltningen.dk/site.aspx?p=4623&newsid=1142> (set d. 8/2-2014).

Link 5: http://www.denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Jura/Statsforvaltningsret/forvaltningsakt (set d. 8/2-2014).

Link 6: <http://www.ft.dk/samling/20121/spoergsmaal/s420/svar/920438/1180049.pdf> (set d. 8/2-2014).

Link 7: https://www.konfliktloesning.dk/side15/konfliktkultur_relationelle_tr_desten (set d. 6/2-2014).

Link 8: http://konfliktloesning.dk/side15/kompendium_konfliktforst_else_p_lokalt_og_nationalt_plan (set d. 15/1-2014).

Link 9: http://konfliktloesning.dk/sites/konfliktloesning.dk/files/kompendium_2000_0.pdf (set d. 14/1-2014).

Link 10: <http://www.styrketborgerkontakt.dk/forside> (set d. 15/1-2014).

Link 11: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=152580>, (set d. 2/2-2014)

Link 12: http://www.styrketborgerkontakt.dk/files/Engelske_brochure_mediation%5B1%5D.pdf (set d. 20/2-2014).

Link 13: <http://www.styrketborgerkontakt.dk/nyt/rapporten> (set d. 20/2-2014).

Link 14: http://www.styrketborgerkontakt.dk/files/SLUTRAPPORT_-_Forsoeg_med_Styrket_Borgerkontakt.pdf s.32 (set d. 20/2-2014).

10.6 Bilag

Bilag 1: Standardskrivelses koncept for aftale om bopæl

Bilag 2: Statsforvaltningens sprogpolitik

Bilag 3: Transskribering af interview med Johanne Duus Hornemann

Bilag 4: Standardskrivelses koncept for førstegangsfastsættelse af samvær

Bilag 5: Standardskrivelses koncept for samværsresolutionen

Bilag 6: Standardskrivelses koncept for afslag/ophør på grund af barnets udtalelser

Bilag 7: Standardskrivelses koncept for ændring af samvær

11. Bilags appendix

11.1 Bilag 1 – standardskrivelse for aftale om bopæl

Journalnummer journalnummer

AFTALE OM BOPÆL (ved fælles forældremyndighed)

Vi forældre navn og cpr.nr., og navn og cpr.nr., er enige om, at vores barn,

barns/børn navn(e) og cpr.nr.,

skal have bopæl hos navn på fremtidig bopælsforælder med virkning fra i dag.

Denne aftale kan gennemtringes ved fogedretten efter retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 3.

Dato

Dato

navn

navn

11.2 Bilag 2 – Statsforvaltningens sprogpolitik



11.2.1 Forord

Den struktur og de sagsområder, som Statsforvaltningen i dag er omfattet af, har i de seneste årtier gennem gået store forandringer. Vi er til for at betjene borgere og samfund, og vi yder service og behandler sager på et højt kvalitetsniveau.

Indtil nu har der manglet en udførlig og samlet hensigtserklæring for vores fælles sprogbrug. Denne sprogpolitik formulerer, hvilken sprogbrug vi vil forbindes med. Vores identitet som moderne, effektiv, saglig og troværdig myndighed skal afspejles i vores evner til formidling.

Som skrivende medarbejdere i Statsforvaltningen er vi formidlere af et til tider tungt juridisk stof. Sprogpolitikken skal gøre det nemmere for os i den travle arbejdsdag at skrive i et godt, venligt og rigtigt sprog, der gør det lettere for borgerne at forstå vores afgørelser, og hvorfor de er blevet, som de er.

Denne sprogpolitik indeholder derfor vejledende retningslinjer, som tjener til at gøre vores afgørelser og andre meddelelser lettere at læse, at gøre sprogbrugen mere ensartet og at gøre vores sprog rigtigere.

Retningslinjer kan gøre meget, men en sprogpolitik er kun et redskab. Først og sidst er det op til hver enkelt medarbejder at skrive præcist, relevant og afstemt efter situationen.

Et gammeldags og stift forvaltningssprog signalerer magt, uligeværd og utilnærmelighed. Et godt, venligt og rigtigt sprog signalerer overskud, troværdighed og imødekommenhed.

11.2.2 Om at skrive godt

I vejledningen til forvaltningsloven står der, at vi skal skrive læsbart, forståeligt, venligt, hensynsfuldt, enkelt, præcist og klart. Disse krav gælder lovmæssigt kun for afgørelser, men vi ønsker naturligvis, at alle vores tekster lever op til dem! I dette kapitel kan du finde hjælp og inspiration til at skrive godt.

11.2.3 Til borgere

Der findes mange forskellige slags borgere i Danmark, og Statsforvaltningen skriver vi til dem alle. Vores budskaber er ofte komplicerede, så det er vigtigt at gøre meget ud af formidlingen. Borgeren skal kunne forstå budskabet og føle sig skrevet til.

Et afgørelsesbrev til en borger bliver ofte læst af flere andre end netop den borger, hvis navn står på brevhovedet, f.eks. sagens andre parter, advokater, ankeinstanser eller Ombudsmanden. Men disse skal ikke betragtes som modtagere af brevet. Vi tilgodeser ikke andre læsere på bekostning af den egentlige modtager. Hvis afgørelsesbrevet lever op til forvaltningsloven, og hvis det er skrevet godt til borgeren, kan det også læses af alle andre.

Det er naturligvis meget vigtigt, at de personlige oplysninger, vi skriver om og til borgerne, altid er korrekte. Men særligt vigtigt er det at skrive navne helt rigtigt!

Brug modtagerens fulde navn.

Hvis det fulde navn er meget langt, så brug det navn, modtageren selv bruger.

Brug det samme navn for den samme person i hele teksten.

11.2.4 Til andre modtagere

Vi skal selvfølgelig også skrive venligt, direkte og klart, når vi skriver til andre myndigheder, advokatfirmaer og andre modtagere. Alle slags modtagere fortjener en god tekst. Men hvis vi deler fagsprog med modtageren, behøver vi ikke undgå juridiske termer og fagord.

I tiltale af sådanne modtagere bruger vi derfor heller ikke det personlige 'du' eller 'din', men i stedet en mere formel benævnelse af institutionen eller firmaet. Skriv altså "**Statsforvaltningen har modtaget Nellemann & Bjørnkjærs ansøgning...**" og "**Statsforvaltningen beder Tønder Kommune om...**", første gang du nævner modtageren og os selv. Herefter kan du med fordel henvise til 'I/jer', 'vi/os', Statsforvaltningen eller kommunen, styrelsen, ministeriet osv., som i "**Vi beder derfor kommunen om...**".

11.2.5 I hilsner

I afgørelser og anden korrespondance i afgørelsessager skriver vi ikke nogen indledende hilsen. Her er adressefeltet tilstrækkeligt.

I breve og e-mails, der ikke er korrespondance i afgørelsessager, skriver vi "Kære [fulde navn]". Hvis modtageren er en nærmere bekendt, f.eks. en samarbejdspartner, er det of- te mest passende at skrive "Kære [fornavn]". Vi skriver hverken hr./ fru eller andre titler (f.eks. doktor eller advokat) før navnet.

'Kære' anses af de fleste for en neutral hilsen, der hverken signalerer intimitet eller bekendtskab. Der kan dog være grunde til at bruge en helt anden hilsen, f.eks. den meget uformelle 'Hej' eller den meget formelle 'Til'. Brug din sunde fornuft, og brug oftest 'Kære'.

11.2.6 Med komposition som læsestøtte

Når vi skriver afgørelsesbreve og andre tekster til borgere, er budskabet ofte juridisk kompliceret - og til tider endda en dårlig nyhed for modtageren. Derfor er det vigtigt, at vi hjælper modtageren med at forstå budskabet. En god opbygning af din tekst kan gøre meget for, at budskabet bliver lettilgængeligt.

Flere informationer

Tænk over, hvilke informationer din tekst skal indeholde, og vær opmærksom på mængden af informationer. I afgørelser er det vigtigt, at alle relevante og juridisk nødvendige informationer er med, men husk på, at for megen information kan virke forvirrende og hæmme læsningen og dermed forståelsen. Pas f.eks. på med at tage for meget standard- tekst med i dit brev.

Det vigtigste først

Når du ved, hvilke informationer din tekst skal indeholde, kan du gå videre til at overveje rækkefølgen. Tænk altid på, hvad der er vigtigst for modtageren af din tekst, og skriv det først! I afgørelsesbreve er konklusionen det vigtigste, dvs. afgørelsen i sagen. Og derfor skriver vi afgørelsen før vores begrundelser, sagens omstændigheder og lovgrundlaget. Kun et ganske kort resumé af sagen kan stå før afgørelsen.

Lige meget hvilken type tekst du skriver, så forestil dig, hvilke spørgsmål modtageren har til emnet, og hvilken rækkefølge spørgsmålene dukker op i. Teksten kan med fordel udformes som svar på disse spørgsmål.

Overskrifter og punktopstillinger

Brug overskrifter, punktopstillinger og lignende strukturerende elementer i din tekst.

Så bliver den nemmere at navigere i – uanset om den er et afgørelsesbrev eller en hjemmesidetekst. Husk, at overskrifter skal være markeret med fed og venstrestillet.

Citater

Når vi bruger citater, skal det altid fremgå tydeligt. Alle citater skal derfor stå i citations- tegn. Ganske korte citater kan stå i den løbende tekst, men de længere markerer vi med linjeskift, indrykning og skriftstørrelse 9. For alle citater gælder, at de ikke må stå i kur- siv.

11.2.7 Enkelt

En enkel tekst er en effektiv tekst. Den er nemmere at forstå, og dermed når budskabet bedre ud. De næste punkter handler om, hvordan du kan sikre dig, at din tekst bliver en kel.

11.2.8 Kort

Overvej, om dine sætninger er korte nok. Nogle gange kan et par velplacerede punktummer betyde meget for, at budskabet når ud til modtageren. Sørg dog også for, at dine sætninger varierer lidt i længden, så teksten ikke bliver for præget af staccato.

Gør det klart, hvem der gør noget

Hvis blot du kan lidt grammatik, kan du bruge to meget effektive principper for læsbar- hed. De gør sætningerne lettere at læse, og de gør det klart, hvem der gør noget - eller skal gøre noget:

Grundledet skal være din vigtigste aktør.

En aktør vil ofte være en person eller en institution, som f.eks. "Statsforvaltningen". Det er dog også almindeligt, at begreber er grundled, f.eks. "afgørelsen" eller "klagesagen"

Udsagnsleddet skal være din aktørs vigtigste handling.

Har du f.eks. skrevet "Sagen afgøres...". Så skriv i stedet "Vi har afgjort din sag". "Vi" er den vigtige aktør, og "har afgjort" er den vigtige handling. Det gør som nævnt teksten nemmere at læse, og det gør det klart, hvem der gør noget.

Vedkommende

Når du skriver en tekst om en konkret sag, f.eks. et afgørelsesbrev, så bestræb dig på at være konkret – og ikke abstrakt som de lovttekster, du formidler. Skriv hellere "Fordi din hæk er under to meter høj..." end "For beplantning på privat grund, der er lavere end to meter, gælder...". På den måde har modtageren bedre mulighed for at forstå og følge de anvisninger, brevet giver.

Sammenhængende

En god hjælp til modtageren er at bruge ord, der viser sammenhæng. Det er f.eks. ord som "derfor", "fordi", "selv om", "nemlig", "også", "derimod", "hvis ... så", "dels ... dels". Sørg for, at de sammenhængsord, du bruger, er almindeligt kendte ord. Undgå derfor ord som "henset til", "endvidere", "i tilknytning hertil", "hvorfor" (i betydningen "af hvilken grund"). De sidstnævnte ord sender meget kraftige signaler om en stiv, umoderne og uvenlig forvaltning.

Uden omsvøb

At bruge tomme indledningsfraser er endnu en måde at signalere støvet og uvenlig forvaltning på. Undgå derfor at indlede dine sætninger med vendinger som "Til din orientering kan vi oplyse...", "For så vidt angår..." og "Det bemærkes...". I bedste fald er de helt overflødige og indholdstomme, i værste fald lægger sagsbehandleren en betydning i indledningen, som borgeren ikke forstår.

Forklar svære ord og vendinger

Brug så få svære ord og fagord som muligt. Og når du ikke kan komme uden om dem, så forklar dem.

Der er flere gode måder at forklare svære ord på. To af de mest almindelige er:

Fortæl det først med almindelige ord, og skriv dernæst fagudtrykket, f.eks. "En kommune kan kun træffe beslutninger, som den kan begrunde med lovgivning. Kommunen skal med andre ord have hjemmel."

Fortæl, hvad ordet i praksis betyder for modtageren, f.eks. "Sagen hjemvises til fornyet behandling. Det betyder, at kommunen skal behandle din sag igen og træffe afgørelse på ny."

Pas også godt på med de såkaldte 'papierord', f.eks. "endvidere" og "såfremt". De er ikke nødvendigvis svære at forstå, men de er meget signaltunge.

Her er en liste over ord, vi skal undgå eller bruge sjældent, og alternativer til dem:

Anføre	Oplyse, Nævne, Mene
Dags dato	I dag
Det bemærkes	Vi kan/skal tilføje (overvej, om vendingen helt kan udelades)
Ej heller	Heller ikke
Endvidere	Også, i øvrigt, derudover
Faderen	Faren
Fornøden	Nødvendig
Fremkommet	Kommet frem, oplyst
Henholdsvis	Og
Henset til, under hensyn til	På grund af, ud fra (overvej, om vendingen helt kan udelades)
Hvorledes	Hvordan
Hvorfor (=af hvilken grund)	Sæt et punktum, og start næste sætning med: Derfor, dette er grunden til
I brev af/ved brev af [dato]	I dit brev [dato], i vores brev [dato]
I almindelighed	Normalt
Indeværende år	I år
Ligeledes	Også
Moderen	Moren
Navnlig	Særlig, især, først og fremmest
Nærværende	Denne, dette, disse
Pålægge	Give besked om, give besked på, kræve at
Rekvirere	Bestille
Resolution	Dokument om
Rette henvendelse	Kontakte, tage kontakt
Rette telefonisk henvendelse	Ringe
Samt	Og (samnt kan være god i opremsninger, der i forvejen indeholder og)
Stadfæste	Ikke at ændre, vi er enige med kommunen/styrelsen osv.
Såfremt	Hvis
Således	Sådan, altså
Såvel... som	Både... og
Til din orientering	Hvis du vil vide mere om..., kan vi oplyse dig om, at... (overvej, om vendingen helt kan udelades)
Undertegnede	Vi, Statsforvaltningen

11.2.9 Når vi henviser til paragraffer

For almindelige borgere virker henvisninger til paragraffer meningsforstyrrende og hæmmende for læsningen. Men vi skal naturligvis være omhyggelige med at redegøre for det relevante indhold i de love, afgørelser bygger på.

Brug lovenes populære navne, f.eks. boligstøtteleven, forældreansvarsloven eller syge- dagpengeloven. Og husk, at love skrives med lille begyndelsesbogstav, når de ikke indleder en sætning.

Undgå så vidt muligt at skrive paragraffer i løbende tekst. Giv i stedet de nøjagtige paragrafhenvvisninger i et særskilt afsnit til sidst i brevet.

Hvis det er nødvendigt at henvise til paragraffer i løbende tekst, så anbring gerne henvisningen i en parentes sidst i teksten.

11.2.10 I e-mails

En af de mange fordele ved en e-mail er, at den når hurtigt frem til modtageren. Men det betyder ikke nødvendigvis, at den skal skrives hurtigt!

E-mails, der sendes som led i sagsbehandlingen, er lige så gældende som alle andre dokumenter, vi skriver. Derfor skal vi sørge for, at den er af høj sproglig kvalitet. E-mailen skal altså være læservenligt opbygget, og den skal være skrevet enkelt og korrekt. Desuden skal den have samme saglige og neutrale tilgang til både emnet og modtageren som almindelig brevkorrespondance.

11.2.11 Om at skrive rigtigt

Også ved at skrive rigtigt, sender vi signaler til borgerne om, hvem vi er. At vores tekster er skrevet i et korrekt sprog, viser, at vi er fagligt kompetente og har taget teksten alvor- ligt.

Dette kapitel er et alfabetisk ordnet mini-leksikon over de mest typiske problemer, man støder på i skrivearbejdet.

Ad eller af

Ad bruges ved

Bevægelse langs med, hen over eller gennem noget "Vagabonden gik syngende ned ad bakken"

Retning i forbindelse med en position eller beliggenhed "Gårdbutikken ligger i retning ad Holbæk"

Målet for en ytring, handling eller bevægelse "Moderen vinkede ad sin uvorne søn".

Af bruges ved

Bevægelse væk fra noget "Han steg af lyntoget"

Ordforbindelse, der siger noget om årsag, anledning eller middel "Soldaten græd af glæde"

At eller ej

Hvis du er i tvivl om, hvorvidt du skal tage 'at' med i en sætning eller ej, er hovedreglen, at du skal lade være.

Der skal ikke 'at' efter 'gider', 'turde' og 'fordi'. "Han gider ikke gå i skole", "Barnet tør balancere på hegnet", "Det er vigtigt, fordi jeg siger det".

Der skal næsten aldrig 'at' efter 'hvis', 'når', 'selv om', 'som', 'før', 'mens', 'hvem' eller 'hvor'. "Hvis du kommer, laver jeg mad", "Placeringen er vigtig, når man køber hus", "Jeg kan ikke komme, selv om jeg gerne ville".

Der skal 'at' efter 'behøve', 'forudsat' og 'under forudsætning af'. "Du behøver ikke at tænke mere over det", "Jeg kommer, forudsat at jeg kan få fri".

Bindestreg

Bindestregen bruges i bestemte sammensætninger og i stedet for et ord eller en orddel. Den er kortere end en tankestreg.

Bindestreger i sammensætninger

med forkortelser "tv-signal", "it-kundskaber", "e-mail"

med tal og symboler "68-generation", "§-henvisninger", "25-års-jubilæum"

med sidestillede led "Holland-Belgien", "søn- og helligdagsbetaling"

bestående af flere ord "først til mølle-princip", "poste restante-brev"

ét led i forvejen indeholder en bindestreg "e-mail-adresse", "100-km's-grænse".

Bindestreger i stedet for et ord eller en orddele

"Social- og sundhedshjælper"

"Tømrersvende og -lærlinge"

Ejefald

Ejefald dannes normalt ved at sætte 's' på ordet eller det sidste ord i ordforbindelsen.

"Peters bil", "min tantes grønne hat".

Ord og forkortelser, der ender på -s, -x eller -z danner ejefald på én eneste måde, nemlig med apostrof alene. "Mads' datter", "Alex' grevindetitel", "Schweiz' dyreste ure", "SAS' ruter til Asien".

Forkortelser skrevet med store bogstaver danner ejefald med apostrof + s "USA's præsident". Hvis forkortelsen kan udtales som et ord og ikke en samling bogstaver, er det også tilladt at skrive forkortelsen uden apostrof. "NATO's generalsekretær". Det er dog altid korrekt at skrive forkortelser med store bogstavers ejefald med apostrof + s. "NATO's" er altså også korrekt.

I forkortelser uden forkortelsespunktum skal man sætte apostrof + s på i ejefald. Det gælder, uanset om forkortelsen er skrevet med store eller små bogstaver. "Tv's programoversigt", "hans CV's punkter", "1½ cm's voksetillæg".

Forkortelser med punktum danner ejefald ved, at man sætter s efter punktum. "Tyve kr.s rabat", "Kbh.s indbyggertal".

Et eller flere ord

Sammensatte ord skal altid skrives i ét ord. Det hedder altså "forældremyndighed", "sovesal", "videreudvikle" og "rosenrødt". Man kan høre på et sammensat ord, at det netop er ét ord. Prøv f.eks. at overveje forskellene på "stor magt" og "stormagt".

Om ordforbindelser som 'over for'/'overfor', 'indenunder'/'inden under' og 'op ad'/'opad' skal skrives i et eller to ord, afhænger af resten af sætningen. Ordforbindelsen skrives i to ord, hvis den er styret af noget, og i et ord, hvis den står alene.

Derfor hedder det:

”Det er koldt udenfor”

”At vi skal til bedstes 80-års-fødselsdag, er ikke til at komme udenom”

”Uden for huset var det koldt” (styrelsen er markeret)

”Ud over at være træt er jeg sulten” (styrelsen er markeret)

”Det er ikke til at komme uden om, at vi skal til bedstes 80-års-fødselsdag” (styrelsen er markeret).

En god huskeregel er at tænke i ét eller flere ord – og ikke i ét eller to ord. Andre ord, der kan drille, er dem, der står herunder:

Altid i et ord:

ifølge (i betydningen "det fremgår af...")

medmindre

proforma

såfremt

tilovers

Altid i to ord:

af sted

i dag

i går

i orden

frem for

for nylig

til dels

Forkortelser

Brug kun de allermest kendte og brugte forkortelser. På den måde undgår du, at din læser skal bruge tid på at afkode forkortelsen eller bliver i tvivl om meningen. Det er specielt vigtigt at undgå forkortelser, som kun er kendt i Statsforvaltningen eller i en bestemt faggruppe. Det gælder særligt for følgende, der kun er kendt af ganske få af vores modtagere:

1. ang 2. cf.

cfr.

d.d.

g.d.

jf.

jfr.

j.nr.

p.d.e.s. ... p.d.a.s.

s.d.

vedr.

I de tilfælde, hvor Retskrivningsordbogen har flere valgfri former, bruger vi:

CPR

CVR

f.eks.

kr.

og lign. 6. el. lign

bl.a.

m.fl. 9. mht.

m.m.

m.v.

Komma

I Statsforvaltningen sætter vi grammatisk komma, men inden vi kommer til reglerne for det grammatiske komma, er det vigtigt at vide, at:

Helsætninger er selvstændige sætninger, der kan stå alene.

Ledsætninger er led i helsætninger eller i andre ledsætninger.

En sætningsrest er den del af en helsætning, som er tilbage, hvis man fjerner ledsætningen/ledsætningerne.

Når du sætter grammatisk komma, er der seks regler, som er særligt vigtige at huske:

Sæt komma mellem helsætninger. "Eleverne larmede, så læreren skældte ud", "Klokken var mange, og hun var forsinket igen".

Sæt komma i opremsninger. "Du kan vælge mellem rød, blå, grøn, gul og lilla".

Sæt komma ved forklarende og præciserende tilføjelser. "Mit yndlingsband, altså U2, giver koncert", "Du skylder mig penge, 100 kr. i alt, som jeg gerne have".

Sæt komma omkring ledsætninger. "Hvis det ikke regner, og hvis du gider, kan vi tage i skoven", "Jeg arbejder bedst, når jeg er udhvilet, og hvis der er stille", "Den, der sover, synder ikke".

Sæt kun komma omkring navnetillæg og tilføjelser, hvis de er parentetiske. "Den danske statsminister, Helle Thorning Schmidt, gik på talerstolen", men: "Statsminister Helle Thorning Schmidt gik på talerstolen".

Sæt komma foran "men". "Børnene var søde, men meget larmende", "Rødvinen var god, men også dyr".

Sådan genkender du en ledsætning:

Brug 'ikke-prøven'. Hvis 'ikke' står før det bøjede udsagnsord, er sætningen en ledsætning. I helsætningen "Jeg ved, du er forsinket" er "du er forsinket" en ledsætning, og resten er en sætningsrest. Det kan ses på, at 'ikke' ville stå før det bøjede udsagnsord, nemlig 'er': "Jeg ved, du ikke er forsinket". I sætningsresten kommer 'ikke' derimod til at stå efter det bøjede udsagnsord, nemlig 'ved': "Jeg ved ikke, du er forsinket".

Ligge eller lægge

Du kan kende forskel på de to udsagnsord 'lægge' og 'ligge' med følgende huskereglere:

'Lægge' er altid en bevægelse (to gange 'æ'), mens 'ligge' er stilstand (to gange 'i').

Hønen lægger æg (to gange 'æ'), og at man ligger stille (to gange 'i').

Lægge' tager altid et genstandsled med (i dette tilfælde 'æg'), og det gør 'ligge' ikke. Det er de samme regler, der gælder for udsagnsordene 'sætte' og 'sidde'. Her er et par eksempler på, hvordan man bruger ordparrene:

"Statsforvaltningen lægger til grund for afgørelsen, at ..."

"Jeg har lagt sagen på dit bord"

"Til grund for afgørelsen ligger, at ..."

"Sagen har ligget øverst i bunken længe"

"Adoptionsnævnet sætter sagen i bero"

"Jeg satte kryds ved børnesagkyndig rådgivning"

I nævnet sidder fire jurister og en psykolog"

"Jeg sad i møde hele formiddagen".

Nogen eller nogle

Det er ikke til at høre forskel på 'nogen' og 'nogle' i talesproget, men rent betydningsmæssigt er der forskel. 'Nogen' betyder 'nogen som helst' (flere end nul), og 'nogle' betyder 'visse', 'en del', 'enkelte' (flere end en).

Hvis du er i tvivl, kan du oversætte til engelsk. Nogen oversættes med 'any', og nogle med 'some'.

R-problemer i udsagnsord

Det er svært at høre, om et udsagnsord, der ender på -e eller -ere i navneform, skal slutte på -r i en given sætning. Det gælder f.eks. 'høre', 'diskutere' og 'erobre'.

Hvis du er i tvivl om den korrekte form af udsagnsordet, kan du prøve at indsætte et udsagnsord, hvor det er tydeligt at høre forskel på navneform og nutid, f.eks. "prøve" og "prøver". Hvis udsagnsordet, du sætter ind, ender på -r, skal udsagnsordet i den oprinde- lige sætning også ende på -r. Hvis det indsatte udsagnsord ender på -e, skal det oprinde- lige udsagnsord også ende på -e.

Så hvis du er i tvivl om, hvorvidt det er korrekt at skrive "Statsforvaltningen arrangere et møde", eller "Statsforvaltningen arrangerer et møde", kan du indsætte udsagnsordet 'prøve' i stedet for 'arrangere'.

Med 'prøve' kan man tydeligt høre, at ordet skal skrives med -r: "Statsforvaltningen prøver et møde". Derfor skal 'arrangere' også skrives med -r,, og sætningen hedder: "Statsforvaltningen arrangerer et møde".

Sin eller hans

Man bruger 'sin', når det, man henviser til, er grundled i sætningen, og grundledet står i ental. Man bruger 'hans' eller 'hendes', når det, man henviser til, er noget andet end grundledet.

Eksempler:

"Jørgen kysser sin kone". ('Sin' bliver brugt, fordi det er Jørgens egen kone, Jørgen kysser).

"Jørgen kysser hans kone". ('Hans' bliver brugt, fordi det er en anden mands kone, Jørgen kysser).

Store og små bogstaver

På dansk er det kun meget få ord, der konsekvent staves med stort begyndelsesbogstav. Navne på love og bekendtgørelser skrives med lille begyndelsesbogstav, som f.eks. "ligelønsloven", "straffeloven" og "parkeringsbekendtgørelsen". Det samme gør sig gældende for jobtitler, som f.eks. "fuldmægtig", "direktør", "departementschefen" og "økonomi- og indenrigsministeren". Navne på offentlige institutioner skrives med stort begyndelsesbogstav. Og hvis navnet består af flere ord, skrives det første og alle betydningsfulde ord med stort. "Økonomi- og Indenrigsministeriet", "Ankestyrelsen", "Det Danske Center for Menneskerettigheder".

T eller ej på biord

Det kan være svært at afgøre, om et biord skal ende på -t eller ej. Det er som oftest biord, der ender på -ig, -lig og -vis, der volder besvær. I nogle tilfælde skal ordet ende på -t, i andre tilfælde kan det ende på -t, og i andre tilfælde igen må det ikke ende på -t.

Her er nogle eksempler:

Aldrig -t: "temmelig", "sandsynligvis", "tilfældigvis", "navnlig", "(u)heldigvis", "sandelig".

Altid -t: biord på -ig og -lig, der betegner en måde, som i at gøre noget "venligt", "alvorligt", eller "personligt".

Afhængigt af betydningen: Når 'lovlig' betyder 'lidt for', skal det ikke have -t, men når det betyder 'lovmæssigt', skal det have -t. Når 'antagelig' betyder 'sandsynligvis', skal det ikke have -t, men når det betyder 'acceptabelt', skal det have -t.

Valgfrit: "virkelig(t)", "frygtelig(t)", "indvendig(t)", "månedsvi(t)".

11.2.12 Huskeliste

Skriv det vigtigste først.

Strukturér din tekst med overskrifter, punktopstillinger og lignende.

Skriv enkelt (aktivt, vedkommende, sammenhængende, uden omsvøb).

Undgå papirordbog svære ord.

Forklar fagord.

Begræns mængden af sætningsord.

Skriv paragrafhenvvisninger uden for løbende tekst

Undgå sjuskefejl (slåfejl, manglende slutparentes, kun ét 'dels' i en sætning osv.).

Læs eller få læst korrektur

11.2.13 Opslagsbøger og henvisninger

Retskrivningsordbogen (Dansk Sprognævn)

Håndbog i Nudansk, Politikens Forlag

Dansk sprogbrug, Gyldendals Røde Ordbøger

www.sproget.dk

www.dsn.dk

Words synonymordbog (Shift F7)

11.3 Bilag 3 – Transskription af interview

Interview med Johanne Duus Hornemann, på vegne af Statsforvaltningen, d. 29-02-2014:

Interviewede: Johanne Duus Hornemann = JH, **Interviewer:** Pernille Eunice Kjær Lindstrøm = PL

(Uafhængigt af interviewet udveksles der hilsner. JH beklager desuden forsinkelserne i den tidligere korrespondance og forklarer, at PL's e-mailadresse nu er blevet clearret i Statsforvaltningens spamfilter således, at sprogguide mm. kan fremsendes. Herudover bekræfter PL betingelserne for interviewet altså, at det gerne må optages, transskriberes og anvendes i specialet mod at JH gennemlæser det for fejlцитeringer og eventuelle kontekstafhængige misforståelser).

10.13

PL: Hvis du indledningsvist, vil præsentere dig selv og din funktion, og rolle hos Statsforvaltningen?

JH: Ja, men jeg hedder jo Johanne Duus Hornemann, og er ansvarshavende kommunikations konsulent i Statsforvaltningen. Vi har i Statsforvaltningen en lille kommunikationsenhed, på 2 medarbejdere, så det er mig og en kollega. Statsforvaltningen har ikke haft sin egen kommunikationsenhed særligt længe, de fik den 1. januar 2012, indtil da varetog Økonomi- og Indenrigsministeriet, som så at sige er Statsforvaltningens arbejdsgiver eller ministerium. De varetog kommunikationen for Statsforvaltningen, men fra 1. januar 2012 valgte man at flytte kommunikationen ud.

PL: Ok ja

JH: Dengang var der 5 Statsforvaltninger og nu er der kun 1, men dengang der var 5 Statsforvaltninger var de så den fælles kommunikationsenhed. Jeg ved ikke om I ved det, men der har jo været mange reformer, i det her område gennem tiden. Hvis vi nu bare tager den seneste så at sige, så nedlagde man Statsamterne i 2007 og i forbindelse med struktur- og kommunalreformen så oprettede man 5 regionale Statsforvaltninger, som havde hver sin direktør, og hvert sit budget, og selvfølgelig nogle fælles overordnede retningslinjer, og arbejdede inden for fælles lovgivning og alle sådan nogle ting, og havde massere af samarbejde osv. Men i udgangspunktet, så var det selvstændige Statsforvaltninger. Så kom der en strukturreform af Statsforvaltningerne her, med ikrafttræden den 1. juli 2013, hvor man fra politisk hånd lavede en reform af Statsforvaltningen – dels for at ensarte sagsbehandlingen i landet, fordi man kunne i princippet i de her 5 forskellige Statsforvaltninger, have meget forskellige måder at gøre tingene på, og serviceniveauer osv., og dels var der også besparelseskra v i strukturreformen. Så pr. 1. juli 2013 blev de 5 forvaltninger nedlagt, og enhedsforvaltningen blev dannet, som bare hedder Statsforvaltningen.

PL: Ja... Ja det kommer vi lidt ind på i vores præsentation af hvilken myndighed vi arbejder med, og der havde vi nemlig også fundet frem til, at grundlaget var de her besparelseshensyn, og ønsket om en ensartede sagsbehandling. Vi har ikke kunnet finde egentlige oplysninger på om det var fordi serviceniveauet var meget forskelligt, eller væsentligt dårligere nogle steder frem for andre, eller om der var kommet klager til enkelte Statsforvaltninger – om det var det der lå specifikt til grund for, at man gerne ville have det mere ensartet?

JH: Nej, jeg tror i høj grad at det vel var for, at sikre at har du en sag om børnebidrag, så skal det ikke være afgørende om du bor i Ringsted eller i Hirtshals, hvordan den sag bliver behandlet eller hvor lang tid det tager at behandle den for eksempel.

PL: Ja.

13.51

JH: Inden strukturreformen havde Statsforvaltningen også 2 ankenævn under sig, det Sociale Nævn og Beskæftigelses Ankenævnet, og de opgaver blev taget ud af Statsforvaltningen i forbindelse med den her strukturreform fra i sommer, og er nedlagte, og så er der oprettet en ny klagestruktur, så de varetages nu af Ankestyrelsen som jo var ankeinstans i forvejen.

PL: Ja

JH: Så det vil sige, at man har også vurderet, at det var bedst at holde ankesager et sted og sagsbehandling af sager et sted, så på den måde kan man sige at Statsforvaltningen ikke længere er både ankeinstans, og afgørelsesmyndighed, og så har det i høj grad også været spare krav for der skulle spares på Statsforvaltningens område.

PL: Ja

JH: Det har man så vurderet fra politisk side var nemmest at gøre, hvis man havde en enhedsforvaltningen og ikke 5 selvstændige Statsforvaltninger, fordi dels så kunne man centralisere nogle sagsbehandlings områder, og det er jo den evige diskussion om centralisering og decentralisering men altså den vil jeg ikke begive mig ind i, men tanken var jo at ved at centralisere en række sagsområder, kunne man dels ensarte sagsbehandlingen og styrke fagligheden, og samtidigt spare penge ved det fordi man behøver ikke at aflønne 5 direktører, man kan nøjes med en, og du behøver heller ikke 5 personalechefer, du kan nøjes med en osv. Der kunne spares ved at samle sagsbehandlingen, mente man også at der var grundlag for, og også lave simple og enklere sagsgange via digitalisering har man også nævnt, at det kunne give nogle besparelser.

PL: Det giver jo god mening ud fra de hensyn det er besluttet ud fra.

JH: Mm Mm... men i virkeligheden... den afklaring på det spørgsmål er jo i virkeligheden politisk anliggende som, hvis I vil have mere information om det bør rette henvendelse til Økonomi- og Indenrigsministeriet, fordi Statsforvaltningerne var ikke med i omstruktureringens arbejde, - jo fra at det blev besluttet og implementeringen af det, men hele baggrunden for strukturen, og den nye struktur har Statsforvaltningen ikke været deltagende i, det har en arbejdsgruppe i Økonomi- og Indenrigsministeriet og så politikkerne på Christiansborg, de har fundet ud af hvordan den nye enhedsforvaltning skulle se ud. Det er ikke et arbejde som Statsforvaltningen har været med i, og det har været Økonomi- og Indenrigsministeriets projekt. Så baggrunden for hvordan og hvorledes den kan I få, og sikkert meget fyldigt om, i Økonomi- og Indenrigsministeriet end I kan hos mig.

PL: Ja, det er ikke noget vi har behov for. Det er ikke et politisk speciale. Vi har brugt lidt omkring organiseringen, strukturændringerne og historikken i beskrivelsen af Statsforvaltningen, som nu en selvstændig enhed, i vores præsentation af den myndighed vi arbejder med i specialet.

JH: Ja

PL: Ja, så synes jeg at vi skal lægge ud med de overordnede spørgsmål, omkring Statsforvaltningens sprogpolitik. Nu har du sendt den sproguide til os lige før og hvordan med den, den gælder så for al skriftlig ekstern kommunikation for Statsforvaltningen nu eller hvordan?

17.40

JH: Det her er, den sprogpolitik jeg har sendt til dig, det er ligesom den overordnede sprogpolitik for Statsforvaltningen.

PL: Gælder den så både for den interne-, og eksterne kommunikation?

JH: jaaaeh, nok når du læser den igennem, vil du kunne se at den er primært til ekstern kommunikation. Kommunikation med omverdenen, kan man sige.

PL: Ja

JH: Det er så borgere og samarbejdspartnere og andre, men med hovedfokus på borgerne.

PL: Ja, og den har i udarbejdet hvornår?

JH: Ja, første udgave er fra 2008, og altså dengang kommunikationen blev varetaget i Økonomi- og Indenrigsministeriet så at sige, det er der den blev udviklet.

PL: Ok

JH: Statsforvaltningens kommunikation lå der, og de medarbejdere der så havde med Statsforvaltningens kommunikation at gøre, og de havde så et kommunikationsfirma inde over, altså konsulent bistand på at udvikle, og så er den så løbende blevet rettet efter gældende struktur i Statsforvaltningen.

PL: Ok ja, og den udgave jeg nu har modtaget, hvornår er den så fra?

JH: Det er så den seneste, så at sige.

PL: Ja, og den må så være fra strukturændringen i 2013?

JH: Den er tilrettet i 13 ja, tror jeg, efter strukturændringen. Det har jeg, 2 sekunder, nu skal jeg se om jeg kan se det – ja for jeg kan se at den er tilrettet efter strukturændringen i 13, så den er fra efteråret 2013 den udgave i sidder med, så at sige, men grundstammen er jo den samme, men bliver selvfølgelig løbende tilrettet efter hvor vi er.

PL: Ja, det er klart. Ja, og når du er ansvarshavende kommunikation konsulent, hvad dækker det så over, er det dig der sørger for at kontrollere, at den eksterne kommunikation lever op til selve den sprogpolitik Statsforvaltningen fører?

JH: Altså man kan sige at kommunikationsenhedens opgaver har et primært fokus på den eksterne kommunikation, og det er jo alt lige fra hjemmesiden, til hvad vi har af informationsmateriale til borgerne om det ene og det andet og det tredje og det fjerde, og også vores afgørelsesbreve og anden form for ekstern kommunikation. Altså det vil sige, at der hvor vi så at sige har massekommunikation med borgerne, har kommunikationsenheden styringen for hvordan den kommunikation skal være, men for eksempel hjemmesiden, det er jo en enorm hjemmeside vi har, med enormt meget information og som vi jo begge 2 – os der arbejder i kommunikationsenheden – vi er begge journalistuddannede, så hjemmesidens tekster bl.a., udarbejdes jo i samarbejde med fagpersonale der er inden for de forskellige områder, eftersom at hverken jeg eller min kollega er specialister indenfor vægemål for eksempel, som også er et af Statsforvaltningens områder, eller det Kommunale Tilsyn, vi er ikke jurister og har ikke lovgivningen indenunder huden. Så det er typisk sådan at det sker i samarbejde med det faglige personale, hvor de er garanter for det faglige indhold, og kommunikationsenheden så skal være garanter for formidlingen af sproget og sådan.

22.15

PL: Ja. Hvor kommer I så ind som kommunikationsenhed – kommer I ind som dem der har udarbejdet standardskrivelseskabelonen eller kommer I ind som kontrol, der skal læse de tekster igennem der skal lægges ud på hjemmesiden, og de tekster der skal sendes ud ellers?

JH: Det er meget forskelligt. Sprogpolitikken er jo udarbejdet i kommunikationsenheden, så det har jo været et af kommunikationsenhedens projekter. Den er så fra før min tid, jeg har ikke været længere end lidt over 1 ½ år. I forhold til hjemmesiden, der kommer vi typisk ind over, igen hjemmesiden er lavet før min tid – den nuværende hjemmeside er fra 2010, det var sidste gang man lavede en større revision af hjemmesiden og det vil sige at nu har vi en masse grundlæggende tekster, som vi løbende arbejder på at forbedre og det sker jo meget i samarbejde med fagfolkene. Det kan være, skal vi have ny information på siden er det ofte dem der kommer med et udkast, og så gennemskriver vi det, så det bliver så lidt juraficeret sprog som muligt.

PL: Ja

JH: Men det kan være rigtig rigtig svært at undgå inden for vores område, og der er også visse steder hvor vi skal bruge visse typebetegnelser og forskellige ord, hvor vi som kommunikationsfolk godt kunne tænke os at det blev smidt i skraldespanden, men som vi ikke kan smide i skraldespanden af lovgivningsmæssige hensyn.

PL: Jo. Så den juridiske ramme er i meget underlagt?

JH: Den er vi underlagt jo. For eksempel, bare for at give dig et lille konkret eksempel, så har jeg længe sagt til vores separations- og skilsmisse kontor at jeg vil så gerne hvis vi undgår at kalde det "anmode" om separation og skilsmisse. Der er ingen danskere der ved hvad det vil sige at anmode, man søger bare eller sender ind – men det har jeg haft en længere diskussion med dem om, som er mundet ud i at vi er nødt til at fastholde ordet anmode, fordi man ansøger faktisk ikke om skilsmisse fordi at i ordet "ansøge" lægger der også i at du kan få et afslag og det er ikke op til Statsforvaltningen, at vurdere om folk skal skilles eller ej. Så derfor anmoder man om skilsmisse og så sagsbehandler vi så den sag. Så det er jo bare sådan et konkret eksempel på, hvor jeg godt som sprogmenneske gerne ville smide anmode ud af vores sprog, men det må jeg ikke, og det kan jeg ikke, og det kan jeg jo godt se fornuften i, og jeg er godt klar over at der er en forskel på ordet anmode og ansøge, eller søge om eller bede om, men der kan være eksempler på hvor man er nødt til at fastholde et sprog, der også hører hjemme i lovgivningen. Så må man så gøre hvad man kan for, at forklare de svære ord efterfølgende.

PL: Det er meget interessant. Det er jo virkelig inden for det felt vi skriver om – lige præcist at der er denne her juridiske ramme, som det hele er pakket ind i, og hvor meget vægt den egentlig tillægges, i forhold til det at formidle det budskab ud, på en måde så det er forståeligt for borgeren.

JH: Ja og hvis jeg lige skal komme tilbage til det her med afgørelsesbrevene. I og med Statsforvaltningens egen kommunikationsenhed er relativt ny, og ikke kæmpestor i forhold til hvor stor en organisation det er – vi er 2 medarbejdere og myndigheden har 570 ansatte vi træffer vel 210.000-220.000 afgørelser om året, og det er jo mange – så man kan sige at ressourcemæssigt er der jo grænser for hvad 2 medarbejdere kan nå og igen, vi har haft egen kommunikationsenhed i 2 år, så derfor er den sprogpolitik jo under implementering kan man sige.

PL: Ja

JH: Det er ikke sådan at alle afgørelsesbreve er skrevet ud fra den manual, så afgørelsesbrevene er oprindeligt skrevet af fagkontorerne selv, det er altså jurister og sagsbehandlere og sådan som har formuleret afgørelsesbrevene, men igen de er formuleret med udgangspunkt i den sprogpolitik der ligger, men de er ikke formuleret af kommunikationsfolk, de er typisk formuleret af jurister og andre med anden uddannelsesmæssig baggrund.

PL: Ja

JH: Men det ligger som et af de projekter som vi meget gerne vil nå at prioritere i 2014, af samtlige afgørelsesbreve, og i øvrigt andre former for standard breve som vi anvender som skabeloner og standardskrivelser til borgerne, at det bliver reformuleret eller gennemskrevet af kommunikationsenheden. Der er pt et projekt i gang, hvor at fagområderne er ved at se på deres standardskrivelser så det i første omgang bliver gennemskrevet af fagområderne selv, for hvad de kan forbedre og hvad der ellers løbende skal revideres i forhold til lovgivning og ændringer i lovgivning og alt sådan noget. Så i øjeblikket er fagområderne ved at gennemskrive dem selv og så efterfølgende er det så kommunikationsenhedens tur til at gøre dem så danske som overhovedet muligt og så lidt myndighedsagtige og juraagtige som muligt.

PL: De standardskrivelseres afgørelser du har sendt til mig, hvornår er de så fra?

JH: De er blevet gennemskrevet af fagområderne, dem du har fået, men ikke af kommunikationsenheden. Men der er meget stor forskel på afgørelserne. Nu synes jeg selv lige – nu sendte jeg dig bare nogen jeg har ikke særligt udvalgt dem – men nu har jeg selv lige siddet og kigget på dem, og jeg synes som sprogmenneske er de nogenlunde til at forstå. Igen kommer det jo så også an på hvad man indsætter i de her felter og hvordan man formulerer de begrundelser der gives for den afgørelse man har truffet, for det er jo det I ikke har fået mulighed for at se. Men der er for eksempel, nu ved jeg godt at I fokuserer primært på familieret og samvær, men inden for værgemålsområdet – er et rigtigt, rigtigt, rigtigt kompliceret område, og der er mange ting som gør sig gældende, og der er mange paragraffer og forbehold, og bummelum, og alle sådan nogle ting. Der er måske flere områder set fra et kommunikationsmæssigt synspunkt, som trænger mere til gennemskrivning end andre.

30.21

PL: Ja, og inden for vores felt, vil du så vurdere at det er rimeligt let tilgængeligt, altså at det er godt gennemarbejdet?

JH: Hm... det er jo det, at det er den her proces der er i gang, hvor fagområderne er i gang med, dels først selv at kigge på det hele... der sker jo det ved sådan en meget stor strukturændring, som vi også lige har været igennem her pr. 1. juli 2013, hvor 5 Statsforvaltninger bliver til en, det er en enormt stor intern organisatorisk ændring der sker, og folk er jo også fysisk blevet flyttet fordi, at før skulle man jo behandle alle typer af sager i alle afdelinger – eller i alle Statsforvaltninger... så bidragssager blev behandlet både i Nordjylland, Sjælland, Syddanmark osv., osv., osv. Bidragsområdet for eksempel, børnebidrag, ægtefællebidrag, uddannelsesbidrag osv., er et af de områder man har centraliseret. Det vil sige at nu løses alle bidragssager fra afdelingen i Ringkøbing. Så man kan sige at hvis du bare tænker den til ende, så er der jo enten nogle medarbejdere fra de andre gamle Statsforvaltninger, som har skullet flytte til Ringkøbing, eller også har de skullet få nye arbejdsopgaver.

PL: Ja

JH: Begge dele er jo tilfældet inden for alle sagsområder, og inden for alle Statsforvaltninger. Så der er dels nogle af de gamle medarbejdere, fra de gamle Statsforvaltninger, som har fået nye arbejdsopgaver, og der er dels nogen som er blevet flyttet med deres opgaver, til et andet sted i landet. Så det er jo nogle kæmpestore organisatoriske forandringer der sker, når man laver sådan en gennemgribende strukturændring som man har gjort med de gamle Statsforvaltninger, til den nye. Det betyder også, at der dels bliver brugt mange ressourcer på det, og det har vi i kommunikationsenheden også brugt rigtig mange ressourcer på, og så er der jo nogle andre ting der får lov til at ligge lidt, imens man bruger ressourcerne på det. Men samtidigt er det jo også noget der skaber en... at man skal ensarte – og det kan lyde så trist, men ved den her strukturændring har man jo netop ønsket at gøre ting ene ens og gøre dem fagligt bedre. Så er man også nødt til at se på, at måske sendte man en slags breve i Nordjylland og en anden slags breve i Syddanmark og nu skal de blive ens. Så der sker også det med sådan en stor strukturændring, at en masse arbejdsgange og arbejdsforhold skal gås igennem. Herunder afgørelsesbrevene/standardskrivelserne. Så sådan en proces er jo løbende, så det man måske var i gang med for 2 år siden, skal man så gøre igen som en ny øvelse, på en ny måde, og derfor er mange af fagområderne i deres arbejde, ved at implementere den her nye struktur. Så Statsforvaltningen er jo ved at gennemgå alle standardskrivelserne, for nu skal de være sådan her – for nu er vi en enhedsforvaltning, og nu er lovgivningen sådan her, og nu skal du fra Nordjylland og dig fra København, gøre det ens, så nu gør vi sådan. Så på den måde kan man sige, så er standardbrevene, herunder afgørelsesbrevene til borgerne, et af de områder, som der er ved at blive kigget rigtig grundigt på nu. I første omgang af fagområderne, og i anden omgang kommer vi så ind i billedet og skal gøre dem endnu mere forståelige, end det fagområderne selv er i stand til.

PL: Ja, nu ud fra det du fortæller, så kommer jeg til at tænke på om det så er meningen – med den ensartethed, der nu skal være i fokus, og i forbindelse med de medarbejdere der er blevet flyttet – at i som kommunikationsenhed skal ud og afholde nogle kurser, i de forskellige forvaltninger, for at gøre denne her kommunikation ensartet hos medarbejderne, eller hvordan skal det foregå?

34.38

JH: Altså jo, vi skal i morgen til Bornholm. Vi er på tourné rundt, til alle 9 afdelinger i enhedsforvaltningen. Vi er på tourné rundt til alle afdelinger, dels for at for at de ved hvem vi er og dels også for at få bedre input til bedre borgerkommunikation osv. Herunder jo også at fortælle om de her projekter, men det er ikke sådan at de ikke ved hvem vi er, og hvad vi laver, og hvad der er på spil, så at sige. Men så tager vi jo projekter op, og så kontakter vi bidragsområdet og fortæller at nu er vi her, og hvor langt er I, og nu kan vi kigge på jeres standardskrivelser, og sådan og sådan. Var det, det du spurgte om?

PL: Ja lidt, altså er det rigtigt forstået så, at I holder det mere internt i kommunikationsenheden, når I skal kigge de her ting igennem for at gøre dem mere spisevenlige, efter at fagområderne har gennemarbejdet det. I tager ikke ud til fagområdet og lærer dem at skrive deres standardskrivelse?

JH: Nå jo på den måde, jo. Det ligger også kan du se når du læser sprogguiden, så vil du kunne se at der også der er idéer til hvordan man kan gøre, og den her sprogguide har der, så at sige, kørt undervisningsforløb i tidligere.

PL: Ok

JH: I forbindelse med at den blev lavet, og da den blev sendt rundt, så var det ikke bare et stykke papir man sagde: Værsgo at læs og gør hvad der står. Det blev fulgt op af workshops og sådan nogle ting, og vi gør det jo løbende når vi for eksempel tager fat i større ting omkring hjemmesiden, så er det også med samtidig undervisning og coaching af hvordan man skriver forståeligt for borgeren. Det gør vi meget ud af, at det vil vi gerne uddanne organisationen til, men igen det er jo en løbende proces, og det der skete for 3 år siden er meget anderledes end i dag, så i virkeligheden når man befinder sig i sådan et felt, så er man en myndighed der ind imellem skifter skind, om man så må sige. For det gør de her myndigheder jo i Danmark, indimellem bliver de jo omstruktureret, og omlagt, og alt muligt. Så er der mange af de her ting, man må gøre igen og igen, det er i det hele taget sådan at sådan noget sproglig undervisning, skal holdes ved lige. Medarbejdere forsvinder og nye kommer til, så det er jo en løbende proces, kan man sige, at holde sådan en myndighed oppe på sine kommunikationsmål og sproglige mål.

PL: Men er det så rigtigt forstået at det stadig kun, hvis jeg må bruge det ord, er jer 2 som kommunikationsenhed, der skal stå for at lære de nye op i selve fagområdet, eller er den opgave uddelegeret til nogen fra fagområdet?

JH: Nej det er ikke os, det er de forskellige kontorer så at sige. Netop, fordi at vi er en lille kommunikationsenhed. Så skal kontorerne jo være selvkørende. Man kan sige, at det vi skal sørge for er, at de løbende får støtte i at de selv udvikler deres kommunikation. Så kan man så sige, at når det er borgerkommunikation, så bliver vi inddraget i højere grad, og det vil så typisk være for eksempel, at vi ofte tager ud og snakker med dem om hvordan det så vil være, at bygge et godt afgørelsesbrev op, men det står også i deres sprogguide. Det med at prøve at starte med konklusionen, fordi at det er det man leder efter – man leder efter svaret, og så kan man få en forklaring osv., osv. Det er de meget bevidste om, men om de så, så at sige, gør det i praksis så vi i kommunikationsenheden synes at det er dansk, det er så en anden snak. Vi er jo forskellige fagligheder, og jurister som er vant til at læse lovgivnings tekster og den slags, de synes jo ikke at det er dårligt dansk eller svært forståeligt dansk. Så tit handler det jo også om en bevidsthed hos medarbejderne, fordi at det er en bevidsthed de ikke har, og det er en bevidsthed de skal mindes om. Det er input de skal have løbende, for at blive mindet om, at det her er vigtigt, og vi skal det også selv, for vi bliver også selv hurtigt lullet ind i den interne lille verden. Så det er jo vigtigt konsekvent, hele tiden at være opmærksom på, at dem man taler til, ikke nødvendigvis ved hvad det er vi taler om.

39.47

PL: Ja, det er klart. Men der er så intet krav om, at fagområderne skal bruge standardskrivelseskoncepterne for deres afgørelser, ligesom de skabeloner du har sendt afsted. Afgørelsens udformning er ikke bundet af det, hvor det så blot er op til fagområdet selvstændigt at udfylde med personoplysninger og den konkrete begrundelse?

JH: Jo, der bliver ikke skrevet frihåndsskrevne breve, så at sige, til borgerne. Vi bruger standardskrivelserne.

PL: Ja

JH: Ja

PL: Men ikke med nogen slettefrihed, de ting der står i skabelonen skal stå der?

JH: Ja, som udgangspunkt. Men det kommer vel også an på sagen går jeg ud fra, hvis det ikke giver mening så sletter man jo det, der ikke skal stå der.

PL: Ok

JH: Men processerne omkring standardskrivelserne, vil jo så være, at de her sagsområder løbende tilretter dem, og når de så siger: At nu synes vi at den her standardskrivelse er rigtigt god, så får vi den så og så løber vi den igennem, og så leverer vi den tilbage og siger: Nu synes vi at den er rigtigt god, har vi taget for meget af indholdet? Er der nogle af de her ord, som vi snakkede om, som for eksempel anmodning – er der nogle ord som vi har pillet ud, som skal tilbage igen? Så derfor er det et samarbejde mellem dem, og os. Det er ikke sådan at de leverer noget til os, og så laver vi det om og lægger det direkte ud på, for eksempel, hjemmesiden. I sidste ende er de jo de faglige garantanter for at det der står, også er korrekt.

PL: Det er klart. Den sprogpolitik du har sendt til mig, er den offentligt tilgængelig? Fordi vi har jo ikke kunnet finde den, førend at vi har fået den fra dig i dag.

JH: Nej, det er den ikke. Altså, der er som sådan ikke noget hemmeligt i den, det er også derfor at jeg kan sende den til jer. Men man kan sige, at der er heller ikke truffet en beslutning om, at den skal ud at ligge på hjemmesiden. Det kan den komme, hvis ledelsen og kommunikationsenheden vurderer, at det tjener et formål, at ligge den derud. Det er i høj grad, i første omgang, et arbejdsdokument og et arbejdsredskab, som vi i Statsforvaltningen skal bruge, når vi kommunikerer med omverdenen – og i høj grad, i forhold til borgerne. Ikke nødvendigvis en information, som borgerne kan bruge til så frygteligt meget, derfor ligger den der ikke. Men der er ikke noget hemmeligt i den.

PL: Nej, ok.

JH: Men vi har vurderet, at det i højere grad er os medarbejdere i Statsforvaltningen der har brug for den, end det er omverdenen. De skulle jo meget gerne bare få resultatet af den. Men som jeg også sagde før, da vi startede, du spurgte mig om det der med, om jeg så synes at vi har nogle gode standardskrivelser og at de var som de skulle være – det synes jeg bestemt ikke de er, fordi at den her proces som jeg snakker om, at vi meget gerne vil køre som et projekt igennem 2014 i kommunikationsenheden, det har vi jo ikke gjort endnu.

PL: Nej

JH: Så derfor nej, jeg synes ikke at vores standardskrivelser er som de skal være. Der er nogle områder hvor de er klart bedre end andre, og der er nogle områder hvor de klart trænger til mere gennemskrivning, og et bedre dansk. Så der er selvfølgelig plads til forbedringer.

PL: Det er nok noget du kunne blive citeret for, altså det her med at det er jo rigtigt vigtigt, at det er fordi at det er under implementering og derfor er en løbende proces, og så det at i har et projekt der kommer op at stå i 2014, specificeret omkring standardskrivelsernes afgørelser.

JH: Ja, fordi jeg vil jo ikke sige, at alt vores skriftlige kommunikation til borgerne er fuldstændigt perfekt – for det er det ikke, og på standardskrivelsesområdet, er det det slet ikke. Der er der klart nogle områder, der alt for svært forståelige. Men igen, det er så du har baggrunden, at sprogpolitikken er fra 2008 og stille og roligt implementeres, og så sker der jo hele tiden store omstruktureringer i vores system, som også gør at vi skal starte forfra, og så bruger vi et halvt år, hvor vi bruger vores ressourcer på noget andet. Man kan sige, at vi da enormt gerne ville have været igennem projektet, fordi vores breve er rigtigt, rigtigt, rigtigt vigtige. Sammen med vores hjemmeside, hvad skal man sige, hjemmesiden er ofte borgernes indgang til Statsforvaltningen, og brevene er jo typisk den måde de får svar fra os på. Derfor er både hjemmesiden og standardskrivelsesafgørelser, i det hele taget utroligt vigtige. Hjemmesiden er på nogle områder rigtigt god, men det er igen også en løbende proces, og på andre områder er det nogle rigtigt tunge sider. Altså rigtigt tung tekst, der ligger på hjemmesiden, men det er også en løbende proces, som vi arbejder på hele tiden og vi bruger mest krudt på de områder, hvor vi har flest sager. Vi prøver at prioritere sådan, at der hvor vi er i hyppigst kontakt med borgeren, det er også der hvor vi prioriterer vores ressourcer.

PL: Ja, det er også en af grundene til, at vi har afgrænset os frem til samværsagerne, specifikt.

JH: Det kan jeg godt forstå, det er også vores største område.

PL: Lige præcist. Nu ved jeg godt at jeres projekt jo endnu ikke er påbegyndt, men jeg ved ikke hvor meget du ved om det endnu, ved du om der skal, eller nogensinde er blevet foretaget undersøgelser, hvor borgerne inddrages, hvor I får deres perspektiv på hvordan de forstår deres afgørelse – og ja om de forstår den?

45.55

JH: Det ligger i, så at sige – der er ikke lavet projektbeskrivelser endnu – men det er klart et kriterium, at det skal testes på borgerne, og at vi skal have tilbagemeldinger. Vi gør det, at vi løbende tester vores hjemmeside med borgere, hvor vi giver dem nogle opgaver, som for eksempel at sige, at du skal forestille dig, at du hedder det og det, og du er så og så gammel, og du står nu i den her situation hvor du skal skilles, din ægtefælle og dig er uenige om vilkårene, find ud af hvad du skal gøre, og hvad du kan, og hvad koster det, og alle sådan nogle ting. Så vi stiller dem i vores hjemmesidetest - stiller vi borgerne nogle opgaver, som de så skal prøve at løse, og lede rundt på hjemmesiden, og så skal de så fortælle, om de syntes at det var nemt at finde den information, de havde brug for og om de kunne forstå det der stod, og alle sådan nogle ting. Vi har en hel spørgeramme for det. Det gør vi løbende. Så det kommer vi også til at gøre, på standardskrivelserne, der skal vi helt klart have borgerne ind over.

PL: Men det er ikke forsøgt før, i forhold til brevene til borgerne?

JH: Det ved jeg ikke, der må jeg blive dig svar skyldig. Det er ikke sket, i min tid.

PL: Ok

JH: Det er også fordi, at vi ikke har været i gang – altså kommunikationsenheden, skal jeg lige huske at sige, fordi standardskrivelserne ændres jo løbende af fagområderne, fordi det ved I jo selv, der kommer jo løbende lovændringer og alle den her slags ting, så derfor skal de tilrettes. Så standardskrivelserne er noget, som fagområderne selv løbende udvikler, men kommunikationsenheden har endnu ikke haft muligheden for, at gennemføre sprogprojektet omkring standardskrivelserne, før her i 2014. Der vil ske nogle lidt store projekter omkring standardskrivelserne fra nu af, men det betyder jo ikke, at man ikke har tænkt over hvordan de skal skrives, for de er blevet skrevet ud fra sprogguiden. Så er det så lykkedes mere godt nogle steder, end andre.

PL: Ja. Det her projekt, kommer det til at være jer der kommer til at stå for det som kommunikationsenhed, eller kommer det til at være fagområdet selv?

JH: Det bliver et samarbejde.

PL: Det håber jeg, kommer til at lykkes rigtigt godt. Det ville have været super, hvis det allerede havde været påbegyndt, så der havde været lidt materiale at bruge derfra.

JH: Ja det kunne have været godt, hvis I kunne have fulgt sprogprojektet på en eller anden måde. Det er også et spændende projekt, og det lægger mig meget på sinde, fordi at det jo også opstår, fordi man lige tilfældigvis læser et brev hvor man tænker, at hvis ikke engang jeg kan læse det, hvordan skal borgeren så kunne det. Sådan nogle standardskrivelser har vi i Statsforvaltningen, og det generer jo mig som sprogmand, at jeg der har en relativt høj universitetsuddannelse, kan have svært ved at forstå det, vi sender ud til borgerne – det synes jeg jo ikke er i orden.

PL: Nej. Ved du hvordan det ser ud, i forhold til borgerfeedback, altså sker det at får en opringning fra en borger, der simpelthen har brug for at få forklaret, hvad det er der står i vedkommendes afgørelse?

JH: Det sker. Ikke nødvendigvis – og det er meget forskelligt hvorfor, ja altså det kan være fordi at tingene er svære at forstå, men det kan også være hvor man tænker, at det var da skægt du misforstod det. Så noget synes jeg er helt indlysende, og noget af det er måske mere situationsbestemt, fra borger til borger. Det man skal huske på, når vi taler om samværsområdet, det er at vi har med borgere at gøre, der ofte er i en følelsesmæssig svær situation, og i hvert fald i konflikt med deres tidligere ægtefælle, for ellers var de ikke i Statsforvaltningen i forhold til samvær. Derfor skal man huske på, at det ikke nødvendigvis er en modtager med et objektivt blik på brevet, fordi at vedkommende er part i en sag, og vedkommende er måske også følelsesmæssigt berørt af sagen, vedkommende kan være i konflikt med den tidligere ægtefælle, og det er jo alt sammen ting, der spiller ind for evnen til at forstå det, der står i sådant et brev.

PL: Det leder jo op til, at jeg spørger ind til det punkt i spørgsmålsrækken, for om det er inspireret af konflikthåndteringsmetoder, når i laver denne her sprogguide? Vores speciale er jo, som bekendt, bygget halvt op omkring retorik, og halvt omkring konflikthåndtering. Et er at man er part, og er bekymret for sagens udfald, og et er at man ofte vil være i konflikt med den anden part, og ofte heller ikke ønsker at denne får medhold i sin del.

JH: Mm... altså man kan sige, det bliver nok lidt tænkt så, hvis jeg skal sige ja til det. Man kan sige, at på sin vis ja. Det som er rigtigt, rigtigt vigtigt for os, og som du også vil kunne se i sprogpolitikken, det er at jo mere enkelt, simpelt, klart og tydeligt man kan beskrive ting, jo nemmere er de at forstå. Det vil de også være i situationer, hvor man er i konflikt. Så er man følelsesmæssigt i konflikt med sig selv, eller sin ægtefælle, og er man følelsesmæssigt berørt af situationen, så bliver det selvfølgelig sværere at forstå, hvis det er indviklet skrevet. Jo simple – jo bedre, og jeg tror at der et eller andet sted står i sprogpolitikken, at standardskrivelserne jo ofte ikke kun læses af modparten. Det kan være, at man viser det til andre, eller at man oveni købet har hyret en familieadvokat, til at bistå en med sagen, eller at man går videre et andet sted hen, eller skal til kommunen, eller et eller andet. Der kan man sige, at der har vores vinkel været, at det er vigtigt at standardskrivelserne skrives til den egentlige modtager, og hvis borgeren kan læse og forstå det, så kan en advokat også, og så kan kommunen også, og det er ligesom vigtigt, at uanset hvilken situation man står i, så skal man kunne forstå brevet. Det er ikke sådan, at hele måden at skrive afgørelsesbreve på, er bygget op omkring konflikthåndtering.

PL: Nej ok. Så der er ikke nogle særlige fraser, der for eksempel anvendes, eller ikke anvendes for, at forebygge konflikter?

JH: Nej, men man tænker meget over, at man ikke skal konfliktoptrappe vil jeg nok hellere omvendt sige, så igen så enkelt som muligt, så neutralt og nøgternt, så man undgår sprogligt at agere som part. Man skal jo ikke have værdiladede ord, og det er mere på den måde, at man er bevidst i opbygningen af de her skrivelser. Altså at vi skal være den neutrale objektive myndighed, der skal give kort, og klart, og præcist svar.

PL: Det giver mening. Kan jeg få dig til at uddybe begreberne du anvendte; klar, tydelig, forståelig, neutral og nøgtern, så vi ved, hvad Statsforvaltningen mener med disse ord, som de tager udgangspunkt i?

54.51

JH: Mm... Jamen ja, klart og tydeligt er jo, at man ikke pakker tingene unødigt ind i lange sætninger, hvor budskabet er gemt et eller andet sted, fordi igen, er man følelsesmæssigt i ubalance, eller generelt handler det i det hele taget ikke kun om, hvorvidt man er i ubalance eller ej, men ting er jo nemmere at forstå, hvis en spade bliver kaldt for en spade med det samme, i stedet for at det bliver pakket ind til at være et haveredskab, som er egnet til at grave huller i jorden med. Jo mere man pakker sætningerne ind, jo sværere bliver de at forstå. Dette vil sige, at jo hurtigere du kan komme frem med budskabet og bare fortælle hvad det er, og ikke alle de her fyldord; og på den ene side og på den anden side og derfor og forholdsmæssigt og ovenfra og nede fra osv. Det er det der ligger i klart og tydeligt. Til neutralt og nøgternt er vi jo en myndighed, som ikke skal tage parti. Vi skal jo være ikke være part i en sag. Vi skal prøve, at agere i en sag, og træffe nogle afgørelser. Dette vil sige, at vores sprog, skal ikke være værdiladet i forhold til tingene. Som Statsforvaltning, mener vi jo ikke noget om den ene eller den anden, vi skal tage udgangspunkter i afgørelser, for barnets bedste. Ved at være nøgterne og neutrale, så handler det om ikke at bruge værdiladede ord, men at agere som den neutrale part vi gerne skulle være.

PL: Vil det så også sige, at man ikke som Statsforvaltning kunne finde på at pakke budskabet ind for netop ikke at lyde for hård og partisk i sin afgørelse, hvis dette var et afslag?

JH: Nej, altså det er heller ikke sådan, at det skal være så kort, at man kommer til at lyde hård. Man skal give en forklaring, men det er vigtigt at det er budskabet der kommer frem. Det handler ikke om, at man skal sige tingene på en hård måde, man skal bare ikke bruge en masse underlige fyldord, som er svære at forstå og som kun slører budskabet, altså; således, såfremt og på den ene side og på den anden side. Det betyder ikke, at man ikke skal skrive hensynfuldt. Det kan man sagtens.

PL: Ok. Jeg har så også skrevet og spurgt til, hvordan disse værdier kommer til udtryk i udformningen af en samværsafgørelse? Altså, det kunne jo for eksempel være det du siger med, at konklusionen præsenteres først, så man netop ikke er i tvivl om hvad det er brevet vil.

JH: Ja, altså det handler jo om, at fortælle om afgørelsen først. I sprogpolitikken står der, at når du ved hvilke informationer din tekst skal indeholde, så tænk altid på hvad der er vigtigst for modtageren, og skriv det først. Så i samværsaftgørelser, er det konklusionen. Derefter kan vi så begrunde afgørelsen, og beskrive sagens omstændigheder, og lovgrundlaget osv.

PL: Den her begrundelse, findes den i brevet eller findes den i tillægget dertil, altså resolutionen?

JH: Hvis du ser på den skrivelse omkring fastsættelse af 1. gangs samvær, der kan du se at afgørelsen står der først; Vi har truffet afgørelse i sagen og vi har bestemt at... og det kan så være en 7/7 ordning eller at barnet skal være hos moderen 9 dage og faderen i 5 dage på 14 dage. Så står der en begrundelse; vi har lagt vægt på at... og så kan der så komme en begrundelse. Det kan for eksempel være, at man har holdt børnesamtale i sagen, og dermed at barnet har udtalt ønske om et eller andet særligt. Det kan også være, at man har lagt vægt på barnets tilknytning, det geografiske område – hvis forældrene bor langt fra hinanden, eller hvad man nu konkret har lagt vægt på. Så begrundelsen kommer ikke kun i resolutionen, men også i at man træffer en konkret vurdering, i den konkrete sag.

1.01.36

PL: Hvilke ting ligger specifikt i resolutionen?

JH: Det ved jeg faktisk ikke. Det er et af de spørgsmål, vi lige skal samle op på.

PL: Det vil jeg utroligt gerne vide lidt mere om, hvis ikke det er til ulejlighed.

JH: Det undersøger jeg og vender tilbage til dig med.

PL: Det lyder rigtigt, rigtigt fint. Kan du uddybe punktet: Sagens oplysninger?

JH: Det er her man skriver, om der er holdt vejledningsmøde, børnesagkyndigt møde, rådgivning eller konfliktmægling. Ja og så barnets perspektiv, som det fremgår af forældreansvarsloven.

PL: Ja ok. Nu er vi jo sprunget lidt i spørgsmålene, men hvis vi vender tilbage til de sprogpoltiske tiltag, er der så nogle du vil fremhæve, som værende specifikt rettet mod samværsaftgørelser? Eller er det rigtigt forstået, at det er sprogpolitikken der anvendes, og dette for al ekstern kommunikation?

JH: Ja, altså jeg vil jo sige at det der er målrettet afgørelserne, det er det kommunikationsenheden først når til i 2014.

PL: Vil det så blive indarbejdet i den overordnede sprogpolitik, eller kommer der til at være særskilte sprogpolitikker, fordelt på de forskellige fagområder?

JH: Sprogpolitikken må være det overordnede arbejdsredskab, i forhold til hvad vi synes at vi skal, i forhold til borgerne. Det kan jeg sagtens se, at afgørelsesbrevs projektet kan rummes indenfor. Så er det så os, som kommunikationsenhed, der går ned i konkrete detaljer med projektet. Men sprogpolitikken er den tilgang vi vil have, den kan både lægges ned over hjemmeside, standardskrivelser og andre former for kommunikation.

PL: Jo men jeg tænker mere på, at hjemmesiden jo for eksempel har sin egen netstrategi, som en slags underliggende specifik sprogpolitik.

JH: Mm... ja, på den måde. Altså man kan sige, at når vi for alvor går i gang, så får vi jo også et mål for projektet, så det får sin egen formulering. Men net-strategien handler jo også om mediet som sådan, hvor sprogpolitikken sagtens kan lægges ned over hjemmesidens tekster, og den kan jo også sagtens læses ud af net-strategien. Man kunne sagtens lave en afgørelsesbrev-strategi, men man kan også bare gøre tingene. Man kan lave strategier for en masse ting, men det nytter jo ikke noget, hvis ikke man handler på dem.

1.11.13

PL: Ok. Det kan jeg godt følge, men bygger det på at man vil bevare den ensartethed i kommunikationen med borgeren, eller hvordan? Siden man ikke ønsker at differentiere mellem, for eksempel en afgørelse, og en e-mail, om aflysning af et møde.

JH: Der har vi en meget kommunikationsagtig journalistisk tilgang til ting tror jeg, hvor at det skal kunne læses lige godt, uanset om brevet er en afgørelse eller noget andet. Det er de samme regler og retningslinjer, der gør sig gældende for god skriftlig kommunikation. Men det er ikke sådan, at vi ikke tænker på hvad det er for en slags... Men det er måske noget man kunne tage fra standardskrivelse til standardskrivelse, men i min verden så gør man det bare. Det er ikke sådant, at der ikke er tænkt over det, men værktøjerne er jo de samme.

PL: Ja, altså Statsforvaltningens værdier; klar, tydelig og forståelig, skal gerne gå igen i al den skriftlige kommunikation, er det rigtigt forstået?

JH: Ja.

PL: Hvis det så er, at et fagområde kræver noget særligt, så vil det komme til at stå i den standardskrivelse, der vil blive sendt ud inden for det felt?

JH: Ja og nej for igen, hvis man er nødt til at bruge et svært ord, så uanset om det er i en mødeindkaldelse eller noget andet, så skal det forklares. Jeg kalder det klart og tydeligt, men vi kan også bare kalde det, hvad jeg kalder det internt her, nemlig, at vi skal skrive på dansk. Jurasprog er ikke nødvendigvis let forståeligt dansk, og det skal skrives på dansk, også uanset hvad formålet er med kommunikationen.

PL: Ja. Nu er jeg vist lidt farvet af at jeg har siddet og skrevet på det her retorik, men er det rigtigt forstået, at der ikke kommer til at blive taget højde for den situation som modtageren er i? Udover selvfølgelig det generelle, at alle borgere skal kunne forstå teksten. Altså der vil ikke være et fokus på den kontekst, som skrivelser sendes ud af, for eksempel at modtageren af en samværsafgørelse er i en konfliktfyldt, og ømtålelig situation. i forhold til den anden part og sit barn. Den eksterne kommunikation vil ikke, i sin skrivelse, blive tilpasset de forhold?

JH: Kommunikativt vil det være forkert at betragte det sådan, at hvis du står i en situation, så skal du tales til på en måde, og hvis du står i en anden situation, så skal du tales til på en anden måde. Fagligt set mener jeg, at jeg skal skrive et brev til dig, som du skal kunne forstå og læse og acceptere – eller det skal jeg jo ikke bestemme om du som borger skal kunne acceptere eller ej, men så skal jeg skrive det på et sprog, så alle kan læse det. Jeg er uenig i at man fagligt set skal tage en masse forbehold og passe på, og være varsom osv. Det betyder hverken, at man skal kommunikere hårdt, eller med følelser, eller tilpasse det situationen som sådan.

PL: Fordi, at det skal holdes neutralt?

JH: Ja, og fordi jeg mener ikke at tilpasning ville hjælpe på konfliktniveauet, eller på Statsforvaltningens partsneutralitet i en sag.

PL: Ja, ok.

JH: Så kommunikativt og fagligt set er jeg uenig i, at man skal tage særlige forbehold. Så nej, der vil ikke blive taget hensyn til situationen – og det kan lyde meget hårdt, men det vil jeg sige kommunikationsmæssigt er forkert. Vi skal tiltale alle borgere ens, uanset hvem de er og hvor de kommer fra og hvad for en situation de står i.

PL: Er det så korrekt antaget, at kommunikationen vil tage udgangspunkt i generel respekt for borgeren i samfundet, frem for det enkelte sagsområdes situation?

JH: Hvad ville forskellen være?

PL: I specialets retoriske teori vil der være forskel på, om det er de situationelle vilkår der er styrende, eller om det udelukkende er modtageren for afgørelsen.

JH: Ja men tit kan sådan noget nemlig også blive overordentligt teoretisk, og når du sidder i myndigheden i praksis, så kan du putte dine teorier op et vist sted og så handler det om at kommunikere med borgeren, sådan at de forstår hvad der bliver sagt. Det betyder ikke, at man ikke skal tage højde for kommunikationsteorier osv. Dem er jeg jo også selv haglet igennem, jeg er sågar journalist så jeg har den baggrund. Men igen, så mener jeg bare at det er forkert at tale forskelligt til borgerne. Jeg tror forskellen på det du siger, er svær at se i praksis. Kan du give et eksempel på hvordan du ville gøre forskel rent praktisk for det kan jeg ikke se?

PL: Altså hvis man tager udgangspunkt i borgeren, ville man skrive klart og tydeligt og forståeligt helt overordnet uden at tage højde for, om kommunikationsformen var en e-mail om noget andet end en afgørelse eller om det var en forvaltningsakt, hvor man med udgangspunkt i den retoriske situation, som minimum ville lave en differentiering mellem e-mail og forvaltningsakt for at få opnå en passende respons.

JH: Jae.. ?

PL: Så ville man for eksempel kunne have særligt fokus på konflikthåndtering i samværsagers afgørelse, fordi Statsforvaltningen netop ved, at der er særlig tendens til dette i samværsager, frem for andre sags typer. Giver det bedre mening?

JH: Ja helt sikkert, men igen så tror jeg at det er meget teoretisk. I virkeligheden så er det du siger at der er forskel på den måde man ville formulere en mødeindkaldelse – der ville man måske ikke lægge så meget vægt på formuleringen af den – mens man ville gøre enormt meget ud af at formulere et afgørelsesbrev. Er det rigtigt? Mens at hvis man hørte til den anden lejr, så ville man gøre ligeså meget ud af den mail om mødeindkaldelse som man ville med afgørelsesskrivelsen.

PL: Ja.

JH: Det vil sige, at man på den ene side sprogligt koncentrerer sin indsats ud fra situationens vigtighed, og på den anden side mener at borgeren er vigtigst, og derfor koncentrerer sin indsats omkring denne.

1.25.10

PL: Det vil være noget af det, ja.

JH: Fordi nu kender jeg ikke lige teorien bag, men hvis jeg umiddelbart lige skulle prøve at svare ud fra det, så vil jeg bestemt ikke afvise at vi i mange henseender er situationsbestemte i vores kommunikation, men at vi overordnet stræber imod at blive borgerfokuserede. Som udgangspunkt mener jeg, at det er fuldstændigt underordnet. Hvis vi vil borgeren noget, så vil vi det. Det er uanset om vi vil kalde borgeren til et møde, eller om vi vil sende borgeren en afgørelse eller om vi vil noget andet. I udgangspunktet vil jeg mene, at vi skulle have ligeså meget fokus på det ene, som på det andet. Men så bliver jeg så også pragmatikere igen og siger, at skal der prioriteres – og det skal der – så er afgørelsesskrivelserne selvfølgelig vigtigere.

PL: Ja. Ved du så om det projekt, det vil komme til at afspejle at man er lidt pragmatisk i forhold til prioritering?

JH: Hm... jamen projektet retter sig faktisk kun omkring standardskrivelserne, og igen der er jo kun afgørelser, så nej en standardskrivelse er en standardskrivelse og det er et brev, der kommer ud fra Statsforvaltningen og det skal kunne forstås sådan. I prioriteringen vil alle standardskrivelser blive prioriteret lige højt, men jeg skal ikke kunne afvise, at vi bliver nød til at være pragmatiske. Men jeg vil mene, at i udgangspunktet der skal alt vores kommunikation bare være klart og tydeligt, lige meget hvad det er vi skriver.

PL: Ja. Når i nu, hvor det er under implementering, der talte du om, at I selvfølgelig vælger at implementere sprogpolitikken først på de af Statsforvaltningens områder, hvor der er størst borgerkontakt – som for eksempel samværsområdet. Vil sprogpolitikken så blive implementeret her først?

JH: Ja og når vi så er nået igennem, så kan vi starte forfra, for så er der igen sproglige ting der er forældede.

PL: Ja, sådan har det jo også været frem til nu for Statsforvaltningen, nu hvor sprogpolitikken jo er fra 2008 og så løbende bliver revideret.

JH: Nemlig. Man er startet et sted og er nået et vist stykke vej, og igen, det er heller ikke sådan, at fordi at hjemmesiden har haft høj prioritet, at den så er fuldstændig perfekt. Den kan altid ses efter, og den kan altid blive bedre. Hvis man læser teksterne på hjemmesiden, vil man kunne læse at nogle fagområder er meget klart og tydeligt beskrevet, mens andre fagområder kan være meget tungere. Det er en løbende proces, et on-going arbejde, med at udvikle kontakten til borgerne.

PL: Ved du noget om, om det så er meningen, at der skal udvides i forhold til jeres kommunikationsenhed, nu hvor der skal startes nye sprogpoltiske projekter, og det ligesom har fået et større fokus?

JH: Nej, Det er der ikke lige umiddelbart plads til, eller planer om. Det kan man jo altid ønske sig, men omvendt så må man også sige, at vores vigtigste ydelse er jo immervæk sagsbehandling. Så det er jo altid en diskussion, om hvor man kan sætte ind, men man kan sige, at det som der ligger i kommunikationsenheden generelt set, det er i de kommende år at vi sætter ind med at udvikle vores kommunikation med borgerne. Det har der ikke været specielt meget tid og ressourcer til, siden Statsforvaltningen fik sin egen kommunikationsenhed.

PL: Nej

JH: For eksempel, vil vi gerne reviderer hele hjemmesiden igen på et tidspunkt, men det bliver nok ikke lige i 2014, for det er et enormt projekt. Vi vil gerne bygge den helt anderledes op – specielt forsiden, for eksempel. Vi vil gerne udvikle borgerkommunikation, som også er visuel og videobaseret. Det vil sige, at vi ved, at det kan være rigtig svært at fastholde folk i at se eller at læse en tekst i længere tid. Der er jo også den tendens, at der sker det, at selvom at der står at du skal gøre sådan og sådan, og du behøver ikke sådan og sådan, så er der en tendens til, at det man læser det er sådan noget bred information, at man tænker; der står det gælder alle, men det gælder nok ikke mig. Den tendens er der, og det er ikke kun i vores borgerkontakt, men bare sådan generelt. Sådan er vi som mennesker indrettet, at hvis der står at noget gælder alle, så gælder det alligevel ikke mig, for min sag er jo lidt speciel. Så tekstmæssigt set, så kan det være svært, at fastholde borgerne i en skærmlængde. Så vi vil meget gerne arbejde med vejledningsvideoer på hjemmesiden og beskrivelser af sagsforløb, hvor vi gør det videobaseret, så dem som synes at det er lidt svært og lidt tungt at læse om, de kan se en video hvor man kan se hvordan det foregår til et tværfagligt møde. Vi driver også hjemmesiden morogfarskalskilles.dk, som er en hjemmeside for børn i alderen 8-14, hvis forældre er gået fra hinanden eller er blevet skilt. Der har vi, for eksempel, en video liggende, der hedder "Olivia skal til børnesamtale", som er sådan en video, der viser hvordan at Olivia kommer til Statsforvaltningen og skal børnesamtale, og hvordan det foregår. Det kan være sådan en video, der kan være rar at se, hvis nu man skal til sådan en samtale og synes det lyder ret skræmmende. Det vil vi gerne overføre til hovedhjemmesiden, hvor vi i langt højere grad udvikler vores borgerkommunikation. Sådan som vores hjemmeside er opbygget i dag, der er den meget opbygget efter vores sagsområder, og ikke så meget efter borgernes livssituation. Typisk på det familieretlige felt, så kan det være sådan for en borger, at vedkommende skal skilles og har svært ved at blive enig med sin ægtefælle omkring forholdene med børnene, og så ender man i Statsforvaltningen, for man skal jo også skilles i Statsforvaltningen.

JH: I Statsforvaltningen, der ville vi tænke det som, at du skal skilles - det vil høre til i ægteskabsenheden, og samværsagerne de behandles herovre, og så er der bidragsagerne de hører til her, osv., imens for borgeren, der er det jo et samlet hele. Det vil sige at tanken i kommunikationen, fra Statsforvaltningen, fra nu af og frem – vi har arbejdet med oplæg omkring forandringen af borgerkommunikation, og det handler blandt andet om, at gå vores hjemmeside og kommunikation efter, ud fra at vores sagsområder i højere grad skal gå efter borgernes livssituationer.

1.37.11

PL: Det er da meget spændende. Det giver rigtig god mening, at visualisere svært info på den måde – det synes jeg.

JH: Ja, for når du kommer ind som borger på Statsforvaltningens hjemmeside, og så skal skilles og have ordet noget med bidrag, og at det så ligger 7 forskellige steder – hvilket det nok også kommer til i fremtiden, men der skal skabes en sammenhæng for, for en borger der kan både skilsmisse, samvær og en bidragsag, føles som en sag. Ofte når man høre, at en sag har taget 2 år i Statsforvaltningen og det kan borgerne ikke forstå, så er det jo ofte fordi, det netop ikke er én sag. Så er det ofte, fordi de startede med at blive separeret, og et halvt år efter blev de skilt, og sidenhen så blev de uenige om børnene og så skulle der træffes en afgørelse på samværsområdet, og så var der en der gerne ville have børnebidrag fra den anden. I borgernes hoved er det en stor sag, men i vores hoveder er det mange afgørelser. På 2 år kan, der jo netop så være truffet 10 afgørelser. Det kan vi tydeligt mærke i kommunikationsenheden, at man i Statsforvaltningen betragter områderne meget opdelt, og at det gør borgerne overhovedet ikke. Deri ligger så typisk et kommunikativt clash, hvor vi sikkert kan vinde noget mere tillid og forståelse hvis vi bliver bedre til at tænke som borgerne tænker.

PL: Det er nogle spændende projekter. Jeg kan godt høre, at det er for tidligt vi har valgt, at skrive dette speciale.

JH: Ja det er alt for tidligt, I må skrive det om et par år igen. Så kan du skrive ph.d. i stedet for. Men ja det var også en lille detour, men det hører lidt med til det her med hvordan vi gerne vil kommunikere.

PL: Ja, mener du så, at vi kan overføre denne tankegang på afgørelsesbrevene?

JH: Det er måske sværere på afgørelsesområdet, fordi at det er konkrete afgørelser, som jo ikke indgår i det store hele, men det skal jo sættes i perspektiv. Noget af det vi oplever er, at borgernes liv er i et stort perspektiv.

PL: Ja. Nu har vi da fået et lille indblik i Statsforvaltningen som myndighed, og den tankegang der ligger bag sprogpolitikken og dens anvendelse. Vi kommer nok til, at skrive lidt ind i specialet om den proces og det skifte Statsforvaltningen er ved at foretage.

JH: Ja, som jo er et langsigtet projekt.

PL: Ja og løbende. Jeg tror at jeg har 2 små ting tilbage at spørge om, og jeg er desværre ret sikker på at det ikke er det store du kan hjælpe, men det kan ikke skade at spørge. Der er ikke noget materiale, der er færdigt udarbejdet til visionen projekt 2014, som vi kan få adgang til?

JH: Nej, kommunikationsenheden har ikke været inde over standardskrivelserne endnu, og vi har heller ikke en beskrivelse af projektet endnu. Det ligger, så at sige, kun i vores opgave-planlægning og i de prioriteringssnakke vi har med ledelsen. Så det er jo et oplæg fra os, som vi er kommet med, og det har de sagt, at det synes de er en rigtig god idé.

PL: Nej ok. Den anden ting er, om du ved noget om klagesagernes grundlag i Statsforvaltningen. Altså om det hænder, at der bliver klaget, fordi borgeren har misforstået sin afgørelse og derfor klager på et grundlag der ikke eksisterer?

JH: Ja, det ved jeg faktisk ikke, men det vil jeg gerne undersøge. Altså deciderede klager over misforståelser – men jeg ved at vi modtager opkald, når en borger har fået en afgørelse hvis vedkommende ikke forstår den.

PL: Det kunne være rigtig interessant, at få det med også.

JH: Ja og hvis ikke vi har decideret dokumentation, så kan jeg jo altid spørge til hvor ofte sagsbehandlere eller samværsområdet bliver kontaktet af borgere der ikke forstår afgørelserne.

PL: Ja, det må du meget gerne. Medmindre du afslutningsvist har nogle guldkorn, så tror jeg at det var det jeg havde for nu i interviewet i hvert fald.

JH: Ja, altså nej, jeg tror ikke at jeg har så meget mere, men du er altid velkommen til at ringe igen med yderligere spørgsmål og så vil jeg vende tilbage til dig med de 3 ting jeg skal undersøge.

PL: Det lyder dejligt. Mange tak skal du have Johanne.

(Uafhængigt af interviewet afsluttes med forventningsafstemning, i forhold til det transskriberede og dets lignende. Der hilses og takkes pænt farvel).

11.4 Bilag 4 – Standardskrivelses koncept for førstegangsfastsættelse af samvær

«Navn»

«Adresse1»

«Adresse2»

«Adresse3»

«Postnummer»



«brevdato»

Familieret

Statsforvaltningen
Storetorv 10
6200 Aabenraa

JOURNAL NR.:

«Sagsnummer»

SAGSBEHANDLER:

Telefon: 7256

7000

EAN-Nr.

5798000362222

skriv til os via

borger.dk

www.statsforvaltni

ngen.dk

EKSPEDITIONSTID:

MANDAG - ONSDAG:

08.00-16.00

TORSDAG: 12.00-

18.00

FREDAG: 08.00-16.00

Telefontider findes på

www.statsforvaltninge

n.dk/telefon

Statsforvaltningen har i dag truffet afgørelse om samvær og har skrevet følgende til Ansøgers navn:

”Du har søgt om samvær med barnets/børnenes navne, født den fødselsdag.

Afgørelse

Vi har nu truffet afgørelse om samværet. Vi har bestemt, at .

Du kan i øvrigt se nærmere i den resolution om samvær, som vi har vedlagt.

Begrundelse

Vi har lagt vægt på, at . Vi har også lagt vægt på, at barnets/børnenes fornavn(e) har fortalt os, at .

Vi mener derfor, at det vil være bedst for barnets/børnenes fornavn(e), at .

Sagens oplysninger

.

Barnets perspektiv er i denne sag belyst ved, at .

Regler

Vi har truffet afgørelsen efter forældreansvarsloven.

I forældreansvarsloven har vi brugt §§ 4, 5, 19, stk. 1, 21, stk. 1 og 34. Læs reglerne i det vedhæftede bilag til afgørelsen.

Barnets perspektiv skal belyses i alle sager om samvær, og Statsforvaltningens afgørelser om samvær skal altid træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet.

Statsforvaltningen fastsætter samværet ud fra en konkret vurdering af barnets forhold.

Efter Ankestyrelsens Familieretsafdelings vejledning til reglerne kan Statsforvaltningen herudover fastsætte samvær i sommerferien, efterårsferien, vinterferien, påsken, julen, nytåret og ved andre religiøse begivenheder.

Klagevejledning

Du kan klage over afgørelsen. Hvis du vil klage, skal du sende klagen til os.

Vi skal se på, om din klage gør, at vi skal behandle jeres sag igen, altså om vi skal genoptage sagen.

Hvis vi ikke genoptager sagen, sender vi din klage og resten af sagen videre til Ankestyrelsens Familieretsafdeling, som så behandler din klage.

Ankestyrelsens Familieretsafdeling kan ikke behandle din klage, før vi har set på sagen igen. Derfor skal du sende klagen direkte til os.”

En resolution om samvær er vedlagt til dig.

Du kan også klage over afgørelsen til Ankestyrelsens Familieretsafdeling. Klagevejledningen nævnt ovenfor gælder derfor også for dig.

Med venlig hilsen

Bilag til afgørelsen om samvær

Forældreansvarsloven (Lbk. nr. 1073 af 20/11 2012)

§ 4. Afgørelser efter loven skal træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet.

§ 5. I alle forhold vedrørende barnet skal der tages hensyn til barnets egne synspunkter alt efter alder og modenhed.

§ 19. Barnets forbindelse med begge forældre søges bevaret ved, at barnet har ret til samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos. Begge forældre har ansvaret for, at barnet har samvær.

Stk. 2. Forældrene har et fælles ansvar for, at barnet har samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos, og for transporten af barnet i forbindelse med samvær.

§ 21. Er der uenighed om omfanget og udøvelsen af samvær, kan statsforvaltningen efter anmodning træffes afgørelse herom og fastsættes de nødvendige bestemmelser i forbindelse hermed.

Stk. 2. Samværet fastsættes ud fra en konkret vurdering af barnets forhold.

§ 34. Barnet skal inddrages under en sag om forældremyndighed, barnets bopæl eller samvær, så dets perspektiv og eventuelle synspunkter kan komme til udtryk. Dette kan ske ved samtaler med barnet, børnesagkyndige undersøgelser eller på anden måde, der belyser barnets perspektiv.

Stk. 2. Forpligtelsen til at inddrage barnet direkte i sagen gælder ikke, hvis det må antages at være til skade for barnet, eller hvis det må anses for unødvendigt efter sagens omstændigheder.

Ankestyrelsens vejledning om samvær (Vejledning nr. 9297 af 25. juni 2013).

11.5 Bilag 5 – Standardskrivelses koncept for samværsresolutionen

<<Navn>>
<<Adresse1>>
<<Adresse2>>
<<Adresse3>>
<<Postnummer>>



J.nr.

RESOLUTION om SAMVÆR

Efter § 21, stk. 1, og § 19 i forældreansvarsloven og efter forældrenes aftale har

barnets/børnenes navne og cpr. nr.

ret til samvær med
samværsforælderen navn og cpr. nr.

barnets/børnenes fornavne bor hos bopælsforælderen
navn og cpr. nr.

Omfanget af samværet

Weekend:

Lige uger fra mandag mellem kl. og kl.
til mandag mellem kl. og kl. . Første gang
den .

Hverdag:

Lige uger fra mandag mellem kl. og kl.
til mandag mellem kl. og kl. . Første gang
den .

Statsforvaltningen
Storetorv 10
6200 Aabenraa

JOURNAL NR.:
<<Sagsnummer>>
SAGSBEHANDLER:
DIREKTE TELEFON:

Telefon: 7256
7000
EAN-Nr.
5798000362222
post@statsforvalt
ningen.dk
www.statsforvalt
ningen.dk

EKSPEDITIONSTID:
MANDAG - ONSDAG:
08.00-16.00
TORSDAG: 12.00-
18.00
FREDAG: 08.00-
16.00
Telefontider findes
på
www.statsforvaltnin
gen.dk/telefon

Kr.Himmelfart/ Pinse/St.Bededag:

Falder fars løbende samvær i forbindelse med disse helligdage, udvides samværet til også at omfatte helligdagen - for Kr. Himmelfartsferiens vedkommende også med fredagen. Samværet begynder og slutter på samme klokkeslæt som weekendsamværet.

Andet særligt samvær

Der gælder følgende vilkår for samværet

Bortfald af samværet

Weekend- og hverdagssamvær bortfalder helt, hvis samværet helt eller bare delvis ligger i

- bopælsforælderenes ferier med barnet
- fra onsdag før Skærtorsdag kl. 16.00 til tirsdag morgen efter 2. påskedag
- fra den 23. december kl. 16.00 til den 2. januar om morgenen

Placering af sommerferie

Kan forældrene ikke blive enige om sommerferiesamværets placering, bestemmer far placeringen af sin ferie først i de lige år. Mor bestemmer placeringen af sin ferie først i de ulige år.

Den, der vælger først, skal give den anden forælder skriftlig besked om feriens placering senest den 1. januar. Hvis fristen ikke bliver overholdt, må den anden forælder vælge først og skal give skriftlig besked senest den 1. februar.

Den, der vælger sidst, skal give skriftlig besked senest den 1. maj.

Sommerferiesamværet placeres efter nærmere aftale. Det henstilles, at forældrene indgår en skriftlig aftale inden den 1. april.

Far har i lige år de første 9 dage af skolernes sommerferie og i lige år de sidste 9 dage.

Transport

Forældrene tilrettelægger selv transporten af barnet uden inddragelse af Statsforvaltningen, og forældrene aftaler sammen den transportordning, som de mener, er bedst for deres barn og mest hensigtsmæssig i forhold til deres situation.

Samvær i udlandet

Hvis eneforældremyndighed:

Samværsforælderen kan frit vælge at afholde samværet i Danmark og i de andre nordiske lande.

Hvis samværsforælderen gerne vil tage barnet med til andre lande, skal samværsforælderen enten have bopælsforældrens tilladelse eller Statsforvaltningens godkendelse.

Statsforvaltningen godkender, at samværet også kan foregå i

- Alle EU-lande
- I
- (bestemt land på bestemt tidspunkt)

Det er dog en betingelse for samvær i udlandet, at samværsforælderen senest en uge inden rejser inden for EU og senest to uger inden rejser uden for EU giver bopælsforælderen alle almindelige oplysninger om rejsen: rejsemål, transportform og kontaktadresse eller telefonnummer.

Hertil

Hvis fælles forældremyndighed:

Forældrene kan frit tage barnet med til udlandet uden tilladelse fra Statsforvaltningen eller fra den anden forælder, når forældrene har fælles forældremyndighed over barnet. Dette gælder dog ikke, hvis der er uenighed om forældremyndigheden.

Hertil

Trangsgennemførelse

Samværsforælderen kan efter retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 3 (lovbekendtgørelse nr. 1008 af 24.10.2012) få fogedrettens hjælp, hvis barnet ikke udleveres til samvær efter denne afgørelse. Bopælsforælderen kan også få fogedrettens hjælp, hvis barnet ikke kommer hjem efter denne afgørelse.

Tidligere afgørelser/aftaler om samvær

Med denne afgørelse/aftale bortfalder alle tidligere afgørelser og aftaler om samværet.

Statsforvaltningen, den

Underskriverens navn

11.6 Bilag 6 – Standardskrivelses koncept for afslag/ophør på grund af barnets udtalelser

Statsforvaltningen har i dag truffet afgørelse om samvær og har skrevet følgende til Ansøgers navn:

”Du har søgt om samvær med barnets/børnes navn(e), født den fødselsdag.

Afgørelse

Vi har nu truffet afgørelse om samværet. Vi har bestemt, at der ikke bliver fastsat samvær.

Begrundelse

Vi har lagt afgørende vægt på, hvad barnets/børnenes fornavn(e) har sagt til os. Barnets/børnenes fornavn(e) har under samtalen med den børnesagkyndige i Statsforvaltningen fortalt, at .

Vi mener, at barnet har nået en alder og modenhed, så han forstår, hvad sagen drejer sig om. Vi mener også, at han var i stand til at udtrykke sig frit på mødet hos os.

Vi mener derfor, at det vil være bedst for barnet/børnene fornavn(e), at der ikke bliver fastsat samvær.

Sagens oplysninger

Barnets perspektiv er i denne sag belyst ved, at .

Regler

Vi har truffet afgørelsen efter forældreansvarsloven.

I forældreansvarsloven har vi brugt §§ 4, 5, 21, stk. 3, jf. § 19, stk. 1, og 21, stk. 1, og § 34. Læs reglerne i bilag til afgørelsen.

Det er lovens udgangspunkt, at barnet har ret til samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos. Der er dog tilfælde, hvor det vil være bedst for barnet, at der ikke er samvær. Derfor kan vi give afslag på samvær eller ophæve et samvær.

Barnets perspektiv skal belyses i alle sager om samvær og Statsforvaltningens afgørelser om samvær skal altid træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet.

Ved afgørelsen af, om barnet skal indkaldes til en samtale, tillægges det blandt andet betydning, om barnet må antages at have den fornødne modenhed og forståelse for sagens karakter, om barnet er i stand til at udtrykke sine egne synspunkter om samværet, og om barnet kan antages at have evne til at overskue konsekvenserne og rækkevidden af de forhold, som samtalen skal dreje sig om.

Hvilken vægt der lægges på barnets holdning til samværet, afhænger af barnets alder og modenhed, Hvis barnet har den fornødne alder og modenhed, skal der i videst mulige omfang lægges vægt på barnets mening om samværet.

Klagevejledning

Du kan klage over afgørelsen. Hvis du vil klage, skal du sende klagen til os.

Vi skal se på, om din klage gør, at vi skal behandle jeres sag igen, altså om vi skal genoptage sagen.

Hvis vi ikke genoptager sagen, sender vi din klage og resten af sagen videre til Ankestyrelsens Familieretsafdeling, som så behandler din klage.

Ankestyrelsens Familieretsafdeling kan ikke behandle din klage, før vi har set på sagen igen. Derfor skal du sende klagen direkte til os.”

Et tillæg til resolution om samvær er vedlagt til dig.

Du kan også klage over afgørelsen til Ankestyrelsens Familieretsafdeling. Klagevejledningen nævnt ovenfor gælder derfor også for dig.

Med venlig hilsen

Underskriverens navn

Bilag til afgørelsen om samvær

Forældreansvarsloven (Ubk. nr. 1073 af 20/11 2012)

§ 4. Afgørelser efter loven skal træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet.

§ 5. I alle forhold vedrørende barnet skal der tages hensyn til barnets egne synspunkter alt efter alder og modenhed.

§ 19. Barnets forbindelse med begge forældre søges bevaret ved, at barnet har ret til samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos. Begge forældre har ansvaret for, at barnet har samvær.

Stk. 2. Forældrene har et fælles ansvar for, at barnet har samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos, og for transporten af barnet i forbindelse med samvær.

§ 21. Er der uenighed om omfanget og udøvelsen af samvær, kan statsforvaltningen efter anmodning træffes afgørelse herom og fastsættes de nødvendige bestemmelser i forbindelse hermed.

Stk. 2. Samværet fastsættes ud fra en konkret vurdering af barnets forhold.

Stk. 3. Fastsættelse af samvær kan afslås, og en aftale eller afgørelse om samvær kan ændres eller ophæves.

§ 34. Barnet skal inddrages under en sag om forældremyndighed, barnets bopæl eller samvær, så dets perspektiv og eventuelle synspunkter kan komme til udtryk. Dette kan ske ved samtaler med barnet, børnesagkyndige undersøgelser eller på anden måde, der belyser barnets perspektiv.

Stk. 2. Forpligtelsen til at inddrage barnet direkte i sagen gælder ikke, hvis det må antages at være til skade for barnet, eller hvis det må anses for unødvendigt efter sagens omstændigheder.

Ankestyrelsens vejledning om samvær (Vejledning nr. 9297 af 25. juni 2013).

11.7 Bilag 7 – Standardskrivelses koncept for ændring af samvær

Statsforvaltningen har i dag truffet afgørelse om samvær og har skrevet følgende til Ansøgers navn:

”Du har søgt om ændring af samværet med barns/børns navn(e), født den fødselsdag.

Afgørelse

Vi har nu truffet afgørelse om, at .

Du kan i øvrigt se nærmere i den resolution om samvær, som vi har vedlagt.

Begrundelse

Vi har lagt vægt på, at . Vi har også lagt vægt på, at barns/børns fornavn(e) har fortalt os, at .

Vi mener derfor, at det vil være bedst for barns/børns fornavn(e), at .

Sagens oplysninger

Barnets perspektiv er i denne sag belyst ved, at .

Regler

Vi har truffet afgørelsen efter forældreansvarsloven.

I forældreansvarsloven har vi brugt §§ 4, 5, 19, 19, stk. 1, 21, stk. 3, jf. 21, stk. 1 og 34. Læs reglerne i bilag til afgørelsen.

Samvær kan ifølge loven som udgangspunkt kun ændres, hvis forholdene har forandret sig væsentligt. Statsforvaltningen skal dog belyse barnets perspektiv, og vores afgørelser om samvær skal altid træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet. Derfor kan det være nødvendigt at tage en ny vurdering af samværet, hvis barnets alder eller udviklingstrin taler for det.

Statsforvaltningen fastsætter samværet ud fra en konkret vurdering af barnets forhold.

Efter Ankestyrelsens Familieretsafdelings vejledning til reglerne kan Statsforvaltningen herudover fastsætte samvær i sommerferien, efterårsferien, vinterferien, påsken, julen, nytåret og ved andre religiøse begivenheder.

Klagevejledning

Du kan klage over afgørelsen. Hvis du vil klage, skal du sende klagen til os.

Vi skal se på, om din klage gør, at vi skal behandle jeres sag igen, altså om vi skal genoptage sagen.

Hvis vi ikke genoptager sagen, sender vi din klage og resten af sagen videre til Ankestyrelsens Familieretsafdeling, som så behandler din klage.

Ankestyrelsens Familieretsafdeling kan ikke behandle din klage, før vi har set på sagen igen. Derfor skal du sende klagen direkte til os.”

En resolution om samvær er vedlagt til dig.

Du kan også klage over afgørelsen til Ankestyrelsens Familieretsafdeling. Klagevejledningen nævnt ovenfor gælder derfor også for dig.

Med venlig hilsen

Underskriverens navn

Bilag til afgørelsen om samvær

Forældreansvarsloven (Ubk. nr. 1073 af 20/11 2012)

§ 4. Afgørelser efter loven skal træffes ud fra, hvad der er bedst for barnet.

§ 5. I alle forhold vedrørende barnet skal der tages hensyn til barnets egne synspunkter alt efter alder og modenhed.

§ 19. Barnets forbindelse med begge forældre søges bevaret ved, at barnet har ret til samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos. Begge forældre har ansvaret for, at barnet har samvær.

Stk. 2. Forældrene har et fælles ansvar for, at barnet har samvær med den forælder, som det ikke har bopæl hos, og for transporten af barnet i forbindelse med samvær.

§ 21. Er der uenighed om omfanget og udøvelsen af samvær, kan statsforvaltningen efter anmodning træffe afgørelse herom og fastsætte de nødvendige bestemmelser hermed.

Stk. 2. Samværet fastsættes ud fra en konkret vurdering af barnets forhold.

Stk. 3. Fastsættelse af samvær kan afslås, og en aftale eller afgørelse om samvær kan ændres eller ophæves.

§ 34. Barnet skal inddrages under en sag om forældremyndighed, barnets bopæl eller samvær, så dets perspektiv og eventuelle synspunkter kan komme til udtryk. Dette kan ske ved samtaler med barnet, børnesagkyndige undersøgelser eller på anden måde, der belyser barnets perspektiv.

Stk. 2. Forpligtelsen til at inddrage barnet direkte i sagen gælder ikke, hvis det må antages at være til skade for barnet, eller hvis det må anses for unødvendigt efter sagens omstændigheder.

Ankestyrelsens vejledning om samvær (Vejledning nr. 9297 af 25. juni 2013).