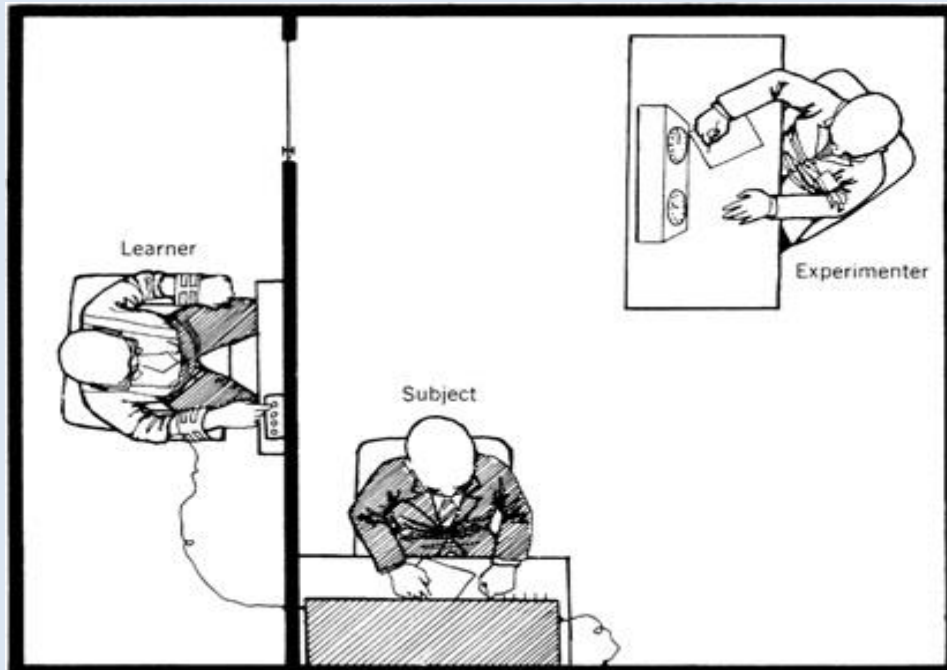


Lydighedseksperimentet og Nudging

- to sider af samme sag



Udarbejdet af:**Studienr.****Antal anslag: 211.711**

Charlotte Skjoldager Hansen

62130

(88 normalsider)

Emma Lykke Høy

54331

Frederikke Andrea Fynbo Stendal

62132

Josephine Alpy Midskov

54531

Mathilde Høi Justesen

54290

Vejleder: Karl-Henrik Jørgensen

Roskilde Universitet**Efterårssemesteret 2018**

K3 - Psykologi

Abstract

This semester project from Roskilde University, psychology department, is named “Lydighedseksperimentet og Nudging - to sider af samme sag” (2018) and is written by Charlotte Skjoldager Hansen, Emma Lykke Høy, Frederikke Andrea Fynbo Stendal, Josephine Alpy Midskov og Mathilde Høi Justesen.

We have observed that nudging has become an increasingly used buzzword when it comes to changing human behavior. Nudging is a gentle “push” in changing behavior in a direction that benefits humans health, wealth, and happiness, and thus focus is on creating better lives.

In this regard we explore a nudge from 2015 created by Sundhedsstyrelsen on the platform Sundhed.dk. The nudge is a pop-up-box that encourages users of the platform to register themselves in the organ donor registry.

We further explore how the seemingly innocent nudge can be compared to the highly controversial obedience experiment carried out by Stanley Milgram in the 1960’s. In the experiment Milgram explores how subjects are willing to inflict pain by electric shock to other subjects under the influence of authority.

The nudge and Milgrams experiment are carried out differently, but through our analysis we find that authority and obedience play great roles in the nudge. This can complicate the transparency and ethical elements of the nudge. Furthermore, when using terms from nudging we find that Milgrams experiment have elements of nudging and thus our theory that the nudge and experiment can be compared is realized. We conclude that the nudge from Sundhedsstyrelsen is ethically problematic, and should be altered if carried out again.

Indholdsfortegnelse

1.0. Indledning	5
1.1. Problemformulering:	6
2.0. Overblik over teoretikere	7
2.1. Stanley Milgram (1933-1984)	7
2.2. Daniel Kahneman (1934-)	7
2.3. Richard Thaler (1945-) & Cass Sunstein (1954-)	8
2.4. Pelle Guldberg Hansen (1977-)	9
2.5. Andreas Maaløe Jespersen (1982-)	10
3.0. Metode	11
3.1. Komparativ tilgang	11
3.2. Kvalitative og kvantitative undersøgelsesmetoder	11
3.2.1. Til- og fravalg af metoder	12
3.2. Metodologi	13
3.2.1. Positivistisk og hermeneutisk tilgang	13
3.2.2. Distributionsmetode	16
3.2.3. Fejlkilder	17
4.0. Psykologiens historiske udvikling	19
4.1. Psykologien som en videnskab	20
4.2. Den eksperimentelle psykologi	20
4.2.1. Psykofysikken og den eksperimentelle psykologi	20
4.3. Behaviorisme	22
4.4. Kognitiv behaviorisme	24
4.5. Social learning theory	25
4.6. Evolutionspsykologi	26
4.7. Socialpsykologi	27
4.8. Udviklingspsykologi	29
5.0. Kahneman og Tversky	31
5.1. Bevidsthedens to systemer	31
5.1.1. At tænke hurtigt og langsomt	32
5.2. Heuristikker og biases	34
5.2.1. Tilgængelighedsheuristikken	35
6.0. Nudging	36
6.1. Humans og econs	36
6.2. Choice architects	36
6.3. Fire kategorier af nudges	38
6.3.1. Transparente type 2 nudges	39
6.3.2. Transparente type 1 nudges	40
6.3.3. Ikke-transparente type 1 nudges	40
6.3.4. Ikke-transparente type 2 nudges	40
6.4. EAST	41
6.4.1. Make it Easy	41
6.4.2. Make it Attractive	42
6.4.3. Make it Social	43

6.4.4. Make it Timely	44
6.5. Social bevisførelse	44
7.0. Lydighedens dilemma	46
7.1. Baggrunden for Milgrams lydighedseksperiment	46
7.2. Rekruttering af forsøgspersoner	47
7.3. Forsøgsopstilling	47
7.3.1. Reaktioner fra offeret	49
7.3.2. Forsøgslederens ansporinger	49
7.4. Gruppeeffekter – konformitet og lydighed	51
7.5. Betydningen af det sociale	52
7.6. Begreber udledt af Milgrams eksperiment	53
7.6.1. Den personlige og upersonlige autoritet	53
7.6.2. Den instrumentale tilstand	53
7.6.3. Forudsætninger for lydighed	54
7.6.4. Umiddelbare forudsætninger for den instrumentale tilstand	56
8.0. Beskrivelse af nudge fra Sundhedsstyrelsen	59
8.1. Sundhed.dk	60
8.2. Effektmåling	61
9.0. Analyse	63
9.1. Analysedel 1 – Analyse af nudge fra Sundhedsstyrelsen	64
9.1.1. Nudget fra Sundhedsstyrelsen – et kommunikationstiltag	64
9.1.2. Kategorisering af Sundhedsstyrelsens nudge	64
9.1.3. Social bevisførelse, sociale normer og deskriptive normer	65
9.1.4. Organdonation som et attraktivt valg	68
9.1.5. Nudging på det rette tidspunkt og på det rette sted	69
9.1.6. Transparens	76
9.2. Analysedel 2 – Komparativ analyse af Milgrams lydighedseksperiment og Sundhedsstyrelsens nudge	77
9.2.1. Milgrams forsøg med nudging-begreber	78
9.2.2. Sundhedsstyrelsens nudge med begreber fra Milgram	83
10.0. Diskussion	88
10.1. Diskussion 1: Kan nudging sidestilles med Milgrams eksperiment?	88
10.2. Diskussion 2: Må Sundhedsstyrelsen nudge?	90
11.0. Konklusion	93
12.0. Litteraturliste	95

1.0. Indledning

Dette projekt udspringer af en interesse for menneskets beslutningsprocesser samt interessen for at undersøge, hvorfor vi mennesker agerer, som vi gør.

Gennem psykologiens historie har man i mange år forsøgt at forstå mennesket og de motiver, der ligger bag vores handlinger. Primært har denne forskning taget afsæt i naturvidenskabelige metoder, hvor mennesket blev anset som et objekt i mange forskellige psykologiske laboratorieeksperimenter (Christensen, 2014).

På trods af at denne tilgang har medført en række etiske problematikker, udgør mennesket stadig en central rolle i det, vi vil kalde nutidens eksperimentalpsykologi. Der kan således argumenteres for, at nutidens forsøg på adfærdsændringer gennem *nudging* kan ses som en forlængelse af tidligere udskældte eksperimenter med mennesket som objekt. Vi ser, at nudging er blevet et populært værktøj i forsøget på at ændre menneskers adfærd, og at der er en stigende interesse i at benytte det i samfundet – herunder i institutioner, på arbejdspladser og i gadebilledet. For eksempel skal kampagner få os til at købe færre plastikposer og genbruge dem, vi allerede har, mens en designet håndspritsdispenser skal nudge os til øget hygiejne på de danske sygehuse (Münster, 2017: 286f, 290f). Senest har patientforeningen Organdonation - ja tak! gennem et meget omdiskuteret forslag advokeret for, at vi i Danmark automatisk skal tilmeldes som organdonorer, når vi fylder 18 år for at imødekomme manglen på organdonorer (Folketinget, 2018).

Ud fra ovenstående synes nudging at adskille sig fra de klassiske adfærdspsykologiske eksperimenter. Der er selvsagt forskel på at *nudge* “frie” borgere til at skille sig af med sit affald på en hensigtsmæssig måde og på at eksperimentere med mennesker i afgrænsede og lukkede laboratorier.

Sammenholdt med eksperimentalpsykologi synes nudging umiddelbart som et uskyldigt tiltag, hvor ønsket er at ændre adfærd til det bedre. Men spørgsmålet er, om tiltagene i virkeligheden er så enkle? For hvem er i en position til at regulere og bestemme, hvad “god” adfærd er, og hvor går grænsen for, hvor meget man må “skubbe” til folk for at få dem til at agere anderledes? Og hvorvidt kan det have etiske konsekvenser, at nudging som oftest foregår på en sådan måde, at vi ikke bemærker, at vi bliver nudget?

I nærværende projekt finder vi det interessant at tage udgangspunkt i to typer af eksperimenter. Stanley Milgrams eksperiment om autoritet og lydighed fra 1960’erne udgør det første. I denne periode udgjorde eksperimentalpsykologien en central rolle i forskningen i menneskelig

adfærd. Det andet, som vi ligeledes tillader at kalde et eksperiment, er et nudge fra Sundhedsstyrelsen, som i 2015 blev udfoldet gennem en pop-op-boks på platformen Sundhed.dk.

Motivationen for at sidestille disse to eksperimenter udspringer af en undren over den kritik, Milgrams forsøg efterfølgende har været genstand for, hvorimod nudging i dag fungerer som et populært og attraktivt buzzword. Derudover har vi ikke fundet, at andre har beskæftiget sig med netop denne problemstilling og med afsæt i disse eksperimenter, hvorfor vi finder det særligt relevant at bidrage til denne del af forskningen.

I arbejdet med at sidestille de to eksperimenter er vores interessefelter centraliserede omkring begreber relateret til henholdsvis Milgrams forsøg samt teori og begreber knyttet til forståelsen af nudging. Således udgør *autoritet*, *lydighed*, *bevidsthedssystemer* og *adfærd* nøgleord i projektet.

På baggrund af ovenstående søger vi i projektet at besvare følgende problemformulering:

1.1. Problemformulering:

Hvordan kan Sundhedsstyrelsens nudge om stillingtagen til organdonation sidestilles med Stanley Milgrams lydighedseksperiment, og spiller autoritet, lydighed og bevidsthedssystemer den samme rolle i de to eksperimenter?

I arbejdet med at besvare ovenstående problemformulering tager vi i projektet udgangspunkt i følgende arbejdspørgsmål:

Arbejdspørgsmål:

1. Hvad er et nudge, og hvilke psykologiske mekanismer trækker nudging på?
2. Hvad var baggrunden for og formålet med Stanley Milgrams lydighedseksperiment, og hvilke begreber og teoretisk forståelse udsprang af forsøgene?
3. Hvilken type nudge er Sundhedsstyrelsens pop-op-boks på Sundhed.dk, og hvilke barrierer forsøgte de at imødekomme?

2.0. Overblik over teoretikere

I følgende afsnit kortlægges, hvilke teoretikere vi hovedsageligt tager udgangspunkt i i projekt. Hertil uddybes, hvilken baggrund teoretikerne har, hvilket perspektiv de arbejder ud fra, samt hvordan vi forholder os til deres teorier. Dette ser vi som en nødvendig gennemgang for forståelsen og introduktionen af de enkelte teoretikere.

2.1. Stanley Milgram (1933-1984)

Milgram var en amerikansk socialpsykolog. Han blev født i New York, men havde jødisk baggrund, hvilket kom til at have væsentlig betydning for hans forskning (se eventuelt afsnit 7.1.). Milgram forskede blandt andet i menneskers adfærd, og han interesserede sig for, hvordan autoriteter og lydighed påvirkede mennesket. I sin bog *Obedience to Authority* fra 1974 beskrives en række af de forsøg, han udførte i 1960'erne, der blandt andet viste sammenhængen mellem mennesker, autoriteter og lydighed (Milgram, 1974). Milgrams forskningsområde samt metodiske grundlag trækker tråde tilbage til både den eksperimentelle psykologi, socialpsykologien og udviklingspsykologien. Dette kan blandt andet ses i måden, hvorpå han udfører sine eksperimenter i et laboratorium, samt måden hvorpå han tilskriver gruppedynamiske processer og barnets udvikling betydning i mødet med autoriteter, hvilket vil blive udfoldet senere i projektet.

2.2. Daniel Kahneman (1934-)

Daniel Kahneman er en israelsk-amerikansk psykolog og matematiker. Kahneman, som er tilknyttet Princeton University, er kendt for sin forskning om menneskers bevidsthed, som er udviklet i samarbejde med psykolog og matematiker Amos Tversky. I 2011 udgav Kahneman sin bestseller *Thinking, Fast and Slow*, som tager udgangspunkt i teorien og forståelsen af den menneskelige bevidsthed som opdelt i to grundlæggende forskellige systemer. Teorien beskriver henholdsvis et "hurtigt system" og et "langsomt system", som forklarer menneskers (irrationelle) handlemønstre samt fejlantagelserne om, hvordan mennesker "bør" handle. En uddybning af denne teori og forståelsen af de to forskellige systemer, System 1 og System 2, ses i afsnit 5.0., *Kahneman og Tversky*.

I 2002 vandt Kahneman nobelprisen i Economic Science¹. Således blev Kahneman den første vinder af den økonomiske nobelpris uden at være økonom. Kahneman blev tildelt prisen for at have bidraget til en ny forståelse af økonomi og adfærd, og for at have: “(...) *integrated insights from psychological research into economic science, especially concerning human judgment and decision-making under uncertainty*” (The Nobel Prize, u.d.a).

Kahnemans teori bygger på en tolkning af mennesket som ikke-rationelt, og han har fokus på, hvordan menneskers adfærd kan påvirkes (Kahneman, 2011). Dette tyder på, at han tager afsæt i behaviorismen, hvor menneskers psyke undersøges ud fra deres adfærd. Dette sker ved hjælp af stimulus og respons, hvor forskellige reaktioner observeres ud fra forskellige udenforstående påvirkninger². Dog beskæftiger Kahneman sig også med kognitive processer gennem sin teori om System 1 og System 2, og fokus er derved ikke kun på observerbar adfærd, som det ses i den klassiske behaviorisme. Der kan således argumenteres for, at Kahneman videnskabsteoretisk placerer sig inden for den senere behaviorisme, der tager udgangspunkt i både kognition, kontekst og adfærd³.

2.3. Richard Thaler (1945-) & Cass Sunstein (1954-)

Den amerikanske økonom Richard Thaler har i flere år beskæftiget sig med og forsket i adfærdsøkonomi, hvilket førte til, at han i 2017 vandt nobelprisen i økonomi (The Nobel Prize, u.d.b). Sammen med den amerikanske jurist Cass R. Sunstein har Thaler skrevet bogen *Nudge - Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*, der udkom i 2009. I bogen trækker Thaler og Sunstein blandt andet på Kahnemans forståelse af de to systemer⁴, og de forsøger at uddybe, hvordan denne viden om de to systemer kan bruges til at nudge mennesker til at handle anderledes og “bedre” (Thaler & Sunstein, 2009). Thaler og Sunsteins brug af Kahnemans teori vil blive uddybet i afsnit 6.0., *Nudging*.

I forlængelse af dette synes det væsentligt at påpege, hvordan Thaler og Sunsteins erhvervsmæssige baggrunde har betydning for den måde, hvorpå de lader sig inspirere af

¹ Kahneman modtog nobelprisen sammen med den amerikanske økonom Vernon L. Smith (The Nobel Prize, u.d.a).

² En uddybning af dette ses i afsnittet om psykologiens videnskabelige udvikling 4.3., *Behaviorisme*.

³ En uddybning af dette ses i afsnittet om psykologiens videnskabelige udvikling 4.4., *Kognitiv behaviorisme*.

⁴ Vi er bevidste om, at Kahneman omtaler de to systemer som *System 1* og *System 2*, hvorimod Sunstein og Thaler italesætter kalder det henholdsvis *det automatiske system* og *det reflektive system*.

Kahneman samt udvikler forståelsen af og definerer formålet med nudging. Kahneman beskæftiger sig, gennem sin skelnen mellem de to systemer, med en bredere forståelse af den menneskelige bevidsthed samt de faktorer og dynamikker, der har betydning for blandt andet vores beslutningstagen. Thaler og Sunstein benytter derimod denne teoretiske baggrundsviden til at udvikle nudging som en metodisk indgangsvinkel til at øge og forbedre beslutninger omhandlende eksempelvis sundhed, velfærd og lykke. Thaler og Sunsteins fokus på den “bedre” og mere “hensigtsmæssige” adfærd hos mennesker bærer præg af et formål om menneskelig effektivisering, hvilket man formodentlig må tilskrive deres erhvervsmæssige baggrund og positioner.

2.4. Pelle Guldborg Hansen (1977-)

I nærværende projekt tager vi tilmed udgangspunkt i Pelle Guldborg Hansen og hans forskning om nudging. Guldborg Hansen forholder sig kritisk til Thaler og Sunstein, og supplerer derudover forståelsen og definitionen af nudging med egne begreber (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013).

Guldborg Hansen er adfærdsforsker, og han har en Ph.d. i spilteoretisk modellering af sociale konventioner fra Roskilde Universitet, hvor han ligeledes forsker og underviser i implementeringen af adfærdsøkonomi, herunder såkaldte *nudge-interventioner* (Pelle Guldborg Hansen, 2017c). Udover at være direktør for The Initiative of Science, Society & Policy (ISSP) ved Roskilde Universitet og Syddansk Universitet er Guldborg Hansen ydermere stifter af og formand for Dansk Nudging Netværk⁵, medstifter af The European Nudge Network (TEN)⁶ samt administrerende direktør i iNudgeyou⁷ (Ibid.).

Omdrejningspunktet for Guldborg Hansens forskning er sociale processer, normer og koordination med afsæt i et spilteoretisk perspektiv samt på, hvordan det er muligt at påvirke menneskers adfærd ved anvendelse af nudging. Genstandsfeltet for Guldborg Hansens forskning er bredt, men berører blandt andet efterlevelse af skatteregler, henkastet gadeaffald og organdonation (iNudgeyou, u.d.b).

⁵ Dansk Nudging Netværk (DNN) er stiftet i 2010, hvis formål er at skabe et netværk for professionelle med interesse for brugen og udviklingen af nudging (Dansk Nudging Netværk, u.d.b)

⁶ The European Nudge Networks formål: “The mission of TEN is to ensure a scientifically and ethically responsible dissemination of applied behavioural insights throughout Europe and beyond.” (The European Nudge Network, u.d.)

⁷ iNudgeyou er stiftet i 2010 og specialiserer sig i adfærdsforskning (iNudgeyou, u.d.a)

Guldborg Hansen er medforfatter af flere bøger⁸, og er i skrivende stund undervejs med bogen *Nudging - en kort og præcis introduktion* (Pelle Guldborg Hansen, 2017a, 2017b). Derudover er Guldborg Hansens forskning publiceret i flere internationale tidsskrifter, mens han gentagende gange er blevet omtalt af både internationale og nationale nyhedsmedier (Pelle Guldborg Hansen, 2017c). Sideløbende med dette projekts tilblivelse er Guldborg Hansen ydermere aktuell i programserien *Manipulator* på DR1 (DR.dk, 2018).

2.5. Andreas Maaløe Jespersen (1982-)

Andreas Maaløe Jespersen er, ligesom Guldborg Hansen, en del af Dansk Nudging Netværk og arbejder med adfærdsdesign. På nuværende tidspunkt er han i gang med at skrive en Ph.d. i samarbejde med Dansk Nudging Netværk og Konkurrence- & Forbrugerstyrelsen (Dansk Nudging Netværk, u.d.b). På samme måde som Guldborg Hansen trækker Jespersen ligeledes på teori fra Kahneman, Thaler og Sunstein, og han beskæftiger sig derudover med adfærdsforskning, hvilket han har udgivet en række publikationer om (RUC, u.d.). Jespersen er sammen med Guldborg Hansen medforfatter på artiklen *Nudge and the Manipulation of Choice* fra 2013, som vil blive benyttet i projektet.

⁸ Sammen med Vincent F. Hendricks har Guldborg Hansen udgivet bøgerne *Oplysningens blinde vinkler* (2011), *INFOSTORMS - 1st edition* (2014) og *INFOSTORMS - 2nd edition* (2016) (Guldborg Hansen, 2017a).

3.0. Metode

Som tidligere nævnt i projektet tager vi udgangspunkt i vores undren om og forståelse af nudging og den eksperimentelle psykologi, og udfolder og forklarer disse med udgangspunkt i teori fra både Milgram, Kahneman, Sunstein og Thaler samt Guldborg Hansen og Jespersen. Vi præsenterer herefter Milgrams eksperiment, samt analyserer nudget fra Sundhedsstyrelsen. Det kan derfor siges, at vi har en abduktiv metodisk tilgang til projektet, hvor vi forklarer vores undren gennem teori og finder nye forståelser for stoffet (Bryman, 2012: 401).

Som det nævnes indledningsvist, har vores problemformulering og problemstillinger fokus på begreberne autoritet, lydighed og bevidsthedssystemer, hvorfor dette er udgangspunktet for tilgangen til vores empiri, der omfatter Milgrams eksperiment og nudget fra Sundhedsstyrelsen.

Følgende afsnit beskriver, hvilke metodiske overvejelser, der ligger til grund for nærværende projekt, herunder hvilke metoder der benyttes. Derudover indeholder afsnittet vores refleksioner om de metodiske valg og fravalg, som vi har truffet.

3.1. Komparativ tilgang

Projektets analyse er opdelt i to dele (dette udfoldes i afsnit 9.0., *Analyse*), hvoraf vi i 2. analysedel arbejder komparativt med Milgrams eksperiment og Sundhedsstyrelsens nudge. Vores forståelse af den komparative metode kommer til udtryk i måden, hvorpå vi sammenholder de to eksperimenter ud fra en række begreber og teorier om henholdsvis autoritet, lydighed, bevidsthedssystemer og adfærd.

3.2. Kvalitative og kvantitative undersøgelsesmetoder

Følgende afsnit vil afdække de overvejelser, der ligger til grund for kombinationen af kvalitative og kvantitative metoder i projektet.

Milgrams eksperiment – herunder resultaterne samt tankerne bag – er allerede bearbejdet i bogen *Obedience to Authority*, og disse bliver præsenteret i projektet frem for at foretage en ny – og i så fald gentagende og overfladisk – analyse. Derimod ønsker vi i højere grad at foretage en selvstændig analyse af nudget på Sundhed.dk for til sidst at kunne sidestille de to eksperimenter. En analyse af nudget på Sundhed.dk medfører samtidig, at bestemte

metodiske indgangsvinkler vælges, mens andre heraf fravælges. Dette vil blive uddybet i det følgende afsnit.

3.2.1. Til- og fravalg af metoder

Milgram benyttede sig både af kvalitative og kvantitative metoder i sine undersøgelser. Med dette menes, at Milgram først og fremmest var optaget af de kvantitative resultater ved forsøgene, der belyste, hvor mange af forsøgspersonerne der adlød autoriteten (Milgram, 1974: 3). Et sådan fokus gav Milgram anledning til at kunne måle og sammenholde sine procenttal for lydigheden i de forskellige variationer af forsøgene. Derudover gjorde Milgram brug af individuelle, kvalitative interviews med hver af de involverede forsøgspersoner (Ibid.: 24). Disse forekom umiddelbart efter, de enkelte forsøg sluttede, og interviewene havde til formål at give forsøgspersonerne mulighed for at forklare og uddybe deres tanker, overvejelser og handlinger under forsøget. Interviewene blev foretaget efter, at forsøgspersonerne fik at vide, at forsøgene var opsat, og at der således ikke var nogen, der fik stød (Ibid.).

Vi har valgt ikke at undersøge Sundhedsstyrelsens nudge gennem kvalitative interviews, da vi ikke mener, det ville være muligt at opnå autentiske og upåvirkede resultater om brugernes opfattelse af nudget. Det skyldes, at vi ville være nødt til at fortælle respondenterne om baggrunden for nudget, for at de skulle forstå, hvad de svarede på. En sådan forklaring ville potentielt påvirke respondenterne i en sådan retning, at de ville blive opmærksomme på, at det er et nudge med et særligt formål om at få dem til at reagere på en særlig måde. Selvom nudget ikke er skjult på Sundhed.dk, og brugerne af platformen derfor kunne opnå samme viden i mødet med pop-op-boksen, er det ikke sikkert, de ville være bevidste om formålet bag. Det er vores teori, at vores respondenter i interviews ikke ville kunne svare troværdigt på, hvad deres egentlige opfattelse og reaktion på nudget i givet fald ville være, da deres svar ville blive påvirkede af vores forklaring.

Lignende tilfælde ses eksempelvis flere steder i Milgrams data fra de opfølgende, kvalitative interviews med forsøgspersonerne. Der er eksempler på forsøgspersoner, der retfærdiggør deres handlinger, efter de har fået at vide, at eleven ikke får rigtigt stød under forsøgene. Men her kan man diskutere, hvorvidt det er brugbart, eller om der kan være fejlkilder ved at interviewe forsøgspersonerne på denne måde. For det lader ikke til, at forsøgspersonernes egne opfattelser af, hvad de ville gøre, stemmer overens med, hvad de faktisk gjorde. Eksempelvis fortæller forsøgspersonen Elinor Rosenblum, der gav 450 volt,

hvordan hun er et kærligt menneske, der aldrig kunne finde på at gøre andre mennesker ondt, men at hun gav eleven stød, fordi det jo var et forsøg (Milgram, 1974: 83). Samtidig beskriver Milgram, hvordan Rosenblum efter forsøget tilpasser sine oplevelser, så hun fremstår som et bedre menneske:

All evidence indicates that at the time of her performance she believed the learner was being shocked. But it is not difficult for a woman of hysterical tendencies to adjust her thinking in a manner consistent with a positive self-image. In a questionnaire returned to us a few months later she states that during the experiment her "mature and well-educated brain" had not believed the learner was getting shocks. Through a post-facto adjustment of thought, she protects her cherished – if unrealistic – picture of her own nature. (Milgram, 1974: 84)

Milgram fremhæver her den uoverensstemmelse, der kan være mellem forsøgspersonens oplevelse af forsøget og de handlinger, de udførte. Derfor kan man sætte spørgsmålstegn ved, om kvalitative interviews kan sige noget brugbart om relationen til autoriteter. Her finder vi de kvantitative data mere brugbare til at belyse brugernes tiltro til autoriteten. Vi vælger heraf heller ikke at bearbejde nudget fra Sundhedsstyrelsen i vores spørgeskema, da vores teori er, at respondenterne ikke kan forholde sig objektivt til emnet, såfremt vi formulerer over for dem, at det er et nudge.

3.2. Metodologi

I det følgende metodeafsnit redegøres der for vores brug af kvantitativ metode med udgangspunkt i Alan Brymans *Social Research Methods* (2012) samt for brugen af spørgeskema med udgangspunkt i Merete Watt Boolsens *Spørgeskemaundersøgelser fra konstruktion af spørgsmål til analyse af svarene* (2008). Afslutningsvis bearbejder afsnittet vores metodeovervejelser samt de fejlkilder, der er ved vores spørgeskemaundersøgelse.

3.2.1. Positivistisk og hermeneutisk tilgang

Ifølge Bryman beskæftiger kvantitative metoder sig hovedsageligt med målbarhed, kausalitet, generalisering og replikation (Bryman, 2012: 175). Vores brug af kvantitativ metode bygger på et spørgeskema, hvis formål blandt andet er at kortlægge, hvilke følelser brugere af Sundhed.dk umiddelbart forbinder med brugen af siden. Samtidig benyttes spørgeskemaet til

at spørge brugerne, hvorvidt de oplever Sundhed.dk som en troværdig og tillidsvækkende afsender for at kunne vurdere Sundhed.dks autoritet. Dog er spørgsmålet om følelser ofte ikke et kvantificerbart emne, da dette er både individuelt og kontekstbetinget.

Spørgeskemaets udformning placerer sig et sted mellem en positivistisk og en hermeneutisk tilgang (Boolsen, 2008: 37ff). I det positivistiske spørgeskema er fokus på kvantificerbare spørgsmål, hvor man gerne søger erfaringsbaserede svar (Ibid.: 39). I projektet kommer den positivistiske tilgang til udtryk i de lukkede spørgsmål i undersøgelsen, hvor respondenterne skal svare på deres alder, hvad de benytter Sundhed.dk til og til dels spørgsmålet, hvor de skal graduere, hvilke følelser de oplever (Bilag 1: 2). Dette illustreres på nedenstående billede:

Hvilke følelser forbinder du med det at bruge Sundhed.dk? Angiv dine svar ud fra skalaen 1-5 alt efter hvor stærk følelsen er, hvor 1 svarer til "slet ikke", og 5 svarer til "meget" *					
	1	2	3	4	5
Nysgerrig	☐	☐	☐	☐	☐
Nervøs	☐	☐	☐	☐	☐
Trist	☐	☐	☐	☐	☐
Lettet	☐	☐	☐	☐	☐
Glad	☐	☐	☐	☐	☐
Bange	☐	☐	☐	☐	☐
Neutral	☐	☐	☐	☐	☐

Figur 1: Lukket spørgsmål fra spørgeskemaundersøgelsen (Bilag 1: 2).

Dog indeholder spørgeskemaet også åbne spørgsmål og muligheden for selv at uddybe de tidligere svar, hvilket lægger sig op ad den hermeneutiske tilgang til spørgeskemaer, som har fokus på spørgsmål om holdninger og følelser (Boolsen, 2008: 41). At svare på disse spørgsmål kræver åbne og halvåbne svarmuligheder, og kan derfor ikke siges at leve fuldstændigt op til en positivistisk tilgang om målbarhed og generalisering, og de er også vanskeligere at analysere

(Ibid.). Elementer af den hermeneutiske tilgang ses blandt andet i nedenstående uddybningsfelt til spørgsmålet om graduering af følelser:

Uddyb gerne dit svar

Lang svartekst

Figur 2: Uddybningsfelt fra spørgeskemaundersøgelsen (Bilag 1: 2).

Kombinationen af den hermeneutiske og den positivistiske tilgang er valgt, fordi vi ønsker at få et indblik i brugernes følelser i forbindelse med brugen af Sundhed.dk. Formålet med undersøgelsen er altså ikke at fokusere på den enkelte brugers oplevelse. Dog ønsker vi heller ikke udelukkende at se på respondenternes følelser som en kvantificerbar størrelse, der ikke kan uddybes. De to tilgange kombineres således med ønsket om at have åbne spørgsmål til uddybelse for at undgå misforståelser eller respondenter, der ikke kan besvare spørgsmålene.

Spørgeskemaet er holdt kort og præcist, samt i et ikke-akademisk sprog, for at respondenterne har større mulighed for at forstå og svare på spørgsmålene (Boolsen, 2008: 52). Samtidig er gyldighedskravet opfyldt i spørgeskemaet, da respondenterne har mulighed for at svare “ved ikke” eller angive, at de ikke har taget stilling (Ibid.: 72).

Formålet med at forstå brugernes følelser er at få kvalificeret de tanker, som vi i projektgruppen har, og gerne vil have konkrete data på. Vi ønsker altså at be- eller afkræfte de forståelser, vi har om de følelser, man kan have, når man bruger Sundhed.dk, og om hvordan man forholder sig til Sundhed.dk som afsender.

Spørgsmålet angående respondentens følelser, når de benytter Sundhed.dk, er udformet med definerede følelser, som skal rangeres på en skala fra 1 (slet ikke) til 5 (meget). Følelserne er: Nysgerrig, nervøs, trist, lettet, glad, bange og neutral (Bilag 1: 2). Her er valgmulighederne opstillet på forhånd, hvilket kan medføre, at respondenterne ikke føler, de kan identificere sig med nogle af mulighederne. Sker dette, ønsker vi dog fortsat at få deres svar, så udfaldet ikke er afgrænset til de muligheder, vi på forhånd har sat op. Derfor er der efter rangeringen sat et åbent spørgsmål ind, hvor respondenterne har mulighed for at uddybe sine svar (Bilag 1: 2).

3.2.2. Distributionsmetode

Spørgeskemaet distribueres elektronisk, hvilket har den fordel, at respondenterne er let tilgængelige, og at mange besvarelser kan administreres over kort tid (Boolsen, 2008: 31). Vi valgte at distribuere spørgeskemaundersøgelsen gennem netværk på Facebook. Det har dog også den ulempe, at besvarelserne ikke bliver repræsentative for en bestemt gruppe, da de er udvalgt tilfældigt, men dog inden for en særlig tilgængelig gruppe (Ibid.). Endvidere vil spørgsmål, der kræver lange svar fra respondenterne, stille høje krav til dem, hvilket kan få flere til at falde fra (Ibid.: 42), hvorfor vi af denne årsag har valgt at holde spørgsmålene korte og præcise.

Udvælgelsesmetoden af respondenter til spørgeskemaet er *convenience sampling* (Bryman, 2012: 201). Denne form for udvælgelse sker ved at benytte de respondenter, der er tilgængelige for forskeren (Ibid.). På den måde bliver udsnittet ikke repræsentativt for befolkningen eller for den gruppe, man ønsker at undersøge. Alligevel kan undersøgelsen give en indikation af, hvordan et repræsentativt udsnit ville svare, især hvis man opnår en større gruppe af respondenter (Ibid.: 201f). Da spørgeskemaet distribueres på det sociale medie Facebook, er muligheden for deltagelse i spørgeskemaet bred, men også begrænset til de personer, som er i gruppemedlemmernes kredse. Naturligvis er muligheden for deltagelse ydermere begrænset til de personer, som benytter Facebook. For at give spørgeskemaet en længere rækkevidde, bad vi i projektgruppen vores omgangskredse om at dele spørgeskemaet i deres netværk. På den måde opstår en mindre form for *snowball sampling*, hvor de respondenter, man først får fat i, leder videre til de næste respondenter (Ibid.: 202). Ligeledes oplevede vi i projektgruppen, at spørgeskemaet blev delt af folk i vores netværk, som ikke på forhånd var blevet opfordret til dette. Denne kombination af convenience sampling og snowball sampling giver ikke et repræsentativt billede af brugerne af Sundhed.dk, men den giver os mulighed for at distribuere spørgeskemaet hurtigt og til andre målgrupper end blot vores eget netværk på Facebook. Dette opfyldes, da vi får svar fra 292 respondenter. En stor gruppe af besvarelserne er fra personer i alderen 18-30 år, og det skyldes, at vi selv indgår i denne aldersgruppe, og derfor har flest i denne aldersgruppe i vores netværk. Dog er knap 35% af respondenterne en del af andre aldersgrupper (Bilag 2: 1).

Spørgeskemaundersøgelsen giver altså en indikation af, hvilke følelser brugerne af Sundhed.dk har, når de besøger siden og deres vurdering af afsenderens autoritet samt hvad de benytter platformen til.

3.2.3. Fejlkilder

Vi er efter udformning og udsendelse af spørgeskemaet blevet opmærksomme på fejlkilder, som kan have indvirkning på undersøgelsens resultater. Disse beskrives i det følgende afsnit.

Udefinerede værdier i spørgeskemaet

En af de væsentligste fejlkilder går på den skala, som spørgsmål 4 bearbejder. Her bedes respondenterne graduere deres følelser på en skala fra 1 til 5, men hvor kun værdierne 1 og 5 er definerede på forhånd (Bilag 1: 2). Som tidligere nævnt står 1 for “slet ikke”, og 5 står for “meget”. Værdierne fra 2 til 4 er derimod ikke definerede af os på forhånd, og det er derfor op til respondenterne at definere disse værdier.

Vi ser det risikable i at have udefinerede værdier, men samtidig kan kategorier styre svarmulighederne, og i nogle tilfælde forhindre respondenterne i at svare. Hvis vi for eksempel havde defineret værdien 2 som “lidt”, værdien 3 som “medium” og værdien 4 som “overvejende”, ville der være en risiko for, at respondenterne ikke ville kunne identificere sig med disse betegnelser, hvorfor de ikke ville kunne besvare spørgsmålet. Ligeledes ville vi ikke kunne garantere, at alle respondenterne forstod en værdi som “overvejende” på samme måde. Vi er derfor bevidste om, at når vi skal evaluere spørgsmål 4, bør vi tage højde for, at skalaen ikke har klare definerede værdier.

Individuelle sindsstemninger

Da følelser er meget individuelle, er de svære at kategorisere. Derfor er det en fejlkilde, at to personer kan have helt forskellige opfattelser af, om de for eksempel er nysgerrige eller nervøse. Måske har de egentlig samme oplevelse, men aflæser eller kategoriserer dem forskelligt. Vi har forsøgt at undgå at forstærke denne fejlkilde ved at beskrive følelserne så neutralt som muligt, og benytte gængse termer som for eksempel “bange” frem for “rædselsslagen”.

Brug af Sundhed.dk i erhversmæssige sammenhænge

Muligheden for at uddybe sine svar i spørgeskemaet gav os ydermere indblik i, at flere af respondenterne benytter Sundhed.dk i forbindelse med deres arbejde eller studie. Det ses eksempelvis i følgende svar til spørgsmålet “Hvilke følelser forbinder du med det at bruge

Sundhed.dk? Angiv dine svar ud fra skalaen 1-5 alt efter hvor stærk følelsen er, hvor 1 svarer til "slet ikke", og 5 svarer til "meget"":

Bruges ofte ifm studie (fysioterapi) til at læse om symptomer/diagnoser (Bilag 2: 4).

Jeg bruger sundhed.dk for at finde symptomer og sygdomme i forbindelse med mit studie som sygeplejerske (Bilag 2: 3).

Jeg anvender den som sagt til at afklare medicinsk fagligt relevante ting, så jeg har ikke nogen særlige følelser tilknyttet denne side, på samme måde som jeg ikke har følelser tilknyttet faglitteratur (Bilag 2: 4).

Ovenstående citater viser, at flere af vores respondenter benytter Sundhed.dk i en faglig eller studierelevant sammenhæng. Derudover viser citaterne, hvordan netop denne indgangsvinkel som udgangspunkt ikke er forbundet med de negativt ladede følelser. De tre ovenstående respondenter er et eksempel på dette, da de alle svarede "slet ikke" til følelserne nervøs, trist, lettet og bange. Ligeledes svarede alle tre enten "4" eller "5" til neutral, mens alle svarede "5" til at være nysgerrig. Brugen af Sundhed.dk er derfor i høj grad forbundet med nysgerrighed eller det at være neutral, hvorimod disse respondenter slet ikke forbandt brugen af Sundhed.dk med det at være nervøs eller trist. Således kan der argumenteres for, at en fejlkilde ved spørgeskemaet er, at der ikke spørges til, hvorvidt respondenterne benytter Sundhed.dk som privatperson eller i en studie- eller erhvervsmæssig sammenhæng. Havde vi spurgt ind til dette, kunne vi frasortere netop den gruppe af studerende og sundhedsfagligt personale, hvis adfærd og oplevelser vi ikke fandt relevant at få indsigt i.

4.0. Psykologiens historiske udvikling

Følgende afsnit er en kortlægning af udvalgte dele af psykologiens historiske udvikling.

Da vi beskæftiger os med, hvordan nudging i dag bruges som værktøj til at “skubbe” til mennesker, finder vi det væsentligt at præsentere psykologien som felt. Det gør vi, fordi vi kan se tråde fra Milgram og Kahneman til tidligere syn på mennesket i psykologiens historie, og vi samtidig vil vise, hvordan psykologien har udviklet sig før og efter Milgram og Kahneman. Derfor mener vi, at det er relevant at kortlægge den historiske gennemgang for at være gennemsigtige med, hvor vores genstandsfelt har sit udspring.

Afsnittet er delt op i de psykologiske retninger, som vi vurderer, har haft størst betydning i psykologiens historiske udvikling for vores genstandsfelt. Vi foretager en selektiv afgrænsning af et større og komplekst felt, hvorfor vi har valgt at fremhæve de mest relevante retninger. Dette betyder, at vi er bevidste om, at vi har udeladt nogle retninger, der også har haft betydning for psykologien og dens genstandsfelt.

Det skal ydermere nævnes, hvordan følgende afsnit ikke nødvendigvis er en kronologisk gennemgang, men snarere et historisk udsnit af de forskellige psykologiske retninger der er opstået i løbet af 1800-tallet og frem til nutiden.

Det er også væsentligt at påpege, hvordan den eksperimentelle psykologi, socialpsykologien og udviklingspsykologien i højere grad skal ses som dele af psykologien, der går igen i eksempelvis behaviorisme og social learning theory.

Følgende psykologiske retninger beskrives i nedenstående redegørelse:

- Den eksperimentelle psykologi
- Behaviorisme
- Kognitiv behaviorisme
- Social learning theory
- Evolutionspsykologi
- Socialpsykologi
- Udviklingspsykologi

4.1. Psykologien som en videnskab

Psykologiens genstandsfelt har i mange år været svær at definere og særligt som videnskab. Den klassiske forståelse af videnskab og videnskabelighed bygger på et naturvidenskabeligt grundlag. Naturvidenskaben blev i mange år anset som attraktiv, da den gav anledning til forklaringer på fænomener i verden, som hidtil havde været svære at forstå. Samtidig kunne naturvidenskaben også komme med forudsigelser (Christensen, 2014: 19). Videnskabelighed byggede derfor hovedsageligt på årsagsforklaringer, generaliseringer og en forståelse af, at alle fænomener reagerer på samme måde, uanset hvornår de anskues (Ibid.).

4.2. Den eksperimentelle psykologi

Med ovenstående in mente har det været svært at definere psykologien som videnskab, da det kan være vanskeligt at opstille lovmæssigheder om den menneskelige psyke og samspillet mellem indre og ydre faktorer (Christensen, 2014: 13). Ikke desto mindre er det netop, hvad man forsøgte at gøre inden for den eksperimentelle psykologi, der opstod i slutningen af 1800-tallet. I et forsøg på at etablere psykologien som videnskab er der generelt blevet trukket på systematiske, empiriske undersøgelser, som det også ses i naturvidenskaben. Dette blev yderligere understreget, da det første psykologiske laboratorium blev etableret af Wilhelm Wundt⁹ (1832-1920) (Ibid.: 221).

Genstandsfeltet for psykologien, når den trækker på naturvidenskaben, er psyken som en del af det fysiologiske. Der er således fokus på, hvordan hjernen og psyken hænger sammen. Dette undersøges empirisk ved hjælp af kvantitative data, der gerne skal kunne sammenlignes, og der udføres ofte eksperimenter, hvor det er muligt at kontrollere forsøget og eventuelle fejlkilder.

4.2.1. Psykofysikken og den eksperimentelle psykologi

Den eksperimentelle psykologi har hovedsageligt to “fædre”, der hver har bidraget til forståelsen af, hvad psykologi er. Der er tale om henholdsvis Gustav T. Fechner (1801-1887) og Wundt (Christensen, 2014: 63ff; Pedersen, 2011: 15).

⁹ En uddybning af Wundt og hans forskning ses i følgende afsnit om psykofysikken og den eksperimentelle psykologi.

Fechner var med til at begrebssætte psykofysikken, hvor man forskede i og forsøgte at definere menneskets psyke ud fra de reaktioner, der opstod, når mennesket blev udsat for fysiske ændringer (Christensen, 2014: 63). Han beskæftigede sig med menneskets psyke ud fra en matematisk sammenhæng mellem det fysiske og det psykiske (Pedersen, 2011: 21). Fechner var primært optaget af sansninger og af, hvordan der var sammenhæng mellem de fysiske og bevidste sansninger, der forekom hos mennesket. Eksempler på dette er reaktioner på toner, lysglimt og farver (Christensen, 2014: 63). Fechner udførte forsøg og indsamlede efterfølgende systematisk data om udstyr, forsøgspersonerne samt mulige fejlkilder (Ibid.). I sin forskning havde Fechner ikke fokus på tænkning, følelser, lystprincipper eller lignende, men var derimod optaget af sansefølelser og spændingsprocesser i nervesystemet (Ibid.: 64). Fechners matematiske resultater blev et værktøj til at undersøge forholdet mellem det psykiske og det fysiske, hvilket Wundt gjorde brug af i praksis (Pedersen, 2011: 24).

Wundt var ligeledes tilhænger af den eksperimentelle genre, og han tog udgangspunkt i, hvordan Fechners værktøj kunne bruges til at undersøge psyken nærmere (Pedersen, 2011: 24). Wundt var med til at stifte det første institut for den eksperimentelle psykologi i Leipzig omkring år 1875 (Christensen, 2014: 64f). Med inspiration fra Fechner var Wundts fokusområde at undersøge fysiske stimuli, og de påvirkninger disse havde på mennesket. Men Wundt havde i højere grad fokus på bevidstheden, og han inddrog derfor også indre værdier som tænkning, følelser og drift (Ibid.: 64). Dette blev til hans metodebegreb om *introspektion*, hvor forsøgspersoner skulle italesætte deres reaktioner ud fra forskellige stimuli. Dermed bygger hans tankegang på stimuli-respons og systematiske opmålinger i laboratorier (Christensen, 2014: 65; Pedersen, 2011: 28f).

Dette ledte videre til de første spor af behaviorismen, hvor det ikke kun var formålet at undersøge, hvilke stimuli der påvirkede mennesket, men også at inddrage ydre faktorer fra omverdenen.

Til trods for at Wundt inddrog indre værdier som følelser og drifter, er denne del af psykologien stadig præget af naturvidenskabelige grundtanker. En kritik af denne retning er derfor, at individet ikke undersøges ud fra sociale sammenhænge eller kontekster men derimod i laboratorier.

4.3. Behaviorisme

Behaviorismen beskæftiger sig med mennesker og deres psyke ud fra, hvad der kan observeres, hvilket vil sige, at der ikke tages højde for de ikke-synlige faktorer. Dette uddybes yderligere af grundlæggeren af behaviorismen, John B. Watson (1878-1958), der ønskede: “(...) *at etablere en ren videnskabelig eksperimentel psykologi i den positivistiske forstand, hvor man eliminerede (...) ikke-iagttagelige-faktorer*” (Christensen, 2014: 77).

Grundpræmissen i behaviorismen er at undersøge adfærd for at få indblik i psykens funktion (Christensen, 2014: 77). Ud fra den naturvidenskabelige tankegang så man psyken som en “sort boks”, det ikke var muligt at få indblik i, hvorfor man måtte arbejde ud fra de synlige faktorer, herunder adfærd. Man undersøgte adfærden ud fra iagttagelige *stimuli* (S) og den efterfølgende *respons/reaktion* (R) (Ibid.). Det er således kun det synlige og observerbare, der kan undersøges videnskabeligt. Indre mentale tilstande er et biprodukt af vores handlinger, som det, ifølge Watson, ikke var muligt at få indblik i (Nielsen, 2011: 249).

Inden for behaviorismen tages der udgangspunkt i eksperimentelle forsøg med dyr¹⁰, hvis resultater efterfølgende kan overføres til mennesker og derigennem indikere menneskers psyke ud fra observerbare adfærdsmønstre baseret på givne stimuli. De mest fremtrædende forskere inden for behaviorisme er – udover Watson – blandt andet Ivan Pavlov (1849-1936) og Burrhus Frederic Skinner (1904-1991) (Christensen, 2014: 78f; Nielsen, 2011: 247ff).

Watson, Pavlov og Skinner er kendte for deres respektive forsøg, der alle beskæftigede sig med, hvilke reaktioner der kunne observeres ved forskellige stimuli. Fælles for de tre forskere er, at de tog udgangspunkt i tankegangen om, at fænomener (herunder menneskets psyke), kunne undersøges i laboratorier, og at undersøgelserne skal fremstå som objektive og alment gældende.

Watson havde en klar holdning til, at mennesket ikke havde medfødte karaktertræk, og at adfærd derfor kun kan forstås og tillæres via ydre stimuli. Adfærden er herved determineret af, hvilke ydre påvirkninger man – som voksen, barn eller dyr – udsættes for (Christensen, 2014: 77f; Nielsen, 2011: 249).

En anden fællesnævner for Watson, Skinner og Pavlov er, at de hver tog udgangspunkt i, hvilken respons (R) bestemte stimuli (S) førte til. Watson er kendt for sit forsøg med babyen Albert, der ved hjælp af *klassisk betingning* oplevede frygt (Hansen, Holgersen & Klausen, 2008: 21f). Watson undersøgte emotionelle mønstre hos Albert, hvilket førte til begrebet om

¹⁰ Watson beskæftigede sig med forsøg med mennesker, men de efterfølgende eksperimenter i behaviorismen tog udgangspunkt i forsøg med dyr (Christensen, 2014: 77f).

klassisk betingning. Watson undersøgte, hvordan man kunne betinge frygt ved at udsætte Albert for forskellige stimuli, som eksempelvis lyde eller billeder, og hvordan dette frembragte bestemte responser. Ved at frembringe en høj lyd, der skræmte Albert, samtidig med at Albert blev vist en hvid rotte, lærte Albert, at rotten var farlig, da han herefter forbandt rotten med den skræmmende lyd (Ibid.).

Skinner eksperimenterede med dyr og deres evner til at modtage belønning eller straf alt efter, hvilke knapper de trykkede på. Eksperimenterne foregik ofte i en forsøgskasse, hvorfor hans eksperimenter blev kendt som *Skinner-box* (Christensen, 2014: 79).

Pavlov er kendt for sine hundeforsøg (Christensen, 2014: 78). Pavlov udførte forsøg med hunde i starten af 1900-tallet, hvor han viste hunde kød og ringede med en klokke (stimuli). Det førte til, at hundene indlærte, at når de hørte klokken, så ville de få kød, hvilket fik deres spytproduktion til at stige (respons) (Berliner, 1997: 51).

En væsentlig forskel på Watson, Pavlov og Skinner er dog, at mens Watson og Pavlov begge beskæftigede sig med klassisk betingning, arbejdede Skinner i højere grad med *operant betingning* (Christensen, 2014: 78). Klassisk betingning vil sige, at der arbejdes med indlæringsmekanismer. Der sker en kobling mellem en bestemt neutral stimulus (eksempelvis en lyd), en anden stimulus eller genstand (eksempelvis mad), som herefter fører til en betinget respons (eksempelvis øget spytproduktion) (Nielsen, 2011: 268). Operant betingning er en adfærdsændring, som sker ud fra bestemte forstærkninger, der herefter får forsøgspersonen til at forbinde lyst eller ulyst med den givne adfærd. Dette sker primært ud fra negativ eller positiv forstærkning, som sker hver gang, den bestemte adfærd foretages (Ibid.).

Afslutningsvist kan det opsummeres, hvordan man inden for behaviorismen havde fokus på adfærd ud fra forskellige responser ($S \rightarrow R$). Mennesket blev anset som et væsen, der var styret af de ydre stimuli, og som derfor ikke havde medfødte egenskaber, men blot var et resultat af det tillærte. Menneskers frie vilje blev derved opfattet som en illusion. Behaviorismen har haft stor betydning for social- og adfærdspsykologien, eksperimentel psykologi, pædagogisk forskning og forskellige kognitive terapiformer (Christensen, 2014: 79).

En kritik af den klassiske behaviorisme er, hvordan der opstår en tendens til at mekanisere og underkende menneskets autonomi. Mennesket reduceres til et passivt væsen, der udelukkende reagerer på deres omgivelser frem for at skabe dem (Nielsen, 2011: 267). Hertil kritiseres behaviorismen yderligere for ikke at tage højde for menneskets evne til at opfatte, behandle og arbejde med stimuli og finde handlemåder, som ikke er forudsigelige fra de givne stimuli. Foruden denne reduktion af menneskets handleevner lyder kritikken ligeledes,

at der heller ikke tages højde for sproglige faktorer og menneskets evne til indlæring af sproget (Ibid.: 259, 290).

4.4. Kognitiv behaviorisme

Med den amerikanske psykolog Edward Tolman (1886-1959) i spidsen opstod der en ny form for behaviorisme umiddelbart efter den klassiske behaviorisme. Denne nye form tilførte et nyt aspekt til forståelsen af stimuli-respons ($S \rightarrow R$) (Christensen, 2014: 78). Denne videreudvikling af behaviorismen opstod på baggrund af problematikken om, at $S \rightarrow R$ ikke altid forekom på samme måde. Man fandt ud af, at den samme stimulus ikke altid resulterede i samme type af respons, hvilket gav anledning til Tolmans teori om, at ikke al adfærd kan forklares ud fra $S \rightarrow R$. Derimod var Tolman af den opfattelse, at også indre psykiske processer havde betydning for og indflydelse på adfærden. I den forbindelse omdefinerede Tolman stimulus (S) til *situation* (Ibid.). Dette betød samtidig, at fokus var på den konkrete situation frem for på den enkelte stimulus. I forlængelse heraf tilførte Tolman et mellemliggende led i ligningen $S \rightarrow R$, som tog højde for individuelle og målbare faktorer, som kunne have betydning for den endelige respons – eksempelvis sult. Med Tolmans supplement blev $S \rightarrow R$ til $S \rightarrow I \rightarrow R$ med I'et som *intervenierende variable*, der kunne påvirke responsen på den enkelte stimulus (Ibid.). Dermed brød Tolman med den klassiske behaviorisme, da han mente, at adfærden var formålsrettet (Nielsen, 2011: 259f). Dyrene blev tillagt indre værdier, og adfærden blev anset som et symbol på disse iboende motiver. I et forsøg fandt Tolman frem til, at dyrene i en forsøgslabyrint, kunne bruge deres erfaring, og huskede, hvordan gangene var forbundet, og at de heraf kunne finde den korteste vej til målet (Hansen et al. 2008: 24). I kraft af sine forsøg mente Tolman, at mentale processer godt kunne studeres, selvom de ikke var direkte synligt. Derved adskilte han sig væsentligt fra den oprindelige behavioristiske tankegang, og han kan derfor beskrives som en kognitiv behaviorist, idet han i højere grad inddrog det kognitive (Christensen, 2014: 128), som behaviorismen ellers har fået kritik for at underminere (Nielsen, 2011: 259).

En anden psykologisk forsker, som har arbejdet videre på behaviorismen, og som netop har inddraget kognition og indlæring, er Albert Bandura, hvilket udfoldes i følgende afsnit.

4.5. Social learning theory

Bandura (1925-) repræsenterer social learning theory, som videreudvikler den behavioristiske tankegang om stimulus og respons. Bandura mente ikke, at der var en psykologisk retning, der kunne beskrive den menneskelige psyke. Han mente eksempelvis, at der manglede en række kognitive aspekter i behaviorismen. Blandt andet mente han, at der manglede en uddybning af, hvordan adfærd skal ses som en ændring over længere tid, og ikke kun i den begrænsede tilgang i laboratoriet med dyr (Bandura, 1971: 1ff). Bandura mente, at belønning og straf er vigtige aspekter af læring som imitation og observation. Samtidig er modeller, altså andre mennesker som agerer, vigtige for at vise, hvordan adfærd enten har positive eller negative konsekvenser, og gennem forstærkning kan individer lære, hvordan de lykkes og får resultater ud af deres handlinger (Ibid.: 3ff). Bandura mente, at mennesker har agens, og at de er tænkende individer, der er i stand til at forudse adfærd, og gennem selvregulering, i nogen grad, styre sine handlinger (Ibid.: 3). Af denne årsag foreslog han en udbygning af formelen ($S \rightarrow R$), som ser således ud: *Anticipated Stimuli* $\rightarrow$ *Attention* $\rightarrow$ *Modeling stimuli* $\rightarrow$ *Symbolic coding, cognitive organization, rehearsal* $\rightarrow$ *response* (Ibid.: 9). Bandura tilføjede i denne ligning, hvordan observation og imitation er vigtige komponenter. Indlæring over tid er afhængig af det enkelte menneskes kognitive egenskaber for at kunne tilføje modellens adfærd til symbolske handlinger. Mennesket øver sig, ifølge Bandura, i adfærden, før den bliver del af deres egen fremtidige adfærd.

Det er på baggrund af et af sine forsøg, at Bandura var i stand til at udforme ovenstående formel. Han udførte sammen med Dorothea Ross og Sheila Ross eksperimentet om dukken Bobo. Eksperimentet handlede om børns imitation af voksne modeller, der udviste henholdsvis aggressiv og ikke-aggressiv adfærd (Bandura, Ross & Ross, 1961). 36 piger og 36 drenge i alderen 3-6 år blev testet i laboratoriet, hvor en model, en kvinde, blev præsenteret for barnet af forsøgslederen (Ibid.: 575). Modellen og barnet er derefter alene i et rum med udvalgt legetøj og dukken Bobo. I den ene del af eksperimentet leger barnet og modellen med legetøj, som barnet har stiftet bekendtskab med tidligere, og dukken Bobo ignoreres af modellen. I den anden del af eksperimentet leger modellen og barnet, og efter et minut vender modellen sin opmærksomhed mod Bobo og viser aggressiv adfærd overfor den (Ibid.: 577). Eksperimentet viste, at børnene udviste aggressiv adfærd overfor dukken Bobo, efter at de havde set modellens adfærd. Børn, der ikke overværede den aggressive adfærd, udviste ingen tegn på uhensigtsmæssig adfærd mod dukken (Ibid.).

En kritik af forsøget om dukken Bobo, som vi ser det, er, at Bandura forskede med børnene i laboratorier, og de modeller, som børnene mødte, var fremmede. Det kan derfor siges ikke at være en autentisk situation, da modeller, som Bandura selv forklarer det, er primære personer i barnets liv. Der er derfor sociale kontekster og forhold, som laboratorieundersøgelsen ikke kan imødekomme.

4.6. Evolutionspsykologi

Følgende afsnit beskriver, hvordan teorier om evolution også har påvirket psykologien og dens genstandsfelt. Denne del af psykologien bygger på den kognitive socialpsykologi, hvor menneskets psyke og adfærd ses som et produkt af en art, der har udviklet sig evolutionært gennem mange år (Christensen, 2014: 206). Evolutionspsykologien bygger derved på evolutionsbiologiske aspekter (Katzenelson, 2011: 348). I forlængelse heraf undersøges mennesket ud fra eksperimentelle metoder på samme måde, som det ses i den kognitive socialpsykologi (Christensen, 2014: 206). Det primære genstandsfelt inden for evolutionspsykologien er: *“(...) hvordan mennesker på tværs af kulturer forholder sig til og håndterer forhold af interpersonel karakter”* (Christensen, 2014: 206).

Evolutionspsykologi er en interdisciplinær retning, som bygger på mange forskellige andre videnskaber – herunder filosofi, antropologi og neurovidenskab (Katzenelson, 2011: 351). Det er derfor svært at pege på hovedteoretikere, da der er mange retninger inden for evolutionspsykologien. Dog er der en række forskere, som har haft større betydning for denne videnskabelige genre af psykologien (Ibid.). Den evolutionære biolog Robert Trivers (1943-), psykologen Leda Cosmides (1957-) og antropologen John Tooby (1961-) har hver især bidraget til forskellige måder at forstå mennesket og dets adfærdsmønstre i forskellige sociale situationer. Fælles for både Trivers, Cosmides og Tooby er, at de tager udgangspunkt i, hvordan mennesket har evner og vilje til at samarbejde som et produkt af deres evolutionære udvikling (Christensen, 2014: 207).

Trivers beskæftiger sig med, hvordan evolutionen har fremmet en række egenskaber og gener, som får mennesker til arbejde sammen (Christensen, 2014: 207). På baggrund af Trivers' teori udførte Cosmides og Tooby en række eksperimenter, der kunne afprøve Trivers teori med mennesker fra forskellige kulturer (Ibid.). Eksperimenterne viste, hvordan mennesket har en

evolutionær evne til at identificere snyd og derved opretholde det gode samarbejde og overleve som art¹¹ (Ibid.).

Evolutionsspsykologien har derved fokus på, hvordan menneskets psyke og adfærd i dag kan ses som betinget af den evolutionære udvikling – herunder test af forskellige evolutionære teorier om hukommelsen, sociale grupperinger, hvorfor vi knytter relationer, kulturer med mere. Der undersøges forskellige hypoteser om, at mennesker handler ud fra forskellige biologiske og evolutionære egenskaber (Christensen, 2014: 208).

Denne måde at anskue mennesket og dets psyke ud fra den evolutionære tilgang stod i kontrast til de førnævnte videnskabelige retninger. I forlængelse af Trivers', Cosmides' og Toobys forskning kom der et øget fokus på, hvordan mennesket fungerer i sociale og kulturelle sammenhænge, hvilket uddybes i følgende afsnit om socialpsykologi.

4.7. Socialpsykologi

Følgende afsnit kortlægger, hvordan dét at mennesket er en del af en social verden, som udvikles i kraft af sociale relationer og påvirkninger fra andre, blev omdrejningspunktet for psykologien.

Inden for socialpsykologien forstår man ikke blot mennesket og dets psyke som en selvstændig enhed (Christensen, 2014: 186). Man tager også højde for, at mennesket indgår i grupper, i samfundet og i en historisk og kulturel kontekst. Socialpsykologien undersøger, hvordan mennesket reagerer eller forstås i kraft af sociale påvirkninger, interaktioner med andre eller kulturen (Ibid.).

En af de forskere, som var med til at etablere socialpsykologien som videnskab i 1920'erne, var den amerikanske socialpsykolog Floyd Allport (1890-1961) (Christensen, 2014: 191). Det primære grundlag for, at socialpsykologien blev anset som en videnskab, var, at det skulle bygge på (natur-)videnskaben, som indebar eksperimenter og kvalitative metoder. Det medførte, at socialpsykologien i første omgang blev til en eksperimentel adfærdsvidenskab, som derfor kunne minde om den behavioristiske psykologi (Ibid.). Både behaviorismen og socialpsykologien tager udgangspunkt i menneskelig adfærd, dog forstår socialpsykologien

¹¹ Cosmides og Tooby udførte eksperimenter, hvor forsøgspersoner skulle udvælge nogle forskellige udsagn. Disse udsagn var formuleret ud fra samme præmisser, men enkelte udsagn kunne give indblik i, om der var opstået snyd. Eksperimentet viste, at mennesker har en medfødt evne til at identificere snyd (Christensen, 2014: 207).

adfærd som andet end dyreforsøg, som kan overføres til mennesker. I stedet tages der udgangspunkt i både de synlige og ikke-synlige aspekter i menneskets adfærd. Eksempler på dette er blandt andet kropsholdning, mimik, tanker, følelser med mere (Ibid.: 192). Dertil mener man også inden for socialpsykologien, at: “(...) menneskets *adfærd synes at have en social og samfundsmæssig funktion, der er forskellig fra dyrenes*” (Christensen, 2014: 192). Klassiske eksempler på eksperimenter inden for socialpsykologien er blandt andet Milgram og Solomon Elliot Asch, hvilket fremgår i afsnit 7.0., *Lydighedens dilemma*.

Milgram og Aschs tilgang til mennesket som sociale væsner og undersøgelsen af sociale faktorer har medført en del kritik. Kritikken bygger blandt andet på, at mennesket undersøges i lukkede eksperimenter, som derved ikke kan overføres til virkeligheden. Dette reagerede den tysk-amerikanske socialpsykolog Kurt Lewin (1890-1947) på (Christensen, 2014: 197). Han har ligeledes haft stor betydning for socialpsykologien, hvor han under sin forskning tog afstand fra den eksperimentelle tilgang til at undersøge mennesket. I stedet arbejdede han med to forskellige begreber – *feltteori* og *aktionsforskning* (Ibid.). Feltteori tager udgangspunkt i begrebet om *livsrummet*, hvor mennesket samt dets forståelse af verden og konteksten er det bærende element (Ibid.). Aktionsforskning tager udgangspunkt i at forandre og arbejde med de muligheder, mennesket har i bestemte kontekster (Ibid.).

Derudover ses der også en anden tilgang til socialpsykologien, som tager udgangspunkt i menneskets sociale identitet, der påvirkes, når mennesket indgår i forskellige grupper. Forskere, der har haft betydning for denne del af socialpsykologien, er blandt andet Henri Tajfel (1919-1992) og John Turner (1947-), der begge begrebsætter, hvordan mennesket identificerer sig eller tager afstand fra andre i gruppen (Christensen, 2014: 201).

Afslutningsvist er det væsentligt at nævne, hvordan den europæiske socialpsykologi i højere grad har været kognitivistisk og teoretisk funderet, mens den form for socialpsykologi, der har været førende i USA, har taget udgangspunkt i det eksperimentelle og naturvidenskabelige (Christensen, 2014: 248). Mennesket og dets adfærd i sociale kontekster har dermed været undersøgt på mange forskellige måder, og har påvirket måden man forstår og arbejder med mennesket og dets psyke på.

4.8. Udviklingspsykologi

Følgende afsnit omhandler udviklingspsykologien og læren om de kognitive processer, følelser, kommunikation, selvstændighed og sociale egenskaber, som eksisterer hos børn, unge og voksne, men hvor store dele af teorierne omhandler børn og unge (Poulsen, 1997: 181).

Det synes relevant for vores projekt at præsentere udviklingspsykologien og de væsentligste tanker, der knytter sig hertil, da denne retning netop beskæftiger sig med, hvordan mennesket udvikler sig. Denne retning finder vi relevant, for at kunne forstå menneskets psyke og hvordan den udvikles over tid i forhold til Milgrams eksperiment. Der kan argumenteres for, at Milgram tager udgangspunkt i en række faser, hvori individet udvikler sin forståelse af lydighed samt reaktion på autoriteten. Disse faser beskriver han selv som *forudsætninger*, og de vil beskrives senere i afsnit 7.6.3., *Forudsætninger for lydighed*.

Udviklingspsykologien har været præget af blandt andet psykoanalysen præsenteret af østrigske Sigmund Freud (1856-1939) samt schweiziske Jean Piagets (1896-1980) teorier om tænkningens og barnets udvikling (Poulsen, 1997: 181). I den klassiske psykoanalyse opereres der med faser, som barnet går igennem (Ibid.: 192). Ifølge Freud går barnet gennem henholdsvis *den orale fase, anale fase, ødipale fase, latensfasen og den genitale fase* (Ibid.).

Piaget arbejdede med tænkning og kognitive programmer, som han kaldte *skemaer*. Piaget mente, at de bestemte sanse-motoriske faser, som barnet gennemgår, ikke sker på samme tid for alle børn, men at alle børn skal igennem dem i en bestemt rækkefølge (Poulsen, 1997: 198). Piaget adskiller sig derfor fra Freud, idet Freud opererer med konkrete aldersintervaller.

En tredje interessant teoretiker inden for udviklingspsykologien er russiske Lev Vygotsky (1896-1934), der byggede videre på marxistiske tanker. Han argumenterede for, at mennesker transformerer sig selv og deres miljø gennem arbejde og værktøjer. Derudover er det den ældre generations ansvar at videregive viden til de yngre generationer for at fremme deres kognitive udvikling (Miller, 1993: 373). I modsætning til Piaget tog Vygotsky udgangspunkt i at se udvikling hos børn over tid og under aktiviteter i mikrosystemer, såsom deres hjem og skole. Han så udvikling som kontekstbetinget inden for disse mikrosystemer (Ibid.: 375).

Teorierne inden for udviklingspsykologien erkender derved to tanker. Den ene med afsæt i udvikling som noget, der foregår statisk, og som er betinget af faser, der er genetisk fastlagte, som alle skal igennem. Den anden ser i højere grad udvikling som kontekstbetinget og empirisk funderet. Piaget er blevet kritiseret for, at han undervurderede de børn, som han

undersøgte, og at de faser, han tog udgangspunkt i, ikke kunne oversættes til ikke-vestlige kulturer. Derudover blev hans forsøg udført i laboratorier, hvor sociale kontekster ikke havde nogen betydning for barnets udvikling (Poulsen, 1997: 199f).

Opsamling

Som det nævnes indledningsvist, er det svært at kortlægge hele den psykologiske tradition og dens historiske udvikling. Ovenstående er derfor blot en række af de psykologiske teoretiske perspektiver, der har haft stor betydning for måden, hvorpå man har anskuet menneskets adfærd og psyke. Mange af disse teoretiske perspektiver er opstået og udsprunget af hinanden og har eksisteret samtidig, mens andre har været lokalt forankret og først er blevet udbredt til resten af verden senere. Dette betyder, at ovenstående ikke er en kronologisk tidslinje men derimod blot et udsnit af de mange forskellige psykologiske retninger.

Som det fremgår af ovenstående historiske overblik, så har synet på mennesket været diskuteret over tid og gennem forskellige perioder. Der har været en fremtrædende udvikling i måden, hvorpå man har forstået mennesket, og hvordan dette er blevet undersøgt. Hovedsageligt har den naturvidenskabelige position været dominerende, hvilket har ført til, at man har undersøgt mennesket ud fra forskellige eksperimenter. Senere har man ændret fokus fra at undersøge mennesket og dets udvikling i forskellige faser til efterfølgende at undersøge mennesket i forskellige sociale kontekster.

Som nævnt i projektets indledende afsnit ses der en stor interesse for brugen af nudging, både i organisatoriske sammenhænge og i samfundet generelt. Der er med andre ord et stort fokus på og en interesse for at påvirke menneskers adfærd.

For at kunne forstå nudging finder vi det væsentligt at se på, hvordan netop nudging trækker på nogle af de psykologiske retninger, og hvordan disse har udviklet sig historisk. Det er derfor vigtigt at slå fast, hvilket menneskesyn nudging repræsenterer, og hvilken betydning dette har for den måde, adfærdsændringer skal forstås på. Med nudging ses der tydelige tråde til forståelsen af (S→R) fra behaviorismen, hvor menneskets adfærd er i fokus. Der er ligeledes fokus på det sociale sammenspil, som ses i socialpsykologien samt på menneskets evolutionære udvikling. Nudging som begreb uddybes i afsnit 6.0., *Nudging*.

5.0. Kahneman og Tversky

I følgende afsnit præsenteres Kahneman og Tversky og deres teori om bevidsthedssystemer. Forståelsen og udviklingen af nudging bygger på teorien om automatisk og reflektiv tænkning grundlagt af Kahneman (Kahneman, 2011). I samarbejde med Tversky har Kahneman videreudviklet teorien med begreberne *heuristikker* og *biases* (Kahneman & Tversky, 1974/2011). Derfor findes det i nærværende projekt relevant at uddybe begreberne System 1, System 2, heuristikker og biases. Dette sker for senere analytisk at benytte begreberne samt for at forstå, hvad der ligger til grund for den forståelse af nudging, som Thaler og Sunstein samt Guldborg Hansen og Jespersen repræsenterer.

Efterfølgende udfoldes denne teori fra Sunstein og Thalers perspektiv, hvilket udfordres og udbygges af Guldborg Hansen og Jespersens kategorier af nudges.

5.1. Bevidsthedens to systemer

Gennem flere års studier søgte Kahneman og Tversky at udfordre den forestilling om menneskers bevidsthed, som herskede hos 1970'ernes samfundsforskere (Kahneman, 2011: 8). Nemlig opfattelsen af at mennesket som udgangspunkt må forstås som velfunderet i dets tænkning, og at brud på rationel handlen i de fleste tilfælde kunne forklares ud fra følelser som frygt, kærlighed og had (Ibid.). Kahneman og Tversky udfordrede denne teori ved at operere med en forestilling om, at menneskets bevidsthed kan opdeles i to systemer (Ibid.: 19ff). Hertil var menneskets intuitive tænkning et centralt element ved Kahneman og Tverskys forskning og dokumentation (Ibid.: 8f). De væsentligste resultater blev kortlagt i artiklen *Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases* (1974), og resultaterne af fem års studier udfordrede de førnævnte samfundsforskeres standpunkt: “*We documented systematic errors in the thinking of normal people, and we traced these errors to the design of the machinery of cognition rather than to the corruption of thought by emotion*” (Kahneman, 2011: 8). Pågældende artikel fik, ifølge Kahneman, megen opmærksomhed og var på tidspunktet for udgivelsen af *Thinking, Fast and Slow* en af de mest citerede artikler inden for samfundsvidenskaben, mens forskere inden for andre felter ligeledes har benyttet artiklens grundbegreber om heuristikker og biases til forklaringer af blandt andet medicinsk diagnostik, filosofi, finansøkonomi og militærstrategi (Ibid.).

Grundlæggende for Kahnemans forskning og forståelsen af menneskets bevidsthed er skelen mellem det, han omtaler som System 1 og System 2. Disse betegnelser fungerer som metafor for henholdsvis “hurtig” og “langsom” tænkning. Centralt for Kahnemans fokus på den menneskelige bevidsthed er især den hurtige tænkning, der forbindes med System 1, da: “(...) *the intuitive System 1 is more influential than your experience tells you, and it is the secret author of many of the choices and judgments you make*” (Kahneman, 2011: 13). Ligeledes fokuserer Kahneman på systemernes gensidige påvirkning af hinanden (Ibid.). og opfordrer til en forestilling af systemerne “(...) *as agents with their individual abilities, limitations, and functions*” (Kahneman, 2011: 21).

5.1.1. At tænke hurtigt og langsomt

Vi benytter, ifølge Kahneman, System 1, når vores tænkning er hurtig og intuitiv. Gennem en sådan tænkning fungerer vores bevidsthed automatisk og kræver mindre – og måske slet ingen – anstrengelser (Kahneman, 2011: 21). System 1 er eksempelvis aktivt, når vi skal (listet med det mindst komplekse først til det mest komplekse til sidst):

- Detect that one object is more distant than other.
- Orient to the source of a sudden sound.
- Complete the phrase “bread and...”
- Make a “disgust face” when shown a horrible picture.
- Detect hostility in a voice.
- Answer to $2 + 2 = ?$
- Read words on large billboards.
- Drive a car on an empty road.
- Find a strong move in chess (if you are a chess master).
- Understand simple sentences.
- Recognize that a “meek and tidy soul with a passion for detail” resembles an occupational stereotype.

(Kahneman, 2011: 21)

Disse mentale aktiviteter sker helt automatisk, og vores evner inden for System 1 inkluderer ydermere medfødte færdigheder, som også ses hos andre dyr, og som hjerneforskere tilskriver de ældste dele af hjernen (Thaler & Sunstein, 2009: 22). Den automatiske og intuitive tænkning medfører også en begrænset kontrol over System 1. System 1 kan nemlig ikke slås fra, hvilket betyder, at vi eksempelvis ikke kan forhindre os selv i at svare på, at $2 + 2$ er 4 (Kahneman, 2011: 22ff).

Modsat System 1 kører System 2 ikke på autopilot. Den langsomme tænkning, som er forbundet med System 2, kræver langt mere koncentration og opmærksomhed (Kahneman, 2011: 21). Vi benytter eksempelvis System 2, når vi skal:

- Brace for the starter gun in a race.
- Focus attention on the clowns in the circus.
- Focus on the voice of a particular person in a crowded and noisy room.
- Look for a woman with white hair.
- Search memory to identify a surprising sound.
- Maintain a faster walking speed than is natural for you.
- Monitor the appropriateness of your behavior in a social situation.
- Count the occurrences of the letter a in a page of text.
- Tell someone your phone number.
- Park in a narrow space (for most people except garage attendants).
- Compare two washing machines for overall value.
- Fill out a tax form.
- Check the validity of a complex logical argument.

(Kahneman, 2011: 22)

I situationer, hvor vi benytter System 2, må vi derfor – modsat System 1 – være opmærksomme for at lykkes med en given opgave eller udfordring. Det medvirker samtidig, at vi som mennesker har et begrænset “budget” af opmærksomhed, som især gør sig gældende inden for aktiviteter, der henvender sig til System 2 – vi kan eksempelvis ikke foretage et vanskeligt sving i trafikken, mens vi udregner et kompliceret regnestykke (Kahneman, 2011: 23). Hvor aktiviteter relateret til System 1 forløber automatisk i vores bevidsthed, er kroppen i højere grad involveret, når vi med System 2 udfører mere krævende opgaver. Pulsen kan stige, musklerne kan blive spændt, og hvis nogen observerede os, mens vi udregnede et svært regnestykke, ville de se, at vores pupiller havde udvidet sig (Ibid.: 20).

Selvom de to systemer umiddelbart virker til at være to adskilte og såkaldt selvstændige systemer, påvirker de hinanden. Det ses eksempelvis, når det intuitive og automatiske System 1 ikke kan løse en given problemstilling uden assistance fra System 2: “*System 2 is mobilized when a question arises for which System 1 does not offer an answer (...)*” (Kahneman, 2011: 24). På samme måde kan der argumenteres for, at System 2 så at sige “overvåger” System 1, og herigennem vores adfærd, for at sikre, at vi ikke begår fejl, men i stedet kan genvinde kontrollen. Ligeledes benyttes System 1, når System 2 er overbelastet, hvilket vil blive udfoldet i følgende afsnit om heuristikker og biases. Opsamlende hævder Kahneman, at: “*In summary,*

most of what you (your System 2) think and do originates in your System 1, but System 2 takes over when things get difficult, and it normally has the last word” (Kahneman, 2011: 25).

5.2. Heuristikker og biases

Kahneman og Tverskys artikel *Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases*, som er vedlagt *Thinking, Fast and Slow*¹², var kulminationen af flere års studier af den menneskelige bevidsthed og intuitive tænkning (Kahneman & Tversky, 1974/2011). I artiklen kortlægges, hvordan mennesker ofte træffer beslutninger og udfører vurderinger på baggrund af forskellige heuristikker eller *heuristiske principper*. Heuristiske principper er betegnelsen for en form for huske- eller tommelfingerregler, mennesket gør brug af, når det forsøger at forenkle eller overskueliggøre komplekse opgaver og vurderinger (Ibid.: 419). Det er således System 1, der bliver aktiveret, når disse principper benyttes frem for det mere komplekse og energikrævende System 2. Et eksempel kunne være vurderingen af, hvorvidt der dør flest mennesker af biluheld eller slangebid, hvor man gennem et heuristisk princip ofte ubevidst trækker på egen viden eller kendskab til netop dødsfald forårsaget af trafikuheld eller slangebid i stedet for at undersøge emnet nærmere gennem System 2.

Kahneman og Tversky hævder, at disse heuristikker i daglig tale udformes som: “(...) *statements such as “I think that...”, “chances are...”, “it is unlikely that...”, and so forth*” (Kahneman & Tversky, 1974/2011: 419). Samtidig udtrykker de, at udfaldet af brugen af disse heuristikker overvejende er positivt, idet der ofte er sammenhæng mellem den anslåede værdi eller sandsynlighed og facit. I visse tilfælde kan brugen af heuristikkerne dog føre til alvorlige og systematiske fejl. Det sker, når huske- eller tommelfingerreglerne ikke holder stik, hvilket medfører, at man træffer en forkert beslutning eller fejlvurderer et givent fænomen. Disse systematiske fejl kalder Kahneman og Tversky for biases (Ibid.: 419f).

Det er således gennem Kahneman og Tverskys teori om heuristiske principper og dertilhørende biases, at de udfordrer den førnævnte forestilling om det velfunderede menneske, som grundlæggende handler rationelt. Gennem en præsentation af tre centrale heuristikker påpeger Kahneman og Tversky i deres artikel, hvordan – med deres egne ord – helt normale mennesker kan bryde med det rationelle og begå systematiske fejl gennem deres tænkning.

¹² Artiklen blev originalt publiceret i *Science*, vol. 185, i 1974 (Kahneman & Tversky, 1974/2011: 419).

I det følgende vil en af Kahneman og Tverskys heuristikker, *tilgængelighedsheuristikken* blive præsenteret med henblik på at benytte den som analytisk værktøj senere i projektet. Imidlertid vil der ikke blive redegjort for den anden og tredje heuristik, *repræsentativitetsheuristikken* og *forankring*, da disse ikke kan bidrage til projektet på samme niveau som *tilgængelighedsheuristikken*.

5.2.1. Tilgængelighedsheuristikken

En væsentlig heuristik er ifølge Kahneman og Tversky *tilgængelighedsheuristikken*, der eksempelvis benyttes, når mennesker skal vurdere sandsynligheden eller omfanget af en given hændelse (Kahneman & Tversky, 1974/2011: 425). Denne heuristik eksemplificeres af tendensen til at foretage vurderinger på baggrund af egne erfaringer eller data, man er bekendt med: *“For example, one may assess the risk of heart attack among middle-aged people by recalling such occurrences among one’s acquaintances”* (Kahneman & Tversky, 1974/2011: 425). Et andet eksempel på *tilgængelighedsheuristikken* er vurderingen af sandsynligheden for, at et projekt vil mislykkes ved at forholde sig til alle de faktorer og elementer, der kan slå fejl. Dog kan *tilgængelighedsheuristikken* føre til fejlagtige vurderinger. Ifølge Kahneman og Tversky skyldes det blandt andet, at et fænomen som “*tilgængelighed*” er påvirket af andre faktorer end hyppighed og sandsynlighed – hvilket netop er faktorer, der trækkes på gennem *tilgængelighedsheuristikken*. Heraf kan brugen af *tilgængelighedsheuristikken* føre til forskellige biases (Ibid.).

6.0. Nudging

Følgende afsnit er en redegørelse af Thaler og Sunsteins teori om nudging. I afsnittet beskrives, hvad et nudge er, samt hvordan det udføres i praksis. Ligeledes præsenteres Guldborg Hansen og Jespersens teori om kategorisering af nudges samt The Behavioral Insights Teams værktøj *EAST*, der kan benyttes til at designe en adfærdsændring.

6.1. Humans og econs

Thaler og Sunstein har skrevet bogen *Nudge - Improving decisions about health, wealth, and happiness* ud fra et økonomisk perspektiv i kraft af at de, som nævnt, har baggrunde inden for økonomi og jura (Thaler & Sunstein, 2009). Thaler og Sunstein beskriver, hvordan mennesker burde handle rationelt ud fra deres viden, hvilket de også beskriver forventes i samfundet. De skriver dog også, hvordan det kun er utopiske ”homo economicus” eller *econs*, som ville handle fuldstændigt rationelt, ud fra hvad der er bedst for dem, hvorimod *homo sapiens*, eller bare *humans* (mennesker), ikke altid træffer det valg, der er rationelt bedst for dem (Ibid.: 7). Det ses eksempelvis, når de træffer valg om at købe en bestemt madvare ud fra lysten til at købe den i stedet for at vurdere, hvorvidt det er sundt for dem at spise maden, eller om de har råd til at købe den (Ibid.: 7f). Derfor er det ikke altid nok at informere mennesker om, hvilket valg der er bedst for dem at træffe. Det er også nødvendigt at forsøge at påvirke dem i den rigtige retning. Hvor *econs* udelukkende handler ud fra en rationel tankegang, og ikke påvirkes af små forandringer i deres omgivelser, eller måden de præsenteres for et valg, kan mennesker påvirkes af nudges (Ibid.: 9).

6.2. Choice architects

Alle beslutninger omkring måden hvorpå vi formidler viden, måden vi opbygger en arbejdsplads eller en kantine på, eller måden hvorpå vi fremlægger valgmuligheder for andre, kræver, at man træffer valg omkring, hvordan mennesker skal interagere med steder, og hvilke muligheder de skal se ud fra det, man fortæller dem (Thaler & Sunstein, 2009: 3). Personen, der opstiller disse muligheder, kaldes en *choice architect* (Ibid.), eller det, vi i projektet oversætter til *valgarkitekt*. Denne har mulighed for at påvirke de mennesker, der skal træffe et valg, i en ønsket retning. Gør de intet, er dette også et valg, og dermed kan de ikke undgå at

træffe en beslutning omkring deres påvirkning af andre (Ibid.: 11). Hvis en valgarkitekt opstiller valget med et bestemt mål for udkommet, kaldes det ifølge Thaler og Sunstein et nudge (Ibid.: 6). Det er dog vigtigt at forstå, at et nudge ikke tvinger sit mål ned over den person, der møder det:

A nudge (...) is any aspect of the choice architecture that alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid. (Thaler & Sunstein, 2009: 6)

Med afsæt i ovenstående er det altså muligt at træffe bevidste valg, som undgår det nudge, der er opstillet, selvom nudget vil lægge op til at handle på en bestemt måde eller træffe et særligt valg (Thaler & Sunstein, 2009: 6). Med afsæt i Kahnemans forståelse af menneskets bevidsthed som opdelt i System 1 og System 2 (jævnfør afsnit 5.1., *Bevidsthedens to systemer*) er det muligt at forklare de to pågældende scenarier. Såfremt mennesket reagerer og handler automatisk på det pågældende nudge, som vedkommende udsættes for, benyttes det hurtige og intuitive System 1. Modsat benyttes det reflektive og mere mentalt krævende System 2, hvis der træffes et mere bevidst valg, der medvirker, at nudget – og valgarkitektens ønskede handling bag – undgås (Ibid.: 40).

Guldborg Hansen og Jespersen skriver i artiklen *Nudge and the Manipulation of Choice* fra 2013, at de ikke mener, at Thaler og Sunsteins teori præsenterer en fyldestgørende beskrivelse af nudges. Det skyldes især, at Thaler og Sunstein blot beskriver, hvordan nudges påvirker valg, mens Guldborg Hansen og Jespersen mener, at der er forskellige typer af nudges, hvor ikke alle omhandler valg (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 3). Guldborg Hansen og Jespersen er altså også uenige med Thaler og Sunstein i, om man benytter System 1 eller 2, når man skal nudges til at træffe valg. Hvor Thaler og Sunstein mener, at man benytter System 1, og nudget vil falde til jorden ved System 2, mener Guldborg Hansen og Jespersen, at man benytter sit System 2, når et valg træffes på baggrund af overvejelser, mens man kan påvirke den automatiske tænkning i System 1 til at ændre adfærd (Ibid.: 14f).

Ifølge Guldborg Hansen og Jespersen beskriver Thaler og Sunstein, hvordan ubevidste handlinger – det ikke at gøre noget – ligeledes kan ses som et nudge (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 9). Guldborg Hansen og Jespersen mener derimod, at der er forskel på at nudge bevidst og ikke bevidst påvirke andres adfærd eller valg (Ibid.: 9f). Hvor Thaler og

Sunstein således forstår det at nudge som uundgåeligt, mener Guldborg Hansen og Jespersen, at der er grundlæggende forskel (Ibid.: 10). Guldborg Hansen og Jespersen argumenterer således for, at der er forskel på ved et uheld at påvirke folks adfærd frem for bevidst at nudge med det formål at påvirke adfærd (Ibid.). Det karakteristiske ved nudget frem for tilfældet er, at den, der nudges intentionelt, påvirkes til at træffe et bestemt valg, selvom de dog fortsat har muligheden for at vælge anderledes. De vælger altså sandsynligvis, som nudget har intenderet, selvom det er uden at de har truffet et aktivt valg om dette (Ibid.: 12). Hvis ens adfærd påvirkes ved et tilfælde, ligger der ingen intentionalitet bag nudget, hvilket Guldborg Hansen og Jespersen mener, er af afgørende betydning (Ibid.: 10).

6.3. Fire kategorier af nudges

Guldborg Hansen og Jespersen opstiller to typer af nudges, hvor *type 1* forsøger at påvirke *adfærd* uden dybere refleksion hos den nudgede og dermed benytter den nudgedes System 1, mens *type 2* forsøger at påvirke den nudgedes *valg* og dermed deres reflektive tankegang forbundet med System 2 (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 14f). De beskriver desuden, hvordan nudges samtidig enten kan være *transparente* eller *ikke-transparente* (Ibid.: 17). Ved et transparent nudge kan budskab og formål nemt afkodes – eksempelvis et klistermærke ved en stikkontakt, der indikerer, at man skal huske at slukke lyset (Ibid.: 17f). Et ikke-transparent nudge er derimod et, hvor man ikke bevidst lægger mærke til, at man bliver nudget (Ibid.: 18). Det kan eksempelvis være mindre tallerkenstørrelser, som får dig til at tage mindre mad i en buffet, eller den måde en læge fremlægger ens valgmuligheder, så et valg fremstår bedre end et andet (Ibid.).

Guldborg Hansen og Jespersen kommenterer kritikeres holdninger til, at det kun kan være nudging, hvis modtageren ikke er bevidst om det. Det er Guldborg Hansen og Jespersen uenige i, da nudges ifølge dem har til formål at påvirke valg eller adfærd uden at begrænse mulighederne, hvilket både kan ske ved transparente og ikke-transparente nudges (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 20). På den måde indgår der ikke nødvendigvis manipulation i nudging, da modtageren i de gennemskuelige tilfælde godt ved, at der er nogen, der forsøger at påvirke dem i en bestemt retning, og dermed bevidst kan afvise dette (Ibid.).

Nudges kan altså både karakteriseres som type 1 eller type 2 og påvirke henholdsvis adfærd og valg, samt karakteriseres som transparente eller ikke-transparente, hvilket giver fire

kombinationer af nudges (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 20), som er illustreret i nedenstående figur:

	<i>Transparent</i>	<i>Non-transparent</i>
<i>System 2 thinking</i>	Transparent facilitation of consistent choice	Manipulation of choice
<i>System 1 thinking</i>	Transparent influence (technical manipulation) of behavior	Non-transparent manipulation of behavior

Figur 3: Fire kombinationer af nudges (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 23).

Der vil være nogle nudges, som placerer sig i en gråzone mellem kategorierne, eller som på forskellig vis kan argumenteres for at tilhøre den ene eller anden kategori. Alligevel mener Guldborg Hansen og Jespersen, at det er et gavnligt værktøj til at kategorisere de forskellige nudges for at kunne afgøre, om de er manipulerende (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 20). I det følgende gennemgås de fire kategorier, fra mindst til mest invasive.

6.3.1. Transparente type 2 nudges

Transparente type 2 nudges er den slags nudge, hvor den nudgede skal træffe et aktivt valg og samtidig nemt bliver opmærksom på nudget (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 20). Denne type nudge kan være noget så simpelt som den lyd, din bil er programmeret til at sige, hvis ikke du tager din sele på (Ibid.: 21). Du er fuldt ud bevidst om grunden til, at lyden opstår, og du kan godt vælge at lade være, men det er sandsynligt, at du tager din sele på. Guldborg Hansen og Jespersen argumenterer for, at de transparente type 2 nudges giver den nudgede mulighed for rent faktisk at til- eller fravælge at følge nudget, og på den måde giver denne type mulighed for at træffe et mere oplyst valg (Ibid.: 24). De beskriver også, hvordan denne kategori er de mindst invasive nudges, da den nudgede fuldt ud kan gennemskue intentionen bag og træffe sit eget valg (Ibid.).

6.3.2. Transparente type 1 nudges

Transparente type 1 nudges er derimod de nudges, hvor den nudgede ikke skal benytte sin refleksive tænkning fra System 2, men kan nøjes med den automatiske tænkning fra System 1 (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 21). Det er dog ret nemt for den nudgede at gennemskue nudget. Det kunne for eksempel være at spille afslappende musik, når man stiger på et fly, hvilket får en til at slappe af. Her er det ikke nødvendigt at lægge mærke til det for at reagere på det, men hvis man tænker over det, vil det være nemt at gennemskue bagtanken (Ibid.). Selvom denne kategori af nudges er gennemskuelige, er det svært at undgå at reagere på dem, fordi det er System 1, der handler for os. Derfor beskriver Guldborg Hansen og Jespersen, at det til dels kan kategoriseres som manipulation, dog ikke psykologisk manipulation, men det de kalder *teknisk manipulation*, som de definerer som en form for *indflydelse* nærmere end egentlig manipulation, særligt fordi nudget fortsat er transparent (Ibid.: 24).

6.3.3. Ikke-transparente type 1 nudges

Ikke-transparente type 1 nudges sætter det automatiske System 1 i spil på en uigennemskuelig måde (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 22). Det kan eksempelvis ses ved at mindske tallerkenstørrelsen i en kantine, som får de nudgede til at tage mindre portioner af mad, uden de er bevidste om hverken deres adfærdsændring, eller at de blev nudget til den (Ibid.). Denne type af nudges fungerer som det transparente type 1 nudget ved at omhandle den nudgedes adfærd frem for valg. Her påvirkes de ligeledes gennem teknisk manipulation, men da det ikke er transparent, bliver manipulationen desuden psykologisk (Ibid.: 25). Da det ikke er den nudgedes valg, der bliver manipuleret, men "blot" vedkommendes adfærd, er det dog ikke en høj grad af indflydelse, disse nudges har på den nudgedes liv (Ibid.: 26). Hvis afsenderen af nudget gør opmærksom på for eksempel ændringen af tallerkenstørrelse, og hvorfor dette valg er truffet, giver det en vis transparens, så de nudgede har mulighed for selv at blive bevidste om nudget (Ibid.).

6.3.4. Ikke-transparente type 2 nudges

Ikke-transparente type 2 nudges er ikke umiddelbart gennemskuelige for den nudgede, på trods af at vedkommende skal benytte sit refleksive System 2 til at træffe et valg (Guldborg Hansen & Jespersen, 2013: 22). Det kan for eksempel være, at en person skal træffe et valg om, hvilken

medicinsk behandling de ønsker at gå videre med på baggrund af den måde, hvorpå lægen fremlægger mulighederne for at nudge mod et bestemt valg. Her er den nudgede ikke opmærksom på, at det er det, der sker, men bringer alligevel System 2 i spil for at træffe beslutningen (Ibid.). Guldborg Hansen og Jespersen definerer direkte denne kategori af nudges som *manipulation af valg*, som kun sjældent er til reel gavn for den nudgede, og som i stedet forårsager, at den nudgede benyttes som et *middel* til at opnå noget. Derfor mener de heller ikke, at denne kategori bør benyttes af myndigheder (Ibid.: 26).

Opsummerende er det altså kun, ifølge Guldborg Hansen og Jespersen, i nogle tilfælde, at nudging kan kategoriseres som direkte manipulerende, hvor det i andre tilfælde påvirker de nudgedes adfærd eller valg uden decideret psykologisk manipulation.

6.4. EAST

EAST er et værktøj udviklet af The Behavioral Insights Team (BIT) i 2012 (Service et al., 2014: 3). Værktøjet bruges til at designe den mest optimale løsning til en given problemstilling, når ønsket er at ændre folks adfærd. EAST tager således udgangspunkt i de specifikke udfordringer eller barrierer, der står i vejen for, at den ønskede adfærdsændring ikke allerede forekommer på “naturlig vis” (Ibid.: 4). Det kunne eksempelvis være, at adfærdsændringen synes for besværlig eller for uattraktiv. BIT hævder selv, at mange fagpersoner og kolleger har bidraget til udviklingen af EAST, herunder Thaler (Ibid.: 3).

Som nævnt fungerer EAST som et løsningsorienteret værktøj, der har til hensigt at imødekomme udfordringer og barrierer, som forhindrer en given, ønsket adfærdsændring. Det sker gennem de fire principper *Make it Easy*, *Make it Attractive*, *Make it Social* og *Make it Timely* (Service et al., 2014: 4). Principperne, og de konkrete bud på værktøjer og metoder, der knytter sig til dem, vil blive præsenteret i det følgende.

6.4.1. Make it Easy

Service et al. hævder, at mennesker ofte har en tendens til at gøre relativt simple ting komplekse for herefter ikke at forholde sig til dem, da det at foretage sig noget bliver for krævende. Det kan være alt fra de små ting, som at rydde op i sit hjem, til større ting såsom at oprette en pensionsordning eller skrive testamente (Service et al., 2014: 9). Det første princip, *Make it Easy*, går altså på de udfordringer, der bunder i, at: “*Most of us have been in situations in which*

we had every intention of doing something, but never quite got around to doing it” (Service et al., 2014: 9). En løsning, der fokuserer på sværhedsgraden som barriere, skal altså designes, så den fremstår nem og ligetil.

En måde at simplificere en løsning er ved at udnytte det, Service et al. omtaler som *Harnessing the power of defaults*. Ifølge Service et al. sker det ofte, at mennesket blot handler ud fra de forudindstillede valg, altså *defaults* (Service et al., 2014: 9). Et eksempel på en default kunne være de fabriksindstillinger, der er på elektroniske apparater som mobiltelefoner og printere, der bestemmer, hvilken ringetone der er slået til fra start, eller hvorvidt printeren er sat til enkelt- eller tosidet-print. Med udgangspunkt i disse eksempler vil mennesker, der handler ud fra defaults, ikke ændre mobiltonen eller justere printerindstillingerne, fordi det er lettere at bibeholde forudindstillingerne end det er at ændre det til noget andet.

Derudover nævner Service et al., at en måde at forenkle en løsning på er ved at simplificere budskabet og de handlemuligheder, der hører til løsningen – det Service et al. kalder *Simplify messages* (Service et al., 2014: 16). Herunder skelnes der mellem fem elementer, der er bærende for simplificeringen:

- Make sure that the key message is presented early, ideally in the first sentence or subject line;
- Keep language simple;
- Be specific about recommended actions;
- Provide a single point of contact for responses;
- Remove all information that is not absolutely necessary for performing the action.

(Service et al., 2014: 18)

6.4.2. Make it Attractive

EASTs andet princip, Make it Attractive, går på, at den udviklede løsning skal synes attraktiv over for målgruppen. Ifølge Service et al. er dette princip vigtigt, fordi mennesker handler ud fra, hvad der fremstår attraktivt for dem, hvilket de uddyber i følgende:

Whether it is an offer in a supermarket, the way in which an online retailer tailors its advice to you based on recent purchases, or the free gift you receive with a new kitchen, we have all bought things because they were made more attractive to us. (Service et al., 2014: 19)

I arbejdet med at designe en attraktiv løsning, bør man, ifølge Service et al., have især to ting for øje. Først og fremmest skal løsningen være tilgængelig, så målgruppen bliver opmærksom på den. Ydermere skal selve det at træffe et valg – altså følge løsningen – fremstå tiltalende (Service et al., 2014: 19).

Ifølge Service et al. findes der adskillige muligheder til at fange folks opmærksomhed; herunder det at påtale folk ved navn i breve eller ved at vedlægge en håndskrevet note (Service et al., 2014: 19). På samme måde findes der forskellige kneb til at gøre en løsning attraktiv. Herunder nævner Service et al. muligheden for at få målgruppen til at fokusere på deres selvbillede, idet de hævder, at mennesker netop har et stærkt ønske om at opretholde et positivt selvbillede: “*Therefore, the potential gain from feeling or looking good can be a powerful incentive*” (Service et al., 2014: 25). Således vil en løsning, der får modtageren til at se indad og fokusere på sit eget selvbillede, fremstå særligt attraktiv, hvilket kan øge mulighederne for, at løsningen i sidste ende bliver fulgt.

6.4.3. Make it Social

Det tredje princip i EAST, Make it Social, tager afsæt i, at mennesket er et socialt dyr (Service et al., 2014: 28). I nærværende sammenhæng betyder det, at vi er tilbøjelige til at agere og træffe beslutninger baseret på, hvad andre gør. Hvis vores kolleger tager trappen frem for elevatoren, er vi tilbøjelige til at gøre det samme, og får vi at vide, at familier bosat i huse, der ligner vores eget, bruger mindre energi, nedsætter vi selv vores eget energiforbrug (Ibid.). Det skyldes, at vi, ifølge Service et al. er: “*(...) heavily influenced by what those around us do and say*” (Service et al., 2014: 28).

En af måderne hvorpå man kan arbejde aktivt på at gøre sin løsning social, er derfor at fortælle, at størstedelen af folk generelt handler, som man ønsker, målgruppen skal (Service et al., 2014: 28). Service et al. beskæftiger sig i den forbindelse med *social norms*, der udgør de værdier og handlinger, som i en given situation eller i et givent samfund forventes eller anses som passende. Heraf udtrykker social norms ofte gerne en “guide” til, hvordan vi bør gebærde os (Ibid.). Ydermere taler Service et al. ligeledes om *descriptive norms*, som fortæller, hvad andre folk gør. Disse normer har, ifølge Service et al., evnen til at undertrykke folks underliggende motivationer (Ibid.) Det betyder, at en kombination af social norms (der fortæller noget om, hvilket valg der anses som mest optimalt) og descriptive norms (der

fortæller, hvad størstedelen af andre mennesker vælger) kan få modtageren til at undertrykke egne motiver for i stedet at handle på samme måde som andre.

6.4.4. Make it Timely

Make it Timely er EASTs sidste princip, og det spiller ifølge Service et al. en afgørende rolle for designet af en løsning. De hævder, at tidspunktet for, hvornår målgruppen møder løsningen, ikke er ligegyldig. Ifølge dem er det nemlig forskelligt, hvordan vi reagerer på beskeder afhængigt af, hvornår vi modtager eller møder dem (Service et al., 2014: 37).

Eksempelvis er vi mere tilbøjelige til at ændre vores vaner og adfærd på tidspunkter, hvor vi i forvejen oplever større livsforandringer – det kan være når vi flytter i hus, bliver gift, får et barn eller mister en, vi har kær. I sådanne situationer oplever vi i forvejen forstyrrelser samt bryder med vores mønstre, og det gør os mere tilbøjelige til at omforme vores adfærd yderligere (Service et al., 2014: 37, 39).

Timing betyder altså noget, når den designede løsning skal præsenteres for målgruppen. Det samme tilbud, altså den samme løsning, kan have forskellige udfald rent succesmæssigt afhængig af tidspunktet. Det skyldes, at folks prioriteter og humør er påvirket af den konkrete kontekst (Service et al., 2014: 37). Det er således relevant at planlægge, hvornår det er mest hensigtsmæssigt for målgruppen at møde den designede løsning. Samtidig synes det væsentligt at holde de såkaldte “livs-øjeblikke”, hvor folk er tilbøjelige til at ændre adfærd og vaner, for øje.

6.5. Social bevisførelse

Thaler og Sunstein hævder, at menneskers valg ofte kan være betinget af, at vi bliver påvirket af andre mennesker og hinandens handlinger. Når vi træffer et valg på baggrund af, hvad andre gør, bundet det gerne i, at vi tror på, at når mange gør det samme, må denne handling forstås som “det rigtige valg”. Vi kan derfor have tendens til at træffe det valg, som flertallet har truffet, fordi vi påvirkes af gruppepresset, eller fordi vi ikke vil skille os ud fra flokken (Thaler & Sunstein, 2009: 57ff). Det gælder især, når andre skal høre vores valg eller se os udføre en given handling (Thaler & Sunstein, 2009: 61). Thaler og Sunstein kalder dette koncept for *social influences*, hvilket vi i projektet oversætter til *social bevisførelse*, der netop beskriver,

hvordan de sociale spilleregler og normer gør os tilbøjelige til at træffe valg for at “passe ind” (Thaler & Sunstein, 2009: 58).

Der kan således argumenteres for, at Thaler og Sunsteins definition af social bevisførelse kan sidestilles med de elementer, der gør sig gældende under EASTs tredje princip, Make it Social, hvorfor disse vil benyttes i en kombination i projektet.

7.0. Lydighedens dilemma

Milgram udførte i perioden 1960-1963 sit lydighedseksperiment, der undersøgte menneskets tilbøjelighed til at adlyde autoriteten i en åbenlyst absurd situation. Milgram nævner selv, at hans eksperiment er præget af 75 års forskningstradition inden for socialpsykologien, hvor tidligere lydighedsforsøg er blevet opført (Milgram, 1974: xv).

Milgrams eksperiment blev oprindeligt udført på Yale University i perioden 1960-1963, hvor Milgram var ansat (Milgram, 1974: xv). Eksperimentet blev senere gentaget af andre universiteter og psykologilaboratorier, hvor det i alt blev genskabt over tusinde gange (Ibid.: 3).

Ifølge Milgram må lydighed forstås som et centralt og uundgåeligt element i samfundets struktur (Milgram, 1974: 1), hvorfor det også blev genstand for hans forskning: *“Facts of recent history and observation in daily life suggest that for many people obedience may be a deeply ingrained behaviour tendency, indeed, a prepotent impulse overriding training in ethics, sympathy, and moral conduct”* (Milgram, 1974: 1). Med referencer til nazismens fremtog ønskede Milgram med sine forsøg at undersøge lydigheden og det at adlyde ordre, når befalingen modstrider samvittighed, sympati og moralsk adfærd (Ibid.: 4).

7.1. Baggrunden for Milgrams lydighedseksperiment

Milgrams lydighedseksperiment har længe været under kritik. Eksperimentets manglende etiske hensyn til forsøgspersonerne har været diskuteret, siden eksperimentet blev foretaget (Høgh-Olesen, 2011: 35).

Men hvorfor valgte Milgram at foretage dette kontroversielle eksperiment? Hvad var tankerne bag, og hvad ville han egentlig have ud af forsøget udover at undersøge forsøgspersonernes forhold til autoriteter? For at kunne svare på det, er det nødvendigt at vide en lille smule om Milgrams personlige baggrund.

Milgram blev født i 1933 i Bronx, New York i en jødisk familie. Den jødiske baggrund har blandt andet været en bevæggrund for Milgrams lyst til at undersøge lydighed (Høgh-Olesen, 2011: 35). Han beskriver i bogen *Obedience to Authority*, hvordan nazisternes udryddelse af europæiske jøder må være et udtryk for lydighedens magt: *“These inhumane policies may have originated in the mind of a single person, but they could only have been carried out on a massive scale if a very large number of people obeyed orders”* (Milgram,

1974: 1). Milgram var således optaget af, hvordan et ”menneskeligt mareridt som holocaust” kunne forekomme (Høgh-Olesen, 2011: 36), og hvordan man får, med Milgrams ord, almindelige mennesker til at skade andre uskyldige (Ibid.).

7.2. Rekruttering af forsøgspersoner

Gennem en rekrutteringsproces søgte Milgram deltagere til eksperimentet. Der blev i første omgang opfordret til deltagelse gennem en annonce i den lokale avis i New Haven-området, der omkranser Yale University og har omkring 300.000 indbyggere (Milgram, 1974: 24). Gennem annoncen opfordredes indbyggere i alderen 20 til 50 år til at deltage i: “(...) *a study of memory and learning* (...)” (Milgram, 1974: 14). På nær gymnasieelever og universitetsstuderende kunne alle uddannelsesmæssige baggrunde bruges. Årsagen til denne ekskludering af de studerende var, at de udgjorde en for homogen gruppe, der udover at befinde sig i samme aldersgruppe blev anset som værende meget intelligente, hvilket samtidig udgjorde en risiko for, at de havde et vist kendskab til psykologisk forsøgspraksis (Ibid.). Et andet væsentligt aspekt ved kontaktannoncen var det faktum, at forsøgsdeltagerne blev lovet en betaling på 4 dollars plus transport for den time, forsøget ville vare (Ibid.: 15). Milgram søgte 500 deltagere til forsøget, så da kun 296 personer reagerede på annoncen i den lokale avis, blev rekrutteringsprocessen suppleret med direkte brevopfordringer. Gennem opringninger til tilfældige indbyggere i New Haven blev der på denne måde sendt yderligere indbydelser til over tusinde mennesker. Denne metode gav en svarprocent på ca. 12% (Ibid.: 16).

De endelige forsøgspersoners alder og uddannelsesmæssige baggrunde varierede, og typiske forsøgspersoner var: “(...) *workers, skilled and unskilled: 40 percent; white-collar, sales, business: 40 percent; professionals: 20 percent*” (Milgram, 1974: 16).

7.3. Forsøgsopstilling

Det oprindelige lydighedseksperiment blev udført i et fornemt udstyret laboratorium ved Yale University¹³ (Milgram, 1974: 16). To forsøgspersoner ankommer ad gangen, og disse får at vide, at de gennem en simpel lodtrækning skal udpeges som henholdsvis elev og lærer i forsøget om hukommelse, indlæring og påvirkningen af straf. Hvad den ”rigtige” forsøgsperson

¹³ Variationer af forsøget blev foretaget uden for Yale University.

ikke ved, er, at den anden forsøgsperson, en 47-årig bogholder, er uddannet til rollen som forsøgets elev – eller offer, som Milgram omtaler ham. Lodtrækningen mellem den indviede og ikke-indviede forsøgsperson har derfor altid det udfald, at den ikke-indviede forsøgsperson får tildelt rollen som lærer, idet der står “lærer” på begge sedler, og det heraf ikke er muligt at trække “elev” (Ibid.: 3, 18f). Forsøgslederen spilles imidlertid af en 31-årig biologilærer, som er iført grå laboratorieuniform, og hvis mine og fremtræden beskrives som: “(...) *impassive and (...) somewhat stern*” (Milgram, 1974: 16).

Elev og lærer henvises herefter til et tilstødende lokale, hvori en elektrisk stol er placeret, som eleven bliver fastspændt til. Forsøgslederen instruerer de to forsøgspersoner i, at eleven skal matche korrekte ordpar ud fra en opremsning af læreren. Eleven, som på forhånd er instrueret i at angive tre forkerte svar for hvert rigtigt, skal for hvert forkert svar straffes af læreren med stød af stigende styrke (Milgram, 1974: 20ff).

For at øge eksperimentets troværdighed samt understrege elevens anbringelse i den elektriske stol bliver elevens håndled fæstnet til stolen og smurt ind i creme for at “forhindre vabler og brandsår”, ligesom forsøgslederen ved lærerens tilstedeværelse bekræfter over for eleven, at: “*Although the shocks can be extremely painful, they cause no permanent tissue damage*” (Milgram, 1974: 19). Ydermere fik hver forsøgsperson, som var blevet tildelt rollen som lærer, et prøvestød på 45 volt for at styrke instrumentbrættets autenticitet (Ibid.: 20). Læreren placeres afsides fra eleven foran et instrumentbræt, hvorfra han kan se elevens svar gennem fire lamper. Ligeledes er 30 knapper for niveauer af stød angivet på instrumentbrættet fra den svageste styrke på 15 volt til den kraftigste styrke på 450 volt (Ibid.). Ydermere var der på instrumentbrættet verbale betegnelser for styrken af stød: “*Slight Shock, Moderate Shock, Strong Shock, Very Strong Shock, Intense Shock, Extreme Intensity Shock, Danger: Severe Shock. Two switches after this last designation were simply marked XXX*” (Milgram, 1974: 20). Forsøgslederen beordrede forsøgspersonen til at gå et trin op i styrke for hver gang, eleven angav et forkert svar, og ydermere bad forsøgslederen forsøgspersonen om verbalt at angive styrken af stød, inden han tildelte eleven det (Ibid.: 20f). Såfremt forsøgspersonen fortsatte eksperimentet op til 450 volt, skulle denne styrke tildeles yderligere to gange, inden forsøgslederen stoppede eksperimentet (Ibid.: 21).

7.3.1. Reaktioner fra offeret

En væsentlig faktor ved forsøget var protester fra offeret. Disse blev forud for forsøgene optaget på bånd og koordineret til hver hvert stød. På denne måde var det gennemgående for alle forsøgene, hvornår – og i hvilken grad – eleven beklagede sig og gjorde oprør (Milgram, 1974: 22). Ved 75 volt begyndte eleven at give udtryk for ubehag gennem en svag stønnen; ved 120 volt råbte eleven til forsøgslederen, at stødene begyndte at volde ham smerte; ved 135 volt hørtes en pinefuld stønnen; ved 150 volt råbte eleven: “*Experimenter, get me out of here! I wont be in the experiment any more! I refuse to go on!*” (Milgram, 1974: 23); ved 180 volt skreg eleven: “*I can’t stand the pain!*” (Milgram, 1974: 23); ved 270 volt var elevens reaktion på stødet et forpint skrig; ved 300 volt skreg eleven i fortvivlelse, at han ikke længere ønskede at svare på spørgsmålene i hukommelsesprøven (Ibid.). Hertil bad forsøgslederen læreren om at aflæse manglende svar som forkerte svar, der stadig gav anledning til stød. Ved 315 volt gentog eleven, at han ikke ville deltage længere, og efter 330 volt hørte man intet fra eleven, ej heller via svar på signalskærmen (Ibid.).

7.3.2. Forsøgslederens ansporinger

I kraft af ovenstående verbale reaktioner fra offeret hændte det flere gange under forsøgene, at forsøgspersonen, der udgjorde eksperimentets lærer, protesterede, tvivlede eller forsøgte at afbryde forsøget. Hertil var der på forhånd bestemt fire ansporinger, som forsøgslederen skulle tage i brug for at fastholde læreren i rollen (Milgram, 1974: 21). Dette forårsagede samtidig, at det var krævende for den enkelte forsøgsperson at bryde med autoriteten. Ansporingerne var som følgende: “*Prod 1: Please continue, or, Please go on. Prod 2: The experiment requires that you continue. Prod 3: It is absolutely essential that you continue. Prod 4: You have no other choice, you must go on*” (Milgram, 1974: 21). Ansporingerne blev givet i den nummererede rækkefølge, og sekvensen startede forfra, hver gang forsøgspersonen kom med en ny protest. Ansporingerne byggede på forsøgslederens autoritet, og blev sagt med en stigende grad af bestemthed i tonefaldet uden at skabe en følelse af uhøflighed eller frygt (Ibid.). Jo højere og mere smertefulde protester fra eleven, jo flere forsøgspersoner nægtede at fortsætte eksperimentet. Dog var de fleste forsøgspersoner stadig lydige over for forsøgslederen, efter at de havde fået ansporinger (Ibid.: 22)

Variationer og resultater af forsøget

Det har ikke været muligt for os at finde resultaterne fra Milgrams oprindelige lydighedseksperiment. Det skyldes blandt andet, at han ikke selv fremlægger disse i *Obedience to Authority*. Derimod er vi kun i besiddelse af resultaterne fra variationerne af det oprindelige forsøg. Det er dog væsentligt at nævne, at vi ikke anser de manglende resultater som problematisk, idet vi i projektet ikke er resultatorienterede. Det har derfor ikke betydning for projektet.

Milgram udførte 19 variationer af det oprindelige forsøg (Milgram, 1974). Formålet var at teste forskellige faktoreres indflydelse på lydighed. Blandt andet blev de mandlige forsøgspersoner, som udgjorde deltagerne i det oprindelige forsøg, i en variation udskiftet med kvinder¹⁴ (Ibid.: 62). Ligeledes afprøvede man betydningen af forsøgspersonernes distance til henholdsvis offeret¹⁵ og autoriteten¹⁶, ligesom man i en af variationerne krævede af forsøgspersonerne, at de ved brug af fysisk magt skulle sikre sig, at eleven blev tildelt stød¹⁷ (Ibid.: 34, 59). Centralt for nærværende projekt er variationerne, der søgte at afprøve betydningen af *conformity* (Ibid.: 113f), som i projektet kaldes konformitet. Variationerne af forsøget viste, at lydigheden blev forstærket af autoritetens fysiske tilstedeværelse, ligesom den faldt ved hans fravær. Ligeledes viste resultaterne, at stort set alle forsøgspersoner fortsatte med at tildele stød, hvis forsøgspersonen ikke kunne se eller høre protester fra eleven. På samme måde viste variationerne af eksperimentet, at forsøgspersonerne lagde vægt på, hvordan de virkede over for forsøgslederen, og at andre sociale situationer ikke påvirkede lydigheden (Ibid: 59).

Mange forsøgspersoner, som endte med at give eleven de høje stød, som synligt gav smerte til eleven, benyttede sig af tilpasningsmetoder for at opretholde lydigheden over for autoriteten og eksperimentet, og mindske det pres som var på dem selv (Milgram, 1974: 8). Her kan blandt andet nævnes, at forsøgspersonerne opretholdt en høflighed og et løfte om at

¹⁴ I en variation af forsøget, hvor kvinder udgjorde alle de forsøgspersoner, som spillede lærere (mænd udgjorde stadig rollerne som offer og forsøgsleder), adlød 65% autoriteten ved at tildele eleven stød af 450 volt (Milgram, 1974: 60).

¹⁵ I en variation af forsøget, hvor offeret blev placeret i samme lokale som læreren, adlød 40% ved at tildele eleven stød af 450 volt (Milgram, 1974: 35). Til sammenligning adlød 65% i en variation af forsøget, hvor eleven er anbragt i et værelse, hvor forsøgspersonen hverken kan se eller høre ham (Ibid.).

¹⁶ I en variation af forsøget, hvor lederen forlader laboratoriet, adlød 20,5% ved at tildele eleven stød af 450 volt (Milgram, 1974: 60).

¹⁷ I en variation af forsøget, hvor offeret blev placeret i samme lokale som læreren, og hvor læreren skulle tvinge offerets hånd til den metalplade, der gav stød, adlød 30% ved at tildele eleven stød af 450 volt (Milgram, 1974: 35).

hjælpe forsøgslederen samt oplevelsen af det pinlige ved at gå tilbage på et løfte (Ibid.: 7). Nogle forsøgspersoner blev meget optagede af at udføre de tekniske aspekter i deres position som lærer, som at holde øje med, når eleven lavede fejl og få trykket på de rigtige knapper, som gav stød (Ibid.: 8). Samtidig udviste mange forsøgspersoner en vis distancering fra eleven, hvor forsøgspersonen ikke så sig selv som ansvarlig for sine handlinger, da disse var ordrer fra en autoritet (Ibid.: 7f). Selvom mange forsøgspersoner frasagde sig ansvaret, udeblev det moralske spørgsmål ikke. I stedet for det moralske i ikke at gøre andre mennesker ondt, skete der et skift, hvor det moralske lå i at leve op til de forventninger, autoriteten satte til forsøgspersonen (Milgram, 1974: 8). Milgram påpegede desuden, at forsøgspersonerne havde tendens til at fralægge sig ansvaret og lægge det på systemet og altså uden for egen kontrol. For eksempel tænkes der ikke på, hvem der har skabt eksperimentet, og hvorfor autoriteten skal adlydes, og her mener Milgram, at eksperimentet får en upersonlig betydning (Ibid.: 9f).

7.4. Gruppeeffekter – konformitet og lydighed

Milgram beskriver begrebet konformitet som det, der sker, når forsøgspersoner gør det samme som andre mennesker, der har samme status som forsøgspersonen selv. Det adskiller sig derfor fra lydighedsbegrebet, som dækker over, at forsøgspersonen adlyder en autoritet (Milgram, 1974: 113). At forsøgspersonen udviser konformitet er med andre ord et udtryk for, at der er et gruppepres mellem personer af samme status. Der er en række faktorer, der adskiller konformitet og lydighed, hvilket er *hierarchy*, *imitation*, *explicitness* og *voluntarism* (Ibid.: 114f). Disse kaldes i projektet hierarki, imitation, udtrykkelighed og frivillighed.

Lydighed er en hierarkisk struktur, idet der er et pres fra en autoritet til en person af lavere status (Milgram, 1974: 114). Konformitet er derimod en regulering af adfærd mellem ligesindede mennesker (Ibid.).

Konformitet adskiller sig yderligere fra lydighed ved, at gruppepresset kommer til udtryk gennem imitation (Milgram, 1974: 114). Der er ikke nogen, der fortæller, hvad man skal gøre eller synes, men man efterligner andres adfærd, enten fordi man har tillid til, at det andre gør, er rigtigt, eller fordi man ikke tør sige dem imod. Ved lydighed imiterer man ikke, man adlyder ordrer (Ibid.).

Udtrykkelighed indebærer, hvorvidt reguleringen af adfærden sker udtalt eller udtalt (Milgram, 1974: 114). Ved lydighed bliver ordrer givet udtrykkeligt, det vil sige, at autoriteten giver en tydelig ordre. Ved konformitet er gruppepresset ofte udtalt fordi der ofte ikke er

nogen i gruppen der er i en position til at bestemme over de andre i gruppen (Ibid.). Handlingerne sker derimod spontant.

Den tydeligste forskel på lydighed og konformitet er det sidste punkt, frivillighed (Milgram, 1974: 115). Ved konformitet undervurderer forsøgspersonerne ofte de andre gruppemedlemmers indflydelse på deres valg. De tror i højere grad, at deres handlinger udføres frivilligt. De er blinde for, hvor påvirkede de bliver af gruppen, og tror de selv har valgt at gøre som de gør (Ibid.). Ved lydighed er det ofte modsat. Her frasiger man sig alt ansvar og personligt engagement, og giver i stedet autoriteten ansvaret for konsekvenserne. Det er udefrakommende faktorer frem for selvstændige valg, der bestemmer situationen (Ibid.).

7.5. Betydningen af det sociale

Milgram udførte to variationer af det oprindelige forsøg, som var videreudviklinger af lydighedseksperimentet (Milgram, 1974: 116, 121). Her blev det tydeligt, hvor stor betydning andre menneskers handlinger har på vores egen adfærd. I den første variation af forsøget ”Two Peers Rebel” var formen den samme som lydighedseksperimentet; der var en elev, en autoritet og en forsøgsperson, som agerede lærer (Ibid.: 116). Men det nye var, at der var to ligemænd ved forsøgspersonens side, der ligeledes havde rollen som lærere. Disse ligemænd, der på samme måde som eleven var indviet i forsøget, havde til opgave ikke at adlyde forsøgslederen. De skulle sætte sig imod, når de fik besked på at give eleven stød (Ibid.: 117f). Først modsatte den ene ligemand sig og dernæst den anden. Til sidst skulle forsøgspersonen give eleven stød. Forsøget blev foretaget 40 gange, og 36 ud af 40 forsøgspersoner adlød ikke autoriteten (Ibid.: 118). Det kan der være flere årsager til; ligemændene kan give forsøgspersonen den tanke, at det er forkert at give eleven stærke stød. Forsøgspersonen bliver altså inspireret af ligemændene. Det kan også være, fordi der sker en social bekræftelse, når ligemændene ikke adlyder (Ibid.: 120). Hvis forsøgspersonen var af den opfattelse, at det er forkert at give eleven stød, så bliver dette altså bekræftet af ligemændene. Forsøgspersonen identificerer sig altså med ligemændene og kan opleve et gruppepres fra dem (Ibid.: 116ff).

Det andet forsøg ”A Peer Administers Shocks” gik ud på, at en ligemand skulle give stød, og forsøgspersonen skulle assistere (Milgram, 1974: 122). Her adlød ligemanden autoriteten, og resultatet var, at kun tre forsøgspersoner nægtede at deltage i forsøget (Ibid.). Disse forsøg kan altså sige noget om, hvor meget vi bliver påvirket af andre mennesker, både autoriteter ogigestillede. Milgram nævner tre hovedgrunde til, at individer handler som de

gør: “*They carry certain internalized standards of behavior; they are acutely responsive to the sanctions that may be applied to them by authority; and finally, they are responsive to the sanctions potentially applicable to them by the group*” (Milgram, 1974: 121).

7.6. Begreber udledt af Milgrams eksperiment

Eftersom Milgram selv har forholdt sig analytisk til sine resultater, synes det ikke relevant at foretage en lignende analytisk gennemgang af forsøgene. I stedet præsenteres i følgende afsnit et udsnit af Milgrams tanker og overvejelser om både forsøgets udførelse samt resultaterne, og her præsenteres særligt begreber, som Milgram selv benytter, som senere vil blive brugt i projektets analyse.

7.6.1. Den personlige og upersonlige autoritet

Indledningsvist synes det relevant at definere *autoriteten*. Milgram begrebsætter selv autoriteten som et levende individ i kraft af sine forsøg, hvor netop autoriteten blev udgjort af en forsøgsleder. Ifølge Milgram findes der autoritetsstrukturer i alle samfund (Milgram, 1974: 137). Han hævder, at mennesket aldrig står alene, men befinder sig i hierarkier og strukturer, der er påvirket af autoritet (Ibid.: 123). Hvor man hos nogle dyrearter finder såkaldte hakkeordener, navigerer mennesker i autoritetsstrukturer, der i højere grad – modsat deciderede styrkeprøver – synliggøres gennem symboler (Ibid.). Imidlertid anerkender Milgram samtidig, at der kan være forskel på disse autoritetsstrukturer afhængig af, hvor primitivt eller højtudviklet det pågældende samfund er – dog uden indflydelse på selve underkastelsen af autoriteten (Ibid.: 137). Hvor autoriteten i mere primitive samfund typisk er nogen, der er personligt kendte af den indfødte, tvinger moderne og højtudviklede samfund gerne borgerne til at underkaste sig upersonlige autoriteter (Ibid.).

7.6.2. Den instrumentale tilstand

Milgram omtaler den tilstand, forsøgspersoner kommer i under lydighedsforsøgene, for *the agentic state* (Milgram, 1974: 143), hvilket vi i projektet kalder den instrumentale tilstand. Denne tilstand er kendetegnet ved, at forsøgspersonen bliver en anden, end han var før

eksperimentet, og at han besidder egenskaber, som umiddelbart ikke kan spores tilbage til hans tidligere personlighed (Ibid.).

Forsøgspersonen vil i den instrumentale tilstand rette sit fokus mod forsøgslederen med henblik på at gøre god figur og fremstille sig selv som kompetent. Forsøgspersonerne i Milgrams forsøg rettede primært deres opmærksomhed mod de konkrete og tekniske opgaver, de var blevet bedt om at udføre. Således koncentrererede de sig om at udløse de rigtige grader af stød til offeret, og blev, med Milgrams ord, opslugt af denne opgave (Milgram, 1974: 143). Det betød ligeledes, at det faktum, at forsøgspersonerne ved at give stød straffer og volder et andet menneske smerte: “(...) *shrinks to an insignificant part of the total experience, a mere gloss on the complex activities of the laboratory*” (Milgram, 1974: 143). Således er en af konsekvenserne ved den instrumentale tilstand, at forsøgspersonen føler sig ansvarlig over for autoriteten, men samtidig oplever et tab af ansvar over for de konkrete handlinger, han udfører. Oplevelsen af at føle skam eller stolthed afhænger i den instrumentale tilstand af, hvorvidt autoritetens ordrer adlydes og udføres korrekt, og det er således autoriteten, der kan bekræfte den enkelte forsøgspersons værd (Ibid.: 146f).

7.6.3. Forudsætninger for lydighed

Ifølge Milgram opstod lydigheden og tilbøjeligheden til at adlyde autoriteten i hans forsøg ikke først i den konkrete forsøgssammenhæng. Med dette menes, at det eksempelvis ikke blot var de fysiske rammer og den autoritære forsøgsleder, der forårsagede lydighed hos forsøgspersonerne. Derimod hævder Milgram, at der er tale om forudsætninger for lydighed, som ligger uden for hans eksperimentelle kontrol af autoritet og lydighed (Milgram, 1974: 138). Han skelner overordnet mellem to faktorer for lydighed, hvoraf den ene tager et evolutionært standpunkt, mens den anden faktor snarere omhandler den påvirkning, mennesket oplever fra samfundet: “*Rather, we are born with a potential for obedience, which then interacts with the influence of society to produce the obedient man*” (Milgram, 1974: 125). Ifølge Milgram er spørgsmålet om, hvor stor indflydelse henholdsvis det medfødte og de sociale påvirkninger efter fødslen har, åbent (Ibid.).

Forudsætningerne for, at et individ er lydigt og autoritetstro, kan hermed spores helt tilbage til den første del af vores liv samt den tidlige barndom. Milgram skelner mellem tre faktorer, som, ifølge ham, har påvirket forsøgspersonerne gennem livet, inden de deltog i hans

eksperiment. Disse faktorer har ifølge Milgram: “(...) *shaped his basic orientation to the social world and laid the groundwork for obedience*” (Milgram, 1974: 135).

1. Familien som autoritetsstruktur

Allerede fra barnsben stifter individet bekendtskab med strukturer, der er præget af autoritet. Barnet vokser op med forældrene som symbol på den voksne autoritet, og barnet udvikler gennem forældrenes styring en respektfuld og lydige holdning til autoriteten (Milgram, 1974: 135f). Ligeledes forstås forældrenes formaninger som kilden til barnets moralske udgangspunkt. Når forældre beordrer deres børn til at indordne sig en moralsk anvisning, spiller de ifølge Milgram en dobbeltrolle. Først og fremmest definerer de det moralske eller etiske indhold i anvisningen. Derudover opøver de barnet i at adlyde påbud fra autoriteten (Ibid.: 136). Heraf forstås vores oprindelse af moralske værdier som uadskillelige fra den tidlige befaling fra vores forældre.

2. Skolen som et institutionelt autoritetssystem

Når barnet kommer uden for det, Milgram omtaler som ”the cocoon of the family”, overgår det til skolen som et *institutional system of authority* (Milgram, 1974: 137). Udover de almindelige skoleopgaver som at lære et pensum skal barnet ligeledes erfare, hvordan man begår sig i en organisatorisk ramme. I en skolemæssig ramme må barnet rette sig efter lærernes anvisninger, som ligeledes påvirkes af rektor og skolens disciplin (Ibid.). I skolen erfarer barnet, at en arrogant opførsel over for læreren som autoritet forstås som uacceptabel adfærd, og at dette vil blive rettet. Omvendt erfarer barnet som skoleelev, at ærbødighed anses som: “(...) *the only appropriate and comfortable response to authority*” (Milgram, 1974: 137).

3. Belønningsstrukturer

Jævnfør ovenstående afsnit tilbringer barnet og den unge ifølge Milgram de første mange år af sit liv i familiære og institutionelle rammer, hvori autoritet – og dertil lydighed – spiller en afgørende rolle (Milgram, 1974: 137). Hertil kommer, at erfaringen med autoritet og lydighed er uløseligt forbundet med konfrontationen af en såkaldt ”reward structure”. En sådan struktur indebærer oplevelsen af, at føjelighed over for autoriteten belønnes, mens manglende lydighed straffes (Ibid.: 137f). Ifølge Milgram kan der være tale om flere forskellige former for belønning for at adlyde autoriteten. Den mest enkle form for belønning går dog på, at individet ved at adlyde autoriteten rykkes et trin op i hierarkiet. Milgram omtaler denne form for belønning som en form for ”forfremmelse”, og hævder, at denne medfører en dyb

tilfredsstillelse over for individet (Ibid.: 138). Denne belønningsstruktur medfører samtidig, at strukturen og det hierarkiske system bevares, og dette resulterer ifølge Milgram i en ”internalization of the social order”, hvilket indebærer, at grundprincipperne, som det sociale liv styres af, bibeholdes (Ibid.).

7.6.4. Umiddelbare forudsætninger for den instrumentale tilstand

Som nævnt indledningsvist er der i ovenstående afsnit tale om forudsætninger for lydighed, som ikke direkte kan forårsage et individs overgang til den instrumentale tilstand. Derimod opererer Milgram med det, han selv omtaler som ”antecedent conditions”, som udgør betingelserne for overgangen til den instrumentale tilstand (Milgram, 1974: 138).

Erkendelse af autoriteten

Den første betingelse kalder Milgram for *perception of authority*, og han hævder, at autoritet ud fra en psykologisk synsvinkel betegner den person, som i en konkret sammenhæng er i besiddelse af social kontrol. Det betyder samtidig, at han eller hun, der i en given situation opfattes som en autoritet, ikke nødvendigvis opfattes på samme måde i en anden situation (Milgram, 1974: 138f). Det betyder ligeledes, at den magt, autoriteten er i besiddelse af, ikke knyttes til vedkommendes personlige egenskaber, men i stedet til den givne position, autoriteten tillægges i en konkret social situation (Ibid.: 139).

Ifølge Milgram synes det, at vi altid ved, hvem der udgør autoriteten i en pågældende situation: “*The question of how authority communicates itself seems, at first, not to require a special answer*” (Milgram, 1974: 139). I forbindelse med sine egne forsøg påpeger Milgram dog faktorer, der kan have betydning for forsøgspersonernes aflæsning af autoriteten. Det er væsentligt at nævne, at disse naturligvis er knyttet til den konkrete undersøgelsessituation, der foregik i et fysisk rum, og hvor det autoritære var knyttet til et individ. Alligevel synes visse af faktorerne at kunne benyttes i projektets komparative afsnit (afsnit 9.2., *Analysedel 2*), hvorfor de relevante faktorer i det følgende vil blive præsenteret.

For det første påpeger Milgram, at hans forsøgspersoner træder ind i forsøgslokalet med forventningen om, at der er en leder knyttet til situationen. Forsøgslederen kan således siges at udfylde det tomrum, der hersker hos forsøgspersonerne. I den konkrete situation med Milgrams forsøg behøvede forsøgslederen ikke direkte at benytte sig af sin autoritet ved det indledende møde med forsøgspersonerne, men blot definere sin egen rolle ved eksempelvis at opretholde

en bestemt grad af selvtillid og autoritativ mine, således at han udviste en dominerende form for tilstedeværelse (Milgram, 1974: 139).

Den anden faktor, Milgram beskriver, omhandler autoritetens ydre kendetegn. I den konkrete eksperimentelle situation henvises der til forsøgslederens grå laboratoriekittel, der udgjorde en relevant kobling til det fysiske rum, Milgrams forsøg udspillede sig i (Milgram, 1974: 139). Ligeledes henviser Milgram til andre iøjnefaldende kendetegn ved autoriteter, eksempelvis politi- og militæruniformer (Ibid.).

Milgrams tredje faktor udgøres af fraværet af konkurrerende autoriteter. Ved et sådant fravær er der ingen andre, der hævder, at de besidder samme status eller magt, og fraværet er hermed også med til at bekræfte autoritetens rolle (Milgram, 1974: 139f).

Slutteligt er manglen af tydeligt afvigende faktorer medvirkende til erkendelse af autoriteten. En afvigende faktor ville i Milgrams forsøg eksempelvis være, hvis man indsatte et barn som forsøgsleder (Milgram, 1974: 140).

Indtræden i autoritetssystemet

Milgrams anden betingelse for overgangen til den instrumentale tilgang omhandler selve *Entry into the Authority System* (Milgram, 1974: 140). Ifølge Milgram er autoritetssystemer ofte afgrænset af en fysisk ramme, og hertil kommer, at der altid er tale om en overgang fra det tidspunkt, hvor man står uden for systemet og tidspunktet, hvor man befinder sig inden for det. Når vi overskrider den fysiske tærskel, er vi under autoritetens indflydelse (Ibid.). I Milgrams forsøg trådte forsøgspersonerne ind i det fysiske laboratorium, og denne overgang medførte en følelse af, at forsøgslederen "ejede" stedet, hvorfor forsøgspersonerne måtte opføre sig ordentligt (Ibid.).

En anden væsentlig forudsætning for indtræden i autoritetssystemet er ifølge Milgram frivillig deltagelse. Milgram hævder, at en psykologisk konsekvens af frivillig indtrædelse i et autoritetssystem er oplevelsen af forpligtelse og engagement (Milgram, 1974: 140). I Milgrams forsøg betød det, at forsøgspersonerne deltog på frivillig basis, at de følte sig forpligtet til at spille den rolle, de var blevet tildelt samt udføre de opgaver, de blev bedt om (Ibid.). Dette er interessant, da man, ifølge Milgram, ville have kunnet observere helt andre psykologiske mekanismer, hvis forsøgspersonerne var tvunget til at deltage. Samtidig påstår Milgram, at netop denne spænding mellem frivillighed og tvang udgør en central rolle i samfundet: "*Generally, and wherever possible, society tries to create a sense of voluntary entry into its various institutions*" (Milgram, 1974: 140).

Sammenhængen mellem autoritetens funktion og ordre

Milgrams tredje betingelse går på sammenhængen mellem en autoritets funktion og ordre (Milgram, 1974: 141). Som tidligere nævnt forstås autoriteten som værende i besiddelse af social kontrol i en given sammenhæng ud fra den konkrete position, som autoriteten har i akkurat denne sammenhæng. Heraf er der også forskel på, hvorvidt autoritetens ordre har en logisk forbindelse med vedkommendes position i den specifikke situation, som ligeledes er afgørende for lydigheden (Ibid.). Ifølge Milgram vil en logisk forbindelse mellem funktion og ordre i højere grad afstedkomme lydighed, da en autoritets magt forøges, når han udsteder ordrer inden for et felt, som han antages at vide noget om (Ibid.).

Ideologi

Ifølge Milgram afhænger en given situations legitimitet af dens forbindelse til en *Overarching Ideology*, hvilket udgør den fjerde betingelse (Milgram, 1974: 142). Milgram hævder, at hans egne forsøg i forsøgspersonernes øjne havde en ideologisk berettigelse på baggrund af tanken om videnskab som et legitimt handlingsområde (Ibid.). Ligeledes udgør andre institutioner, ifølge Milgram, andre legitime handlingsområder, som eksempelvis regeringen eller undervisningssystemet (Ibid.). Og netop en retfærdiggørende ideologi er essentiel i forbindelse med lydighed: *“Ideological justification is vital in obtaining willing obedience, for it permits the person to see his behavior as serving a desirable end. Only when viewed in this light, is compliance easily exacted”* (Milgram, 1974: 142).

8.0. Beskrivelse af nudge fra Sundhedsstyrelsen

Følgende afsnit beskriver det nudge fra Sundhedsstyrelsen, der i 2015 blev udfoldet på platformen Sundhed.dk, og som projektet tager udgangspunkt i. Derudover bliver Sundhed.dk præsenteret, ligesom afsnittet berører effektmålingen af nudget.

Sundhedsstyrelsen er en af fem styrelser under Sundheds- og Ældreministeriet¹⁸ (Sundheds- og Ældreministeriet, 2018). Sundhedsstyrelsen står for at fremme danskernes sundhed samt for opgaver omhandlende de ældre og demente i samfundet (Ibid.). De er hovedsageligt en rådgivende instans, som blandt andet rådgiver ministeriet over dem, og kommer med retningslinjer og rådgivning direkte til borgerne (Sundhedsstyrelsen, 2018).

Centralt for nærværende projekt er det samarbejde, som Sundhedsstyrelsen i maj 2015 indgik med den danske organisation iNudgeyou - Den Danske Nudge Enhed¹⁹. Sundhedsstyrelsen havde med samarbejdet til hensigt at nudge danske borgere til i højere grad at melde sig til organdonorregistret (Sundhedsstyrelsen, 2017: 14; Roggenkamp og Guldborg Hansen, u.d.). Nudget blev udfoldet på platformen Sundhed.dk, hvor borgerne, når de i forvejen var logget ind på siden via NemID, mødte en pop-op-boks omhandlende stillingtagen til organdonation. Gennem en mailkorrespondance med Maria Herlev Ahrenfeldt, specialkonsulent ved Sundhedsstyrelsen, har vi fået indsigt i formålet med det pågældende nudge. Ahrenfeldt skriver i en mail, at målet var: *“(...) at ‘skubbe’ til de folk, der er afklarede om deres stillingtagen til organdonation til at gå det sidste skridt og registrere sig i donorregistret”* (Bilag 3: 2). Ahrenfeldt udtrykker således, at nudget primært henvendte sig til borgere, som allerede havde taget stilling til organdonation, men som på trods af dette ikke havde ladet sig registrere. Der skelnes således ikke mellem de, der ønsker at donere deres organer og de, der ikke gør. Derimod forstås Sundhedsstyrelsens målgruppe som alle de borgere, der er afklarede, men som ikke har registreret deres valg. På trods af denne primære målgruppe er det væsentligt at holde sig for øje, at alle borgere – uanset stillingtagen eller registrering – kunne blive mødt af den omtalte pop-op-boks på Sundhed.dk.

¹⁸ De fire andre styrelser under Sundheds- og Ældreministeriet er Lægemiddelstyrelsen, Styrelsen for Patientsikkerhed, Sundhedsdatastyrelsen og Statens Serum Institut (Sundheds- og Ældreministeriet, 2015).

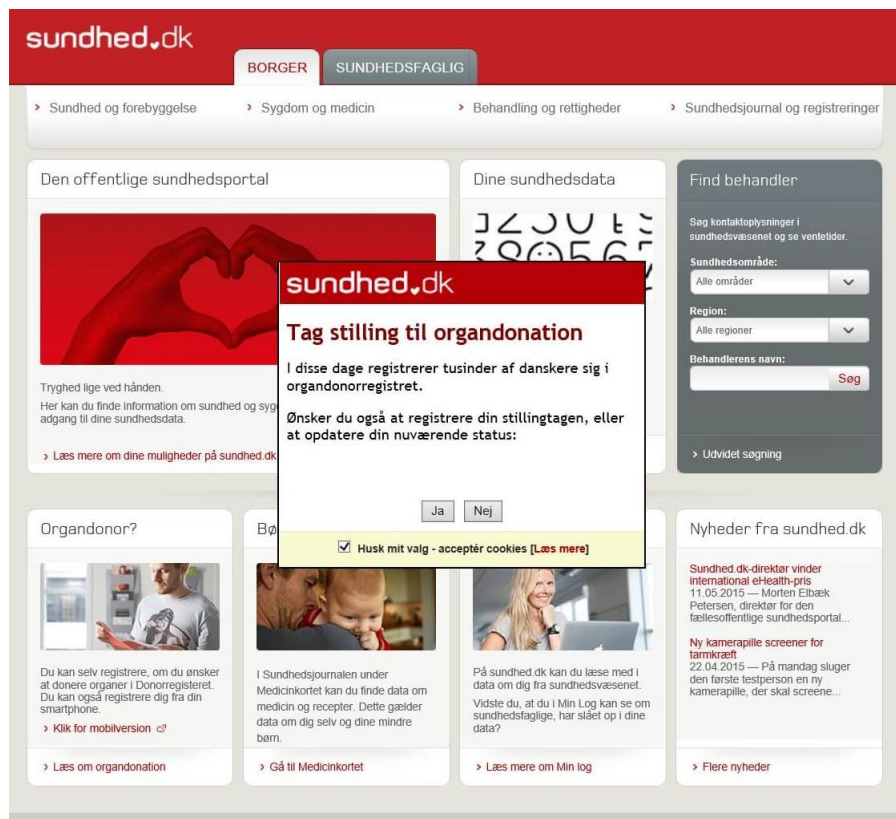
¹⁹ Organisationen iNudgeyou har rådgivet og implementeret nudging i samarbejde med virksomheder og offentlige myndigheder siden 2010. iNudgeyou trækker i deres arbejde blandt andet på værktøjer udviklet af Guldborg Hansen, og organisationen fortæller om dem selv, at de arbejder med nudging inden for områder som Sundhed & Forbrug, Kommunikation samt Bæredygtighed & Miljø (iNudgeyou - Den Danske Nudge Enhed (u.d.c)).

8.1. Sundhed.dk

Sundhed.dk er en platform, hvor borgere kan logge ind og se og forny recepter på medicin, se svar på blodprøver samt se alle interaktioner, der er registreret for den enkelte i sundhedsvæsenet. Derudover kan de blandt andet registrere sig som organdonorer og oprette livstestamenter. Afsenderen af platformen er angivet som både staten, regionerne og kommunerne i Danmark (Sundhed.dk, u.d.b).

For at tilgå sine oplysninger og registreringer på Sundhed.dk, skulle man i 2015, hvor nudget var aktivt, logge ind med NemID (Sundhed.dk, u.d.a). Det krævede helt konkret, at borgeren fandt sit kort med NemID-koder frem, og derfor var det ikke helt uden besvær at logge ind på siden. Når en borger er logget ind på siden, og dermed allerede har fundet og benyttet en NemID-kode, har vedkommende adgang til alle oplysninger og muligheder, der er på Sundhed.dk. Det er således ikke nødvendigt at skulle indtaste yderligere NemID-koder for at navigere rundt på siden.

Sundhedsstyrelsen havde valgt at implementere deres nudge i form af pop-op-boksen, når borgeren allerede var logget ind på Sundhed.dk og dermed let kunne registrere sig i organdonorregistret, da dette netop også kræver, at brugeren er logget ind. Helt konkret mødte den enkelte borger nudget, når vedkommende var logget ind, og det var heraf nødvendigt at forholde sig til organdonation for at kunne komme videre på siden og tilgå det, der var det egentlige formål med at logge på (Dansk Nudging Netværk, u.d.a). Som nedenstående billede illustrerer, stod der følgende i den omtalte pop-op-boks fra 2015: *”Tag stilling til organdonation. I disse dage registrerer tusinder af danskere sig i organdonorregistret. Ønsker du også at registrere din stillingtagen, eller at opdatere din nuværende status:”* (Dansk Nudging Netværk, u.d.a). For at lukke pop-op-boksen er det nødvendigt at svare enten “Ja” eller “Nej”, og der er således ikke en neutral måde at besvare spørgsmålet eller lukke boksen ned på (Ibid.).



Figur 4: Sundhedsstyrelsens nudge på Sundhed.dk i 2015 (Dansk Nudging Netværk, u.d.a).

8.2. Effektmåling

I perioden omkring nudget blev der registreret 380.000 besøg på www.sundhed.dk, hvoraf 27.000 klikkede sig videre i pop-op-boksen gennem svarmuligheden “Ja” (Bilag 4: 2). Ligeledes oplevede man i perioden omkring maj 2015, at flere borgere registrerede sig i organdonorregistret end man gjorde i maj måned de foregående år (Roggenkamp & Guldborg Hansen, u.d.: 5).

Der er dog løbende fokus på organdonation og på, hvordan man appellerer – og nudger – til, at danskerne tager stilling. Derfor er det også svært for Sundhedsstyrelsen at vurdere, hvorvidt stigningen i registreringer i 2015 kan tilskrives nudget på Sundhed.dk. Sideløbende med nudget kørte blandt andet en national kampagne, som ligeledes opfordrede danskerne til at tage stilling og melde sig til organdonorregistret²⁰ (Roggenkamp & Guldborg Hansen, u.d.:

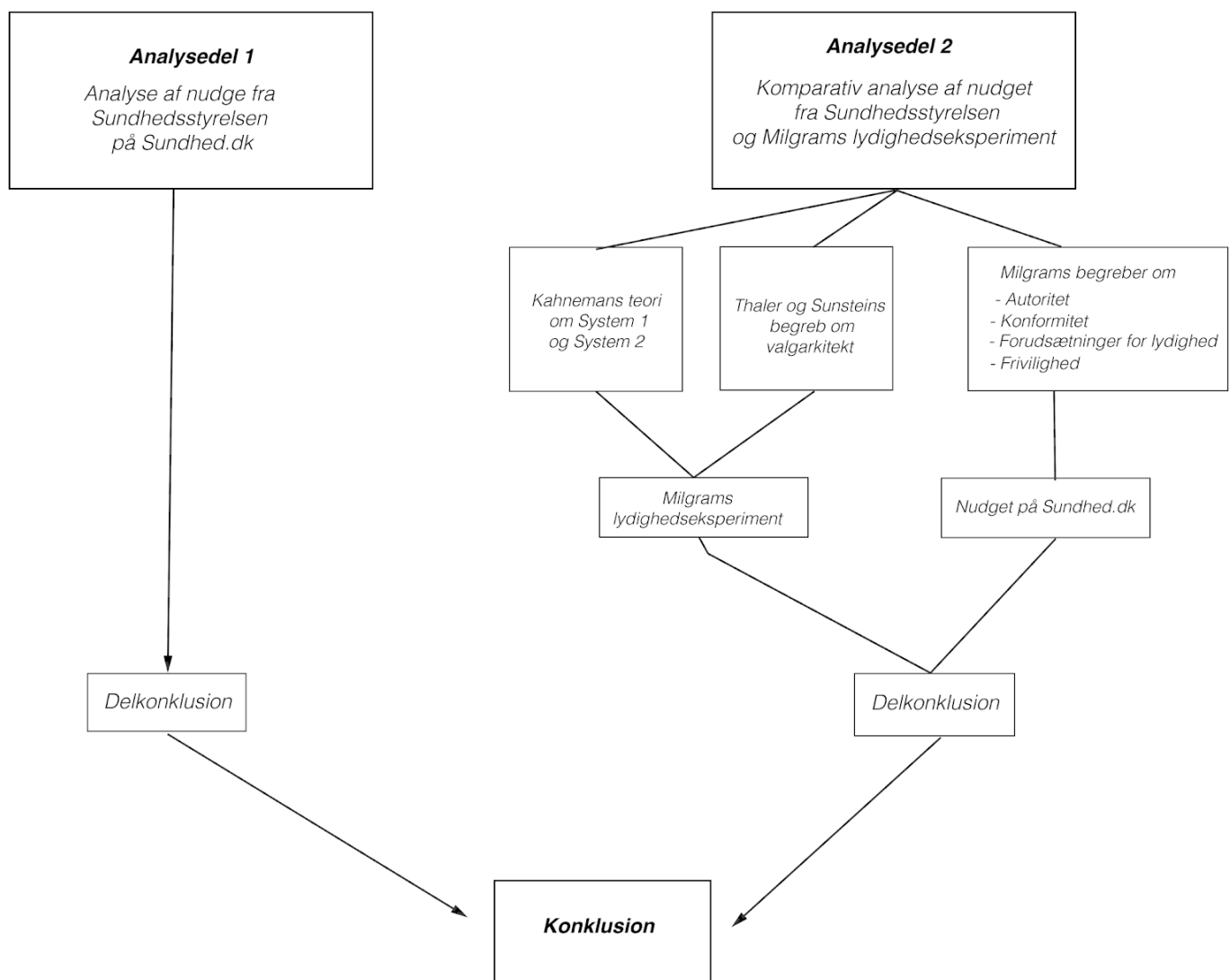
²⁰ Den nationale kampagne, der kørte sideløbende med Sundhedsstyrelsens nudge, blev foretaget af Oplysning om Organdonation (OOO). OOO er en samlet betegnelse for de befolkningsrettede indsatser, der bliver udført af det nationale videnscenter Dansk Center for Organdonation. Centeret blev indviet i 2008 og finansieres gennem Finansloven (Dansk Center for Organdonation, u.d.).

2). Man må derfor antage, at stigningen i tilmeldingerne skyldes en bredere kombination af tiltag og faktorer, som har bevirket til en øget opmærksomhed hos danskerne i netop denne periode.

9.0. Analyse

Projektets analyseafsnit er opdelt i to separate analysedele. Første del vil analysere Sundhedsstyrelsens nudge i form af pop-op-boksen på Sundhed.dk med afsæt i relevante teorier og begreber om nudging.

Anden analysedel vil derimod gennem en komparativ tilgang sidestille Sundhedsstyrelsens nudge med Milgrams eksperiment. I denne del vil der derfor benyttes begreber fra både teorien om nudging samt begreber og teoretiske pointer fra Milgrams eksperimenter med henblik på at sammenholde de to forskellige cases.



Figur 5: Analysedesign.

9.1. Analysedel 1 – Analyse af nudge fra Sundhedsstyrelsen

Følgende analysedel 1 omhandler det nudge, Sundhedsstyrelsen i 2015 lancerede på sundhedsplatformen Sundhed.dk. I afsnittet defineres nudget kort ud fra projektets teori-afsnit, og efterfølgende vil der blive analyseret, hvilken form for nudge pop-op-boksen udgør, og hvad denne form har af betydning for modtageren. Til dette gør vi primært brug af teori og begreber fra Kahneman, Thaler og Sunstein samt Guldborg Hansen og Jespersen. Dertil inddrages også materiale fra Sundhedsstyrelsen og deres bevidste kommunikationstiltag om pop-op-boksen. Ligeledes analyseres, hvilke elementer Sundhedsstyrelsen benyttede under designet og udformningen af pop-op-boksen, der kunne relatere sig til de fire EAST-principper, Make it Easy, Make it Attractive, Make it Social og Make it Timely. Her er det naturligvis essentielt at nævne, at vi ikke er bevidste om, hvorvidt Sundhedsstyrelsen direkte har benyttet sig af EAST. Derimod vil vi i analysen fremhæve de ligheder og sammenhænge, der er mellem de fire principper og Sundhedsstyrelsens overvejelser og fokusområder.

9.1.1. Nudget fra Sundhedsstyrelsen – et kommunikationstiltag

Som tidligere nævnt foretog Sundhedsstyrelsen et bevidst valg om at udarbejde et kommunikationstiltag, der havde til formål at få flere til at tilmelde sig organdonation. I den forbindelse tilrettelagde de en bestemt pop-op-boks, hvis formål var at få brugerne til at tage stilling til organdonation.

Dermed er der fra Sundhedsstyrelsens side handlet ud fra en kommunikativ strategi om at bruge et nudge til at opfordre folk til handling, og de har lavet nudget i samarbejde med iNudgeyou, der som tidligere nævnt ledes af Guldborg Hansen. Det, der gør Sundhedsstyrelsens pop-op-boks til et nudge, er, at Sundhedsstyrelsen selv positionerer sig som valgarkitekt ved at opstille valget for borgerne, og sætte det op på en særlig måde for at påvirke udfaldet. Ser man på Sundhedsstyrelsens nudge ud fra Guldborg Hansen og Jespersens artikel, er det muligt at definere nudget ud fra fire forskellige kategorier, som alle har forskellige virkninger og formål, hvilket analyseres i følgende afsnit.

9.1.2. Kategorisering af Sundhedsstyrelsens nudge

Som vi nævner tidligere, mener Guldborg Hansen og Jespersen, at det er gavnligt at kategorisere et nudge, hvis man vil afgøre, om nudget er et udtryk for manipulation. Vi vil

derfor i dette afsnit forsøge at kategorisere nudget fra Sundhedsstyrelsen for at diskutere dette. I forlængelse heraf vil det blive diskuteret, hvorvidt man kan sige, at nudget er etisk forsvarligt.

Først og fremmest kan nudget kategoriseres som et forsøg på at påvirke et valg hos modtageren. At skulle tage stilling til organdonation kræver, at den nudgede først skal overveje, hvordan vedkommende forholder sig til det at donere sine organer. Ligeledes kræver det, at den pågældende skal overveje de konsekvenser, valget kan have for den nudgede selv, dennes pårørende og de mennesker, som ville kunne have brug for organerne. Her er de nødt til at overveje mange forskellige scenarier, og ydermere forholde sig til sin egen død. Dernæst skal de tage stilling til, om de ønsker at tilmelde sig registret. Det vil med andre ord sige, at der bliver talt til det reflektive System 2, hvor den nudgede skal tage aktivt stilling. Nudget er altså ikke et udtryk for, at man automatisk ændrer sin adfærd uden at tænke over det. Derfor kan nudget kategoriseres som et type 2 nudge. Der er dog også elementer i Sundhedsstyrelsens nudge, som henvender sig til System 1, eksempelvis i måden hvorpå der benyttes heuristikker og social bevisførelse, hvilket vil udfoldes i de følgende afsnit. Dette gør dog ikke nudget til et type 1 nudge, da det fortsat søger at ændre valg frem for adfærd.

Derudover kan man umiddelbart kategorisere nudget som transparent, da boksen er visuel, og derfor er det tydeligt for modtageren, at de opfordres til at tage stilling til noget. I boksen bliver borgeren direkte spurgt, om vedkommende vil opdatere sin nuværende status i organdonorregistret (Dansk Nudging Netværk, u.d.a.). Nudget er altså ikke uigennemskueligt for modtageren. Det vil med andre ord sige, at man kan kategorisere nudget som det *transparente type 2 nudge*. Guldborg Hansen og Jespersen problematiserer ikke denne slags nudge videre, da den nudgede ikke bliver ført bag lyset, og man derfor også har mulighed for at vælge fra. I nærværende tilfælde kan den nudgede fravælge at registrere eller opdatere sin stillingtagen. Den nudgede kan gennemskue, at Sundhedsstyrelsen er i gang med at overtale vedkommende til at træffe et valg vedrørende organdonation. Derfor vil man ikke ud fra denne kategorisering kunne sige, at der er tale om manipulation.

9.1.3. Social bevisførelse, sociale normer og deskriptive normer

I nudget ser vi dog også udover selve spørgsmålet om stillingtagen en sætning, der fortæller om andre danskeres registrering. Her er det oplagt at inddrage begrebet social bevisførelse, som ifølge Thaler og Sunstein er et interessant greb inden for nudging. Dette er som tidligere nævnt, at mennesker har tendens til at blive påvirket af gruppepres og ikke vil skille sig ud fra flokken.

I nudget fra Sundhedsstyrelsen bruges social bevisførelse aktivt i boksen på Sundhed.dk, som en del af overtalelsen, der leder frem til at brugeren skal forholde sig til sin stillingtagen. Dette gøres gennem overskriften *“Tag stilling til organdonation”* og sætningen *“I disse dage registrerer tusinder af danskere sig i organdonorregistret. Ønsker du også at registrere din stillingtagen, eller at opdatere din nuværende status: Ja / Nej”* (Dansk Nudging Netværk, u.d.a).

I ovenstående ses ligeledes aspekter fra EAST-princippet Make it Social. Umiddelbart kan det ligne, at Sundhedsstyrelsen definerer det at tilmelde sig organdonorregistret som den deskriptive norm – altså det, som flertallet gør. Det synes imidlertid ikke at være tilfældet, idet flere millioner danskere endnu ikke har ladet sig registrere, hvilket vil blive udfoldet senere.

Derimod er den konkrete sætning med til at fastsætte den sociale norm – hvis tusinder af danskere tilmelder sig, så må dette naturligvis være det mest velansete valg at træffe. Det sociale aspekt ligger således i, at teksten *frames* på en sådan måde, at der er fokus på, at flere tusinde danskere har meldt sig ind i registret inden for den seneste tid. Denne måde at italesætte andres stillingtagen på vinkles på en sådan måde, at de, der ikke måtte have taget stilling, kan risikere at opleve følelsen af at stå uden for den sociale norm. Netop denne følelse af at stå udenfor fællesskabet er en faktor, der kan medføre, at den enkelte undertrykker egne motivationer og i stedet træffer det “populære valg” (jævnfør afsnit 6.4.3., *Make it Social*). I nudget bruges ordet “også”, hvilket ligeledes definerer både den deskriptive og den sociale norm, og som afstedkommer en mulighed for at blive en del af fællesskabet med de andre brugere. Det at man allerede har registreret sit valg, udgør i denne kontekst det hensigtsmæssige – altså at registrere hvorvidt organerne må bruges eller ej.

I denne forbindelse ses det, hvordan der fra Sundhedsstyrelsens side har været et bevidst valg om at frame deres budskab på en given måde. Man kunne forestille sig, at Sundhedsstyrelsen havde forholdt sig til den egentlige deskriptive norm og formuleret sig således: *“3,6 millioner²¹ danskere har endnu ikke taget stilling til organdonation eller registreret sig i organdonorregisteret. Vil du?”*. Hvor Sundhedsstyrelsens konkrete nudge appellerer til et flertal samt et fællesskab for de, som allerede har ladet sig registrere, ville den alternative framing snarere vinkle et fællesskab for de, som endnu ikke havde taget stilling. Man kan argumentere for, at konsekvensen af dette ville være, at den enkelte borger ikke i lige så høj grad ville føle sig motiveret til at registrere sig. Ligeledes ville det i denne situation være

²¹ Ifølge Sundhedsstyrelsen var der i 2016 3,6 millioner voksne danskere, som ikke havde taget stilling til organdonation (Helsborg, 2016).

mere oplagt for brugeren at tænke “hvis der er så mange, som ikke har gjort det, så behøver jeg heller ikke”, hvilket kan siges ikke at være et ræsonnement, Sundhedsstyrelsen ønsker. Der kan således argumenteres for, at den konkrete framing af antallet, der har taget stilling til organdonation er et bevidst tiltag for at appellere til den enkeltes psykologiske behov for at indgå i fællesskabet.

Overskriften i nudget, “*Tag stilling til organdonation*”, vidner om, at ønsket fra Sundhedsstyrelsens side er, at brugerne tager stilling til, om deres organer skal doneres i tilfælde af hjernedød. I forbindelse med vores kommunikation med Sundhedsstyrelsen (Bilag 3: 2), viser det sig, at de frem for at henvende sig til alle borgere i højere grad ønsker, at: “(...) ”skubbe” til de folk, der er afklarede om deres stillingtagen til organdonation til at gå det sidste skridt og registrere sig i donorregistret” (Bilag 3: 2). Citatet viser, at den primære målgruppe var de borgere, som allerede havde taget stilling til organdonation, men som ikke havde registreret dette. Denne difference mellem den egentlige målgruppe og de, som bliver konfronteret med nudget, gør, at også brugere af Sundhed.dk, som endnu ikke har taget reel stilling, nudges til at tage en – potentielt forhastet – beslutning. Med dette in mente synes det ligeledes relevant at forholde sig til nudgets overskrift “*Tag stilling til organdonation*”. Overskriften er et udtryk for det, man i sprogvidenskaben kalder en direktiv sproghandling²², som indebærer, at afsenderen af en ytring ønsker en bestemt handling af modtageren. Modtageren kan adlyde eller lade være, men afsenderens ytring vil altid være i form af et ønske om at regulere modtagerens adfærd (Searle, 1999: 148). I dette tilfælde udfører Sundhedsstyrelsen dermed en direktiv sproghandling, hvor de ønsker, at modtageren tager stilling, hvilket udtrykkes gennem imperativet ”tag stilling”, som kan ses som en ordre fra Sundhedsstyrelsen.

Tilgængelighedsheuristikken – hvad er sandsynligheden?

Ligeledes kan der argumenteres for, at den specifikke framing, Sundhedsstyrelsen benytter sig af, kan afstedkomme borgernes brug af den såkaldte tilgængelighedsheuristik, der med afsæt i Kahneman og Tversky blev præsenteret tidligere i projektet (se eventuelt afsnit 5.2.1., *Tilgængelighedsheuristikken*). Tilgængelighedsheuristikken benyttes til at vurdere sandsynligheden for en given hændelse, og her trækkes gerne på egne erfaringer i vurderingen af, hvorvidt noget er realistisk eller ej. Når Sundhedsstyrelsen vælger at formulere, at tusinder

²² John Searle inddeler sproghandlinger i fem typer: *Assertiv, direktiv, kommissiv, ekspressiv og deklarativ*. Sproghandlinger karakteriseres ved, at man ikke blot ytrer noget, men at man samtidig udfører en handling (Searle, 1999: 148ff).

af danskere de sidste par dage har registreret sig i organdonorregistret, er det heraf muligt, at den enkelte borger foretager en subjektiv vurdering af, hvorvidt denne information synes sandsynlig eller ej. Vedkommende vil således – i kraft af tilgængelighedsheuristikken – tage udgangspunkt i sin omgangskreds og de informationer, der ydermere er tilgængelige for vedkommende. Det vil helt konkret betyde, at den enkelte borger højst sandsynligt vil kunne komme i tanke om en eller flere bekendte, som allerede har taget stilling til organdonation eller som har givet udtryk for at ville gøre det. En sådan opfordring til brug af tilgængelighedsheuristikken formår ikke blot at være med til at validere påstanden om, at flere tusinder har taget stilling. Der kan også argumenteres for, at netop de personlige referencer er med til at øge effekten af den sociale bevisførelse, idet behovet for at passe ind kan blive stærkere, når disse “tusinder af danskere” nu inkluderer personer, som den enkelte borger er i familie, vennekreds eller omgangskreds med.

9.1.4. Organdonation som et attraktivt valg

I kraft af ovenstående afsnit omhandlende de sociale aspekter ved Sundhedsstyrelsens nudge synes det ligeledes relevant at forholde sig til det andet EAST-princip, Make it Attractive. Ifølge Service et al., som tidligere blev præsenteret i forbindelse med redegørelsen af EAST, fremstår en løsning i højere grad attraktiv, hvis den får os til at vende blikket indad, så vi fokuserer på vores eget selvbillede. Ligeledes påpeger Service et al., som tidligere nævnt, at mennesker forsøger at opretholde et positivt selvbillede.

Der kan argumenteres for, at Sundhedsstyrelsen også forsøger at frame det, at tage stilling til organdonation, som et attraktivt valg i kraft af deres fastlæggelse af den sociale norm. I pop-op-boksen appelleres der som nævnt til, at det er den mest hensigtsmæssige og velansete beslutning at registrere sig i organdonorregistret. Ydermere fremstilles det som om, at rigtig mange mennesker allerede har gjort det. Med afsæt i teorien om, at mennesket er et socialt væsen, der gerne vil gøre, som andre gør, bliver beslutningen heraf også attraktiv. Dette skyldes, at den enkelte borger kigger indad og skal vurdere, hvorvidt vedkommende ønsker at være en del af det fællesskab, som træffer en moralsk og etisk forsvarlig beslutning.

9.1.5. Nudging på det rette tidspunkt og på det rette sted

Som det er nævnt i afsnit 6.4.4, *Make it Timely*, er det ikke helt uvæsentligt, hvornår et nudge igangsættes eller hvornår målgruppen modtager nudget. Med afsæt i EAST kaldes dette princip *Make it Timely*. Netop dette princip begrebsætter, at et givent nudge i højere grad vil opnå succes, hvis det tilrettelægges efter, hvornår den ønskede målgruppe er mest modtagelige over for både nudget og over for den adfærdsændring, nudget advokerer for.

I nærværende projekt synes det særligt relevant at kombinere *Make it Timely* med det sidste EAST-princip, *Make it Easy*. Dette aspekt fokuserer, som tidligere nævnt, på, at mennesker har en tendens til at undgå at foretage sig noget eller træffe et valg, fordi det simpelthen synes for besværligt. I stedet benytter mange sig af de såkaldte defaults, som er de forudindstillede valg. I realiteten betyder det, at man ved ikke at foretage sig noget, stadig træffer et valg, der blot følger defaulten.

Der er flere aspekter ved Sundhedsstyrelsens nudge fra 2015, der bærer præg af, at netop tids- og nemheds-aspekterne har været centrale elementer i både designet og udfoldelsen af pop-op-boksen. Ved at designe og implementere pop-op-boksen således, at det både var nemt og tidsmæssigt relevant for borgerne, ville Sundhedsstyrelsen undgå, at borgerne blot handlede efter defaulten. I det konkrete tilfælde er defaulten, at man ikke er registreret i organondonorregistret, da en sådan registrering kræver, at man aktivt registrerer sig.

Det ses, at Sundhedsstyrelsen har haft fokus på at gøre det nemt for borgerne, idet de har placeret pop-op-boksen, så borgerne møder den, når de allerede er logget ind med deres NemID på Sundhed.dk. Da man ligeledes skal være logget ind med NemID for at tilmelde sig organondonorregistret, imødekommer Sundhedsstyrelsen hermed den barriere, det måtte være, at folk ikke får tilmeldt sig, fordi det synes besværligt eller tidskrævende. Som førhen nævnt henvendte Sundhedsstyrelsen sig primært til en afgrænset målgruppe, der bestod af danskere, som mentalt havde taget stilling til organdonation, men som af den ene eller anden årsag ikke havde tilkendegivet det i registret. En pop-op-boks, der optræder efter login med NemID, vil heraf være særdeles effektiv til denne målgruppe, idet de allerede er logget ind og blot bliver mindet om, at de samtidig kan lade sig registrere uden yderligere anstrengelser.

Som nævnt i afsnit 6.4.1, *Make it Easy*, skelner Service et al. mellem fem forskellige elementer, der har til formål at simplificere en løsning eller et budskab. Det er ligeledes elementer, der gør sig gældende i pop-op-boksen på Sundhed.dk. Eksempelvis er hovedbudskabet præsenteret som det allerførste: "*Tag stilling til organdonation*", pop-op-boksen er skrevet i et letlæseligt og forståeligt sprog, ligesom al tekst, der ikke måtte være

relevant for sammenhængen, er skåret væk. Ydermere er de opstillede svarmuligheder Ja/Nej tydeligt markeret, hvilket øger oplevelsen af “den nemme handling”.

Ovenstående er dog ikke blot et udtryk for, at Sundhedsstyrelsen har gjort sig overvejelser, der ligner dem, der praktiseres under princippet Make it Easy. Ligeledes ses der en væsentlig sammenhæng til tidsaspektet, som nemlig handler om det rette tidspunkt. Man må forestille sig, at Sundhedsstyrelsens pop-op-boks ikke ville have syntes særlig relevant, hvis den var placeret på eksempelvis en nyheds- eller datinghjemmeside. Selve placeringen af pop-op-boksen på platformen Sundhed.dk indikerer heraf, at der er tænkt over relevansen og det rette tidspunkt. Borgere, der er logget ind på Sundhed.dk, er allerede i færd med at tage stilling til eller opsøge sundhedsdata eller på anden vis forholde sig til sundhedsfaglige informationer og beslutninger. Man må derfor antage, at borgerne ikke finder information om organdonation på Sundhed.dk som decideret irrelevant indhold. Endvidere er der en chance for, at nogle af borgerne på Sundhed.dk gennemgår et såkaldt “livs-øjeblik” (se eventuelt afsnit 6.4.4., *Make it Timely*), hvilket gør dem mere tilbøjelig til at træffe beslutninger. Der kan således umiddelbart argumenteres for, at pop-op-boksen er timet på “det rigtige tidspunkt”, idet konteksten vil kunne synes logisk og klar for modtageren.

Etiske overvejelser

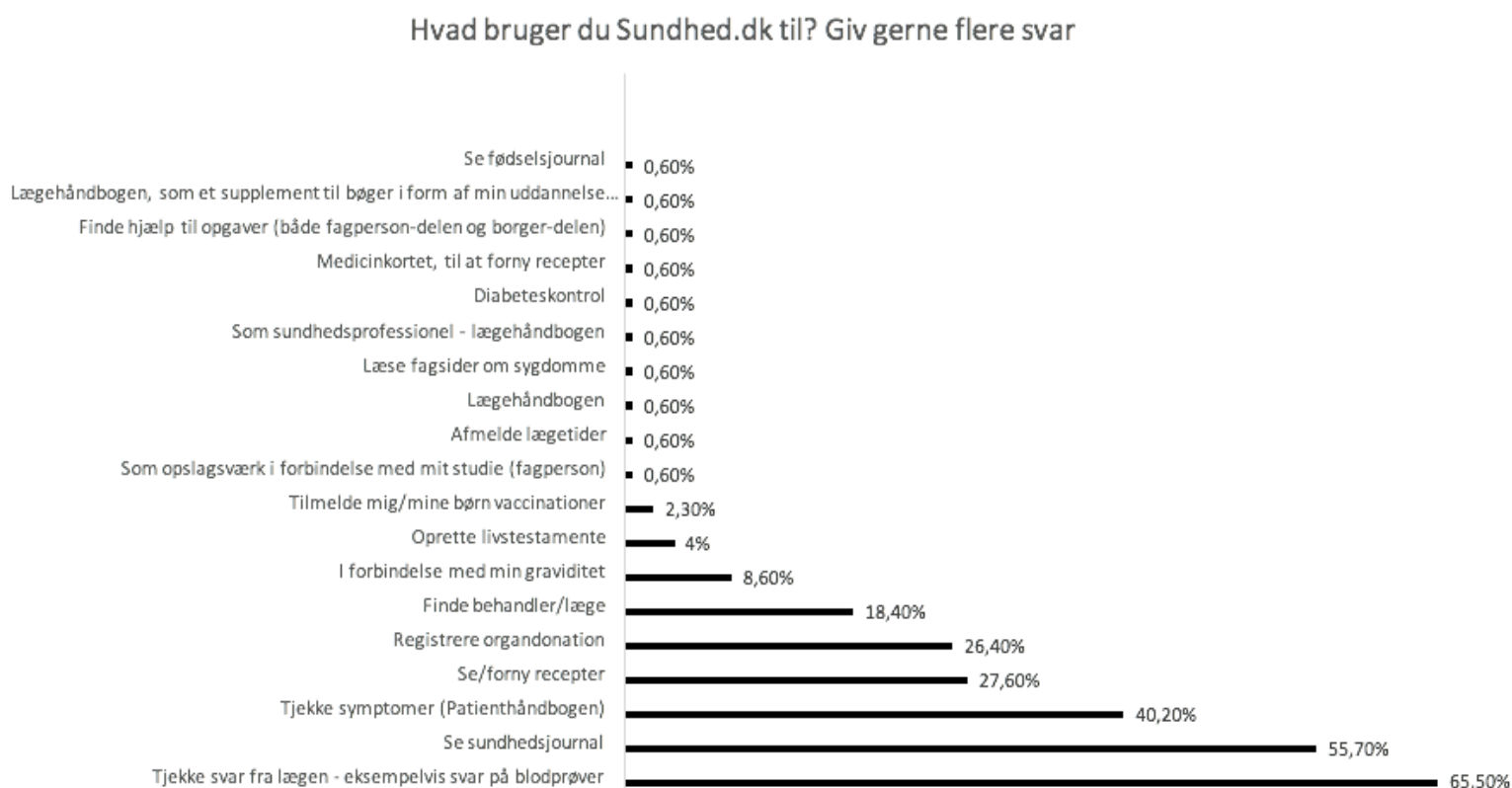
Der knytter sig flere etiske spørgsmål til Sundhedsstyrelsens design og udførelse af nudget. Disse vil blive udfoldet i projektets diskuterende del. Imidlertid synes det særligt relevant at bearbejde etikken af Sundhedsstyrelsens tilgang til det, vi i projektet omtaler som Make it Easy og Make it Timely.

Der kan ud fra ovenstående afsnit udledes, at Sundhedsstyrelsen har haft til hensigt at designe og implementere en – blandt andet – nem og tidsmæssig relevant løsning. Der er dog flere aspekter ved netop disse to principper, der giver anledning til videre overvejelse.

Etiske overvejelser forbundet med Make it Timely-princippet

Med afsæt i tidsaspektet synes Sundhed.dk umiddelbart at være en relevant side at implementere pop-op-boksen på. Ligeledes hævder Sundhedsstyrelsen, at de især henvender sig til de, som har truffet deres valg, men ikke registreret det. Gennem vores spørgeskemaundersøgelse har vi blandt andet fået indsigt i, hvad vores respondenter benytter Sundhed.dk til. Som allerede nævnt havde vi på forhånd opstillet nogle svarmuligheder, men det var også muligt for respondenterne at tilføje deres egne svar, hvis de manglede. Ud af de i

alt 292 svar på vores spørgeskemaundersøgelse svarede 174 “Ja” til, at de brugte Sundhed.dk, og svarene på, hvad de bruger platformen til, er illustreret nedenfor:



Figur 6: Udsnit af vores spørgeskema (Svarmulighed 2 oppefra og ned er i figuren forkortet fra “Lægehåndbogen, som et supplement til bøger i form af min uddannelse som medicinstuderende”).

Som ovenstående figur viser, benytter vores respondenter Sundhed.dk til mange forskellige ting. Det er blandt andet over halvdelen, der bruger platformen til at tjekke svar fra lægen og se i sundhedsjournalen. Men resultaterne viser samtidig, at kun 26,4% angiver, at de benytter Sundhed.dk til at registrere organdonation. Det betyder samtidig, at de resterende 73,6% ikke har benyttet Sundhed.dk til at registrere organdonation. Dette kan der naturligvis være flere årsager til, som vi ikke har fået indsigt i gennem spørgeskemaundersøgelsen. Imidlertid synes det væsentligt at forholde sig kritisk til disse tal, da de fungerer som et modsvar til specielt Make it Timely-princippet i forhold til nudget.

Det er essentielt at påpege, at vi ikke er i besiddelse af information om, hvor mange af vores respondenter der har registreret sig i organdonorregistret. Det er ikke sikkert at alle respondenterne er bevidste om, at deres registrering til organdonorregistret er sket på

Sundhed.dk, da det er muligt at komme ind i organdonorregistret gennem andre platforme, der efterfølgende leder ind på Sundhed.dk. Ligeledes kan borgerne have taget stilling gennem et fysisk donorkort eller en mundtlig samtale med deres nærmeste. Det kan dog diskuteres, hvorvidt de fortsat er en del af Sundhedsstyrelsens målgruppe for nudget. De 73,6% er hermed ikke et præcist billede af borgere, som ikke har registreret sig. Imidlertid kan man formode, at der er en større eller mindre andel af disse 73,6%, som ikke ville opleve at det er passende at blive mødt af Sundhedsstyrelsens pop-op-boks.

Dette fører videre til overvejelserne omkring Sundhedsstyrelsens brug af elementer, der lægger sig op af EAST-princippet Make it Easy.

Etiske overvejelser forbundet med Make it Easy-princippet

Med afsæt i nærværende analyse kan det konkluderes, at Sundhedsstyrelsen i høj grad har fokuseret på at designe og implementere en nem løsning, der skulle imødekomme de barrierer, der måtte være hos folk, som endnu ikke havde registreret sig i organdonorregistret. En af de absolut væsentligste faktorer i denne forbindelse er pop-op-boksens placering efter, at borgeren allerede har logget sig ind på Sundhed.dk med sit NemID. Det kan ligeledes slås fast, at Sundhedsstyrelsen gennem social bevisførelse, sociale normer og deskriptive normer fremlægger det, at registrere sig, som et attraktivt og socialt acceptabelt valg. Samlet betyder det, at Sundhedsstyrelsen med deres pop-op-boks har gjort det forholdsvis nemt at træffe valget om at registrere sig, hvilket ligeledes afstedkommer nogle etiske overvejelser.

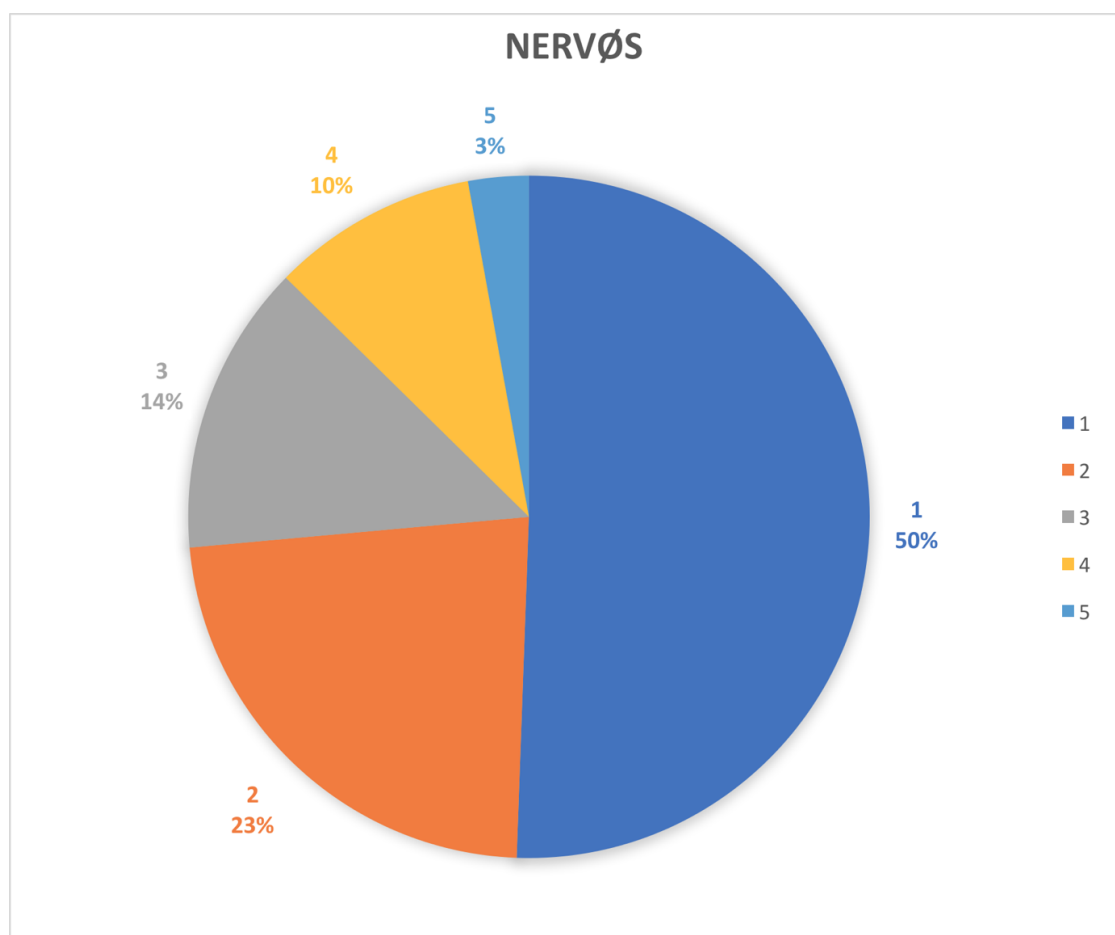
Vi havde i projektgruppen en formodning om, at der kunne være flere følelser forbundet med det at logge ind på Sundhed.dk. Dette bundede i en forestilling om, at det man tjekker og registrerer på Sundhed.dk, omhandler ens eget helbred. Således var vores formodning også, at det primært var de negativt ladede følelser, der ville gøre sig gældende hos vores respondenter. Derfor forholder vi os kritisk til, om platformen er et uetisk sted at nudge folk, idet de måske i højere eller mindre grad ville være påvirket eller tilbøjelige til at træffe et valg om organdonation, som de normalt ikke ville have truffet.

I tillæg til dette spurgte vi i vores spørgeskemaundersøgelse ind til, hvilke følelser vores respondenter forbandt med brugen af Sundhed.dk. Som nævnt i projektets metodeafsnit havde vi på forhånd givet svarmulighederne *Nysgerrig*, *Nervøs*, *Trist*, *Lettet*, *Glad*, *Bange* og *Neutral*. Respondenterne skulle angive et svar fra 1 til 5, hvor 1 svarede til "Slet ikke", mens 5 svarede til "Meget". Som nævnt i metodeafsnittet 3.2.3., *Fejlkilder*, havde vi ikke på forhånd defineret de mellemliggende værdier 2 til 4. Således forudsætter det, at den enkelte respondent skal foretage en subjektiv vurdering af, hvad værdien 3 eksempelvis betyder for vedkommende,

eller hvordan det at være “lidt nervøs” eller “rigtig lettet” kan omsættes til en talværdi. Idet at vi på forhånd har vurderet 1 til at være “Slet ikke”, tillader vi os at definere værdierne 2 til 5 som “i højere eller mindre grad”, selvom vi er bevidste om, at der er væsentlig forskel på at svare “2” og “5” til følelserne.

Nervøse brugere

Til spørgsmålet om hvorvidt respondenterne forbandt det at være nervøs med det at bruge Sundhed.dk fik vi følgende svar:



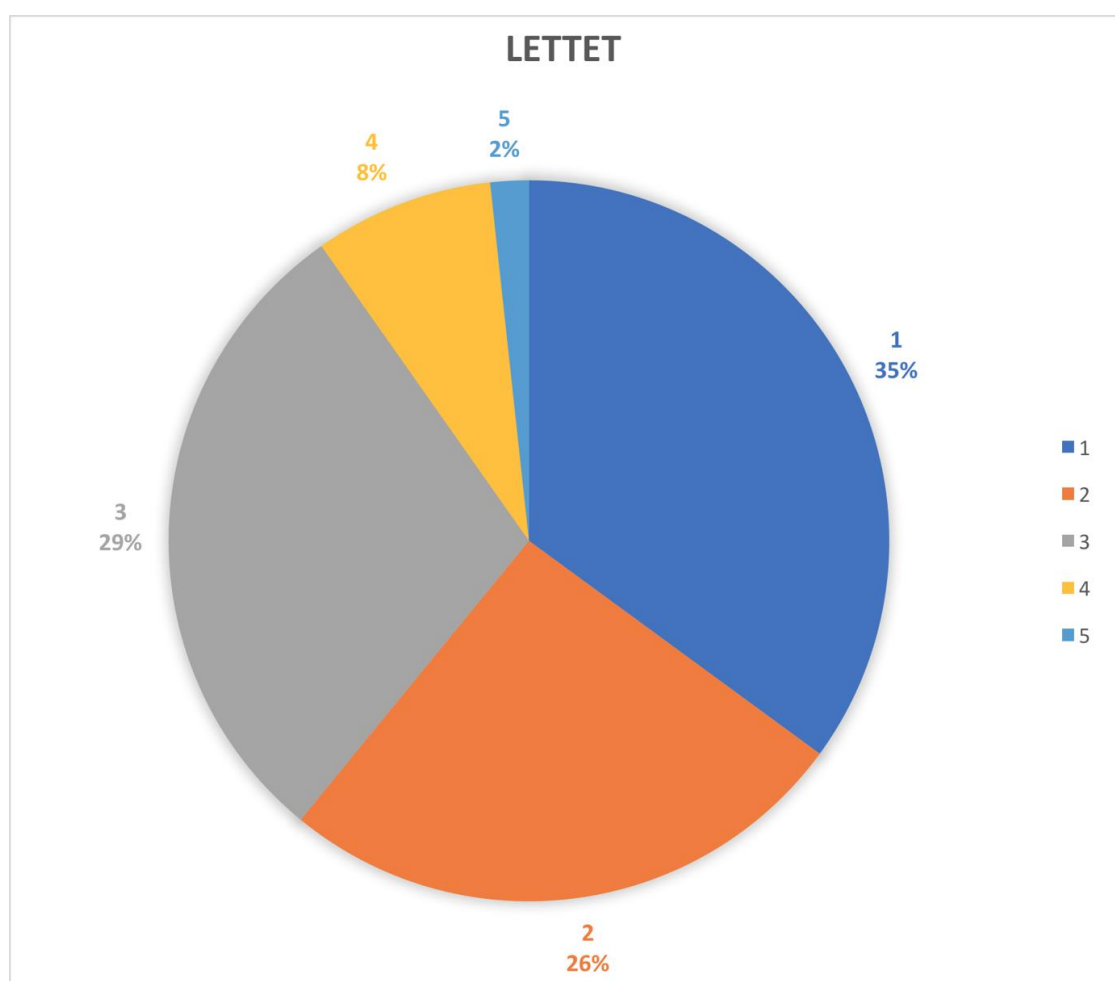
Figur 7: Resultater over respondenternes oplevelse af nervøsitet.

Som ovenstående cirkeldiagram viser, er der nøjagtig 50% af de respondenter, der benytter Sundhed.dk, som har svaret “Slet ikke” til, om de er nervøse ved brug af Sundhed.dk. Men det betyder ligeledes, at hver anden respondent i nogen grad oplever at føle sig nervøs, herunder 3%, der har angivet den højeste faktor 5, og 10% faktoren 4. Det vil sige, at 13% af respondenterne befinder sig i den høje ende af skalaen over ”nervøs”, når de er logget ind på Sundhed.dk. Det kan for eksempel være, fordi de skal ind og tjekke et blodprøvesvar eller svar

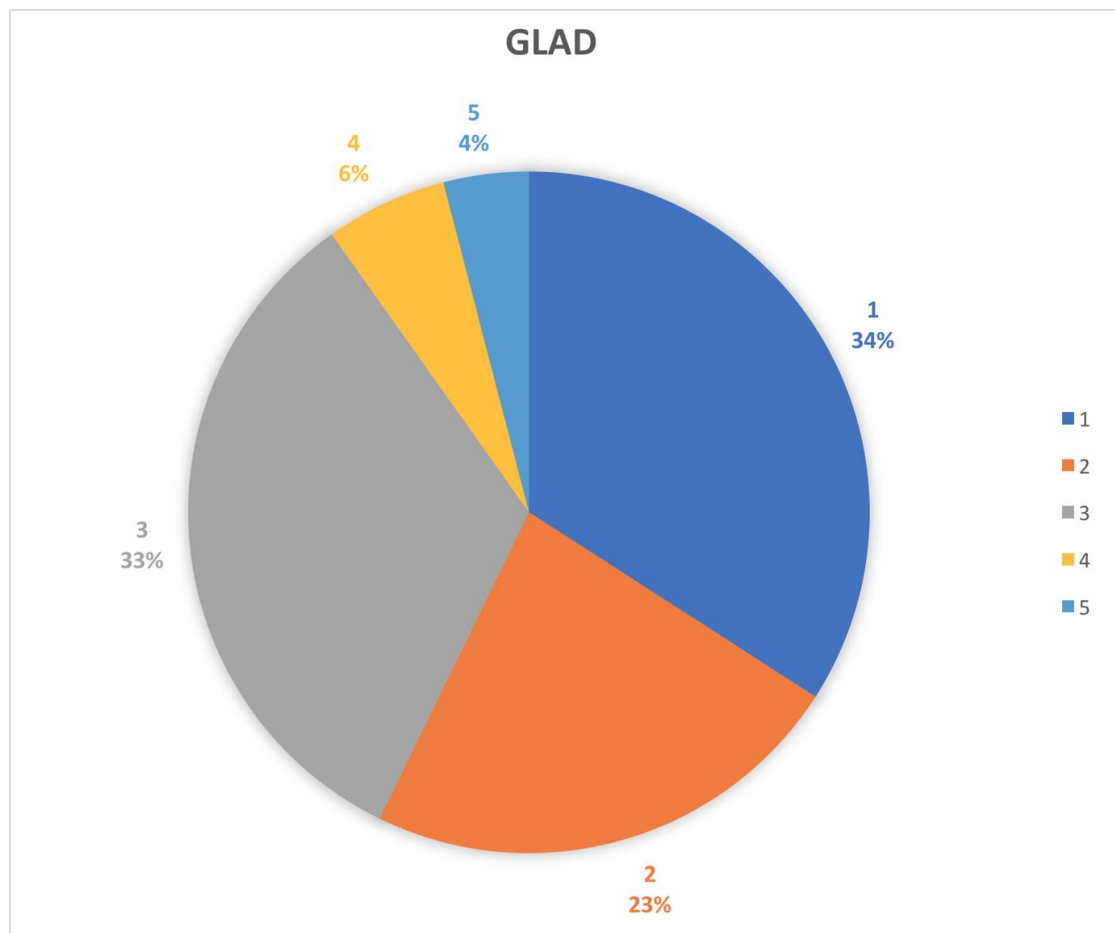
fra egen læge. Når de nervøse borgere logger på Sundhed.dk, og møder pop-op-boksen om organdonation, er de altså i en given sindstilstand. Det kan medføre, at de kan være påvirkede af situationen og dermed enten kan være stærkt påvirkelige af nudget, eller ude af stand til at tage reel stilling til, om de ønsker at være registreret i organdonorregistret. Med dette in mente kan det diskuteres, hvorvidt det er etisk korrekt at bede borgere, som er i en sådan sindstilstand, om at tage stilling til at skulle donere sine organer.

Glade og lettede brugere

På samme måde viser resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen også, at det er begrænset, hvor mange af respondenterne der benytter de højeste værdier "4" og "5" til at angive, i hvor høj grad de føler sig glade eller lettede i forbindelse med brugen af Sundhed.dk. Dette illustreres i de to nedenstående cirkeldiagrammer:



Figur 8: Resultater over respondenternes oplevelse af det at være lettet.



Figur 9: Resultater over respondenternes oplevelse af glæde.

Ovenstående cirkeldiagrammer viser, at der er 10% af respondenterne, der har besvaret, at de i høj grad føler sig lettede, og der er 10% der i høj grad føler sig glade. På samme måde som ved følelsen “nervøs”, er de respondenter, der føler sig meget lettede og meget glade meget påvirkede af situationen. Derved kan der argumenteres for, at de er så påvirkelige i den sindstilstand, at de vil kunne foretage et valg om at registrere sig som organdonor i registeret uden egentlig at have et ønske om at være registrerede. Dette viser ligeledes, at brugerne af Sundhed.dk, kan være i en bestemt sindstilstand, grundet deres formål om at være logget ind på platformen, som påvirker dem i så høj grad, at de ikke er i stand til at træffe et valg om organdonation. Derfor kan det diskuteres, om Sundhedsstyrelsen burde påvirke brugerne af Sundhed.dk på en sådan måde.

9.1.6. Transparens

Som nævnt i afsnit 9.1.2, *Kategorisering af Sundhedsstyrelsens nudge*, blev nudget kategoriseret som et transparent nudge. Dog kan dette diskuteres yderligere på baggrund af de forrige analyseafsnit om social bevisførelse og EAST, hvilket ses i det følgende afsnit.

Selvom nudget tidligere blev kategoriseret som transparent, i kraft af den visuelle præsentation for den nudgede, og at der ikke er noget, der bliver holdt skjult, så kan effekten af den sociale bevisførelse og framingen være med til at skjule den egentlige påvirkning af den nudgede. Når Sundhedsstyrelsen skriver *“I disse dage registrerer tusinder af danskere sig i organdonorregistret. Ønsker du også at registrere din stillingtagen?”* (Dansk Nudging Netværk, u.d.a) er selve opfordringen til at tage stilling transparent, men det er ikke tydeligt, at Sundhedsstyrelsen overtaler den nudgede gennem social bevisførelse. Sundhedsstyrelsens nudge indeholder altså et element af det ikke-transparente nudge, hvilket gør at der skabes en gråzone i kategoriseringen af nudget mellem et transparent type 2 nudge og et ikke-transparent type 2 nudge.

Hvor det transparente i nudget gjorde at det ikke kunne klandres for manipulation, gør det ikke-transparente element, at der åbnes op for hvorvidt nudget kan ses som manipulation fra Sundhedsstyrelsens side. Da nudget er type 2, er det altså direkte manipulation af den nudgedes valg. Det betyder at Sundhedsstyrelsen på en skjult måde påvirker borgerne til at træffe det valg, der er mest gavnligt for samfundet, men ikke nødvendigvis mest gavnligt for det enkelte menneske.

Delkonklusion

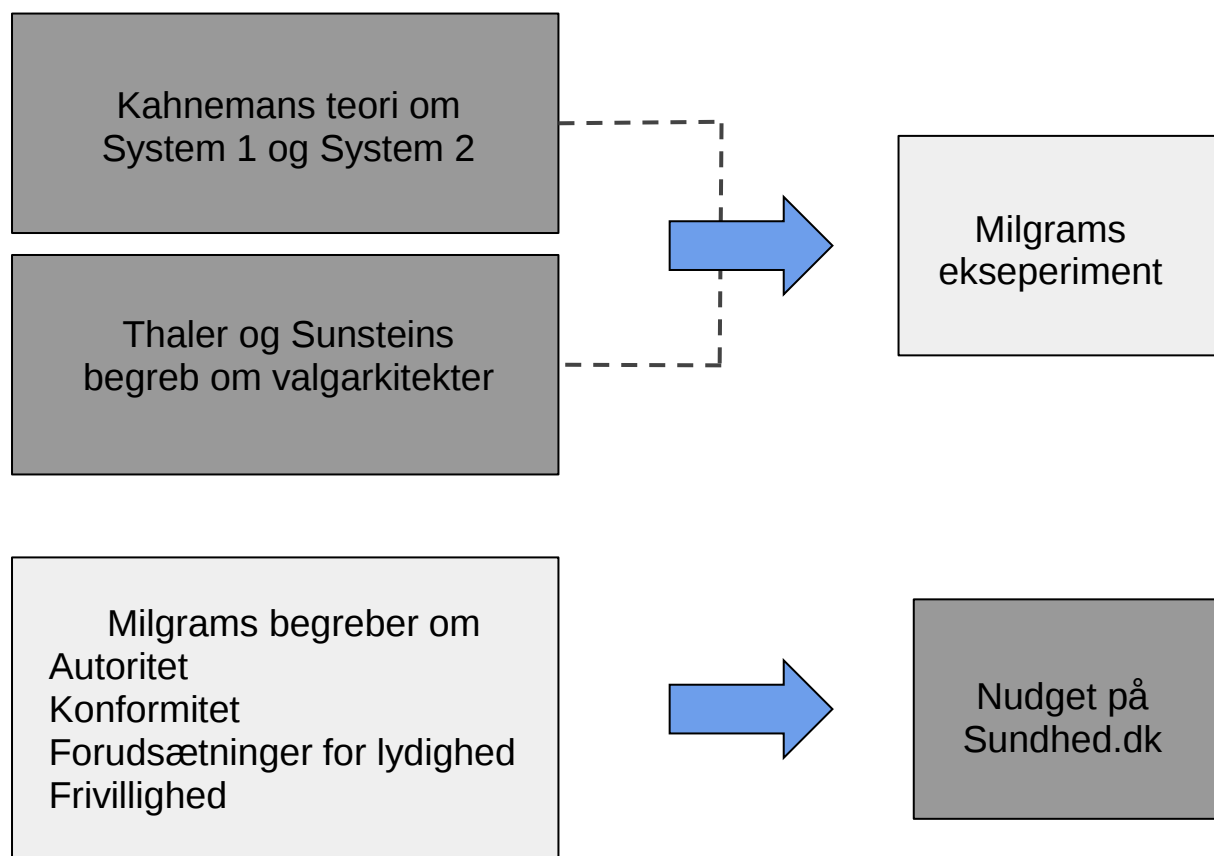
På baggrund af ovenstående analyse ses det, hvordan nudget fra Sundhedsstyrelsen er et type 2 nudge, hvor det kan diskuteres hvorvidt det kategoriseres som transparent eller ikke-transparent, alt efter hvor stor vægt der lægges på nudgets brug af social bevisførelse. Vi vælger at tillægge stor betydning til det sociale element, hvorfor vi kategoriserer nudget som et ikke-transparent type 2 nudge. Den sociale bevisførelse ligger i måden hvorpå nudget visuelt er bygget op. Først og fremmest ses det i den framing der fremgår i nudget, som beskriver, at andre har registreret sig i organdonorregisteret. Denne framing og sociale bevisførelse medvirker ydermere til brugen af tilgængelighedsheuristikken i forsøget på at vurdere sandsynligheden for, at Sundhedsstyrelsens påstand holder stik.

Med afsæt i EAST-værktøjet kan der konkluderes, at Sundhedsstyrelsen hovedsageligt har fokuseret på at designe en løsning, der fremstår som nem og tidsmæssig relevant. Ligeledes

har afsnittet belyst, hvordan der kan trækkes tråde fra Sundhedsstyrelsens brug af den sociale bevisførelse til principperne Make it Social og Make it Attractive.

9.2. Analysedel 2 – Komparativ analyse af Milgrams lydighedseksperiment og Sundhedsstyrelsens nudge

Følgende analyseafsnit er opdelt i to dele. Første del består af en analyse af Milgrams eksperiment ud fra teoretiske begreber om nudging fra Kahneman, Thaler og Sunstein samt Guldberg Hansen og Jespersen. Anden del består af en analyse af, hvordan der omvendt kan ses tråde fra Milgrams eksperiment og hans teori i til Sundhedsstyrelsens nudge på Sundhed.dk. Formålet med den komparative analyse er at belyse de ligheder, der er mellem de to eksperimenter, for videre at kunne diskutere, hvordan nudging har træk fra den eksperimentelle psykologi. Nedenstående model illustrerer analysedel 2's opbygning:



Figur 10: Opbygning af Analysedel 2.

9.2.1. Milgrams forsøg med nudging-begreber

Milgrams forsøg ud fra Kahnemans systemer

I følgende afsnit analyseres koblingen mellem Milgrams eksperiment og Kahnemans teori om de to systemer.

I afsnit 7.0., *Lydighedens dilemma*, fremgår det, hvordan Milgram i 1960'erne udførte en række forsøg og senere udarbejdede en teori på baggrund af disse. Et af begreberne er blandt andet den instrumentale tilstand, hvor forsøgspersonerne i højere grad handler på baggrund af situationen, hvilket indebærer en adfærd, der ikke stemmer overens med personens personlighed eller adfærd før deltagelsen i forsøget (jævnfør afsnit 7.6.2., *Den instrumentale tilstand*). Her beskrives det, hvordan forsøgspersonen handler ud fra forsøgslederen og hans autoritet i eksperimentet, og forsøger at "leve op til" forsøgets krav. Dette kom specielt til udtryk i forsøgene, hvor forsøgspersonerne primært koncentrerede sig om at udføre forsøget korrekt frem for at stille spørgsmål ved opgaven, og derfor udviste stor lydighed.

Milgrams instrumentale tilstand kan sidestilles med det, Kahneman begrebssætter som System 1. Som det fremgår af afsnit 5.0., *Kahneman og Tversky*, beskrives det, hvordan Kahneman og Tversky tager udgangspunkt i menneskets bevidsthed ud fra to forskellige systemer. System 1 sker automatisk i vores bevidsthed og benyttes, når der skal handles hurtigt uden større refleksioner eller anstrengelser. System 2 benyttes derimod, når der skal tages svære beslutninger, der kræver eftertænkksomhed, eller som i højere grad er krævende.

Ud fra Milgrams beskrivelser af forsøgspersonernes adfærd i forsøgene, ses det, hvordan de ud fra den instrumentale tilstand handler på baggrund af forsøgslederens ordrer og autoritet, og derved ikke selv tager stilling til, hvilke opgaver der skal udføres. Et eksempel på dette er forsøgspersonen Bruno Batta, som deltog under variation 4 af eksperimentet. Han var i samme rum som eleven, og der var berøringsnærhed, da det krævede, at forsøgspersonen fysisk placerede elevens hånd på stødpladen. Under forsøget bliver Batta bedt om at holde elevens hånd nede på pladen, som giver stød, og dette gør Batta helt mekanisk (Milgram, 1974: 45). De eneste ord, Batta ytrede under forsøget, var til eleven, som nægtede at følge ordren: "You better answer and get it over with. We can't stay here the whole night" (Milgram, 1974: 46). Dette er et eksempel på, at forsøgspersonerne følte sig forpligtede og ansvarlige over for autoriteten i forhold til at udføre forsøget korrekt og opnå gode forsøgsresultater. Med Kahnemans ord vil dette svare til den adfærd, der sker, når System 1 er det aktive system. Her bygger adfærden på automatiske handlinger, hvor forsøgspersonen blot handler på baggrund af givne ordrer og derved handler ureflekteret frem for aktivt at tage stilling til, hvorvidt de

givne ordrer bør udføres. Det kan siges, at grundet eksperimentets tekniske art, vil forsøgspersoner, der ikke har stor teknisk kunnen, aktivere System 2, idet de skal fokusere på at udføre opgaven korrekt. Derfor tilsidesætter de deres refleksive system over for forsøgets formål, og de moralske spørgsmål, som kan dukke op, når forsøgspersonen påfører andre smerte. Dette kan også have at gøre med den pressede situation for forsøgspersonen, og som tidligere nævnt den autoritet, som forsøgslederen repræsenterer. Batta udtalte i det efterfølgende interview, at han tillagde forsøgslederen ansvaret for elevens smerte, og lydighed var derfor ikke et moralsk spørgsmål for ham (Ibid.).

Et eksempel på en forsøgsperson som benyttede System 2, og altså forholdt sig refleksivt over for eksperimentets art, er Jan Rensaleer, som var forsøgsperson i en anden af eksperimentets variationer (Milgram, 1974: 50f). Da Rensaleer gav forsøgspersonen 150 volt, beklagede eleven sig, og Rensaleer henvendte sig derfor til autoriteten, forsøgslederen, for at få bekræftet, om forsøget skulle fortsætte. Ved 255 volt reagerede eleven meget kraftigt på smerten, og Rensaleer ønskede at stoppe forsøget: *“Oh, I can’t continue this way; it’s a voluntary program, if the man doesn’t want to go on with it”* (Milgram, 1974: 51), hvortil forsøgslederen gennem ansporinger insisterede på, at Rensaleer måtte fortsætte. Rensaleer protesterede mod alle ansporinger, og endte således med at afbryde forsøget. Til ansporingen om, at Rensaleer ikke havde noget valg, svarede han:

I do have a choice. Why don’t I have a choice? I came here on my own free will. I thought I could help in a research project. But if I have to hurt somebody to do that, or if I was in his place, too, I wouldn’t stay there. (Milgram, 1974: 51)

Ovenstående eksemplificerer, hvordan Rensaleer reflekterer aktivt over forsøgets formål og fremgangsmåde. Der kan heraf argumenteres for, at Rensaleer i højere grad benyttede sig af bevidsthedens System 2.

Afsnittet illustrerer, hvor vi kan se elementer af henholdsvis System 1 og System 2 i Milgrams forsøg. Det er således i overvejende grad, når forsøgspersonerne gør oprør mod autoriteten, at System 2 bringes i spil, idet de refleksivt vurderer forsøgets moralske og etiske problematikker. Derimod benytter de forsøgspersoner, som ender med at give den maksimale grad af stød (450 volt), System 1, idet de undlader at forholde sig til hverken eleven eller de farlige stød, de giver, men blot reagerer automatisk på autoritetens ordrer.

Det synes imidlertid relevant at skelne mellem succeskriterierne hos Guldborg Hansen og Jespersen samt Milgram. Med dette menes, at succeskriteriet for Sundhedsstyrelsens nudge

på Sundhed.dk kan siges at være en kombination af borgernes System 1 og System 2. Det skyldes, at flere af de aspekter, der tidligere er blevet præsenteret ved nudget, henvender sig til borgernes System 1 og den automatiske bevidsthed. Dog kræver det, at borgerne benytter deres System 2 for at træffe et aktivt valg om organdonation.

Dette er imidlertid ikke det samme hos Milgram, der både ønskede at undersøge de forsøgspersoner, som adlød autoriteten, men også de, som gjorde oprør. Det var altså en kombination af både System 1 og System 2, der var nødvendig for eksperimentets formål, men det var udelukkende brugen af System 1, der forudsatte, at forsøgspersonerne adlød autoriteten.

Milgram som valgarkitekt

Som det nævnes i afsnit 6.2., *Choice architects*, beskriver Thaler og Sunstein begrebet valgarkitekt. Dette indebærer en person, der har mulighed for at designe løsninger og fremlægge bestemte valgmuligheder for andre. Derved kan vedkommende påvirke andre mennesker og deres adfærd i en given retning. Dette hænger specielt sammen med Kahnemans teori om System 1 og System 2, hvor det er tydeligt, at der i nudging tages udgangspunkt i at designe løsninger, som i høj grad trækker på menneskers automatiske tankegang fra System 1. Et eksempel på dette kan være, hvordan arbejdspladser eller kantiner er designet og indrettet til en bestemt ønsket adfærd. Til trods for, at Thaler og Sunstein her beskriver valgarkitekter i forhold til nudging, kan der ses paralleller til Milgrams forsøg, hvilket uddybes i det følgende.

Ud fra måden hvorpå Milgram har opsat forsøget, kan man argumentere for, at Milgram har fungeret som en valgarkitekt, da han bevidst har opsat forsøget på en given måde for at få forsøgspersonerne til at deltage aktivt i forsøget. Under forsøget ses det, hvordan Milgram har designet forsøget og opsat det med fokus på forskellige faktorer – placering, rum, apparater med mere.

Først og fremmest foregår de forskellige undersøgelser i et laboratorium på Yale University, hvor forsøgspersonerne ledes ind i et lokale, hvori forsøget skal udfolde sig. Som nævnt i tidligere afsnit optræder der to forsøgspersoner til forsøget, som herefter skal trække lod om, hvem der får rollen som elev, og hvem der får rollen som lærer. Forsøget var dog planlagt således, at en af de to forsøgspersoner altid var en skuespiller, der skulle spille rollen som elev. Ligeledes er forsøgslederen udvalgt til rollen som forsøgsleder med en tydelig udtryksløs og barsk adfærd (Milgram, 1974: 16f). Derved har Milgram tydeligt haft en indsigt i og et ønske om, hvordan hele forsøgets mange forskellige roller, skulle forholde sig både med hensyn til adfærd og udseende.

I rummet ses en elektrisk stol, som ”forsøgspersonen”, der skal spille elev, spændes fast i. Foruden den elektriske stol føres forsøgspersonen (læreren) hen til et instrumentbræt, hvorfra han skal give eleven stød ud fra en række af 30 knapper, der alle angiver niveauet af stød. Ud over de verbale instruktioner ses det, hvordan de mange knapper alle er markeret med tydelige betegnelser for, hvad de hver især betyder. Et tydeligt eksempel er, hvordan Milgram, som forsøgsleder og valgarkitekt, har bestemt, hvordan der på instrumentbrættet er angivet de forskellige kategorier.

Instrumentbrættet viste, hvordan det var muligt at give fra 15 til 450 volt stød fordelt over kategorierne: “*Slight Shock, Moderate Shock, Strong Shock, Very Strong Shock, Intense Shock, Extreme Intensity Shock, Danger: Severe Shock. Two switches after this last designation were simply marked XXX*” (Milgram, 1974: 20). Foruden kategorierne over det elektriske spektrum var der yderligere en lampe ved hver knap, som lyste rødt, hvis knappen blev trykket på. Samtidig blev der afspillet en elektrisk summelyd, som indikerede, at der var tændt for strømmen. Instrumentbrættet var derudover navngivet “*SHOCK GENERATOR, (...) OUTPUT 15 VOLTS – 450 VOLTS*” (Milgram, 1974: 20), hvilket fra Milgrams side også er med til at bevise over for forsøgspersonen, hvordan der reelt er tale om et funktionelt laboratorie-apparat, der kan give stød. Hertil er det væsentligt at påpege, hvordan det kan formodes, at Milgram på forhånd har haft en række tanker om, hvordan forsøgspersonerne netop vil reagere under forsøget med apparatet og denne forsøgsopstilling. Knapperne var designet således, at det for forsøgspersonen skal se voldsomt ud, når de giver stød. Samtidig var den “tilfældige” fordeling af forsøgspersonerne med til at give en følelse af, at det lige så godt kunne have været omvendt, og forsøgspersonen dermed kunne være den, der skulle have stød, hvilket også kunne få handlingen til at virke voldsom for forsøgspersonen. Dette var netop opsat til at være en ubehagelig situation for forsøgspersonen. Det, at der var en forsøgsleder til stede, som gennem sin påklædning og fremtoning fremstod autoritær, har været Milgrams forsøg på at påvirke udfaldet af forsøget, så forsøgspersonerne gav stød på trods af de voldsomme omstændigheder. Milgram har altså designet situationen, så det er sandsynligt at udfaldet af forsøgspersonens valg vil være på en bestemt måde, hvilket netop gør ham til en valgarkitekt.

Et yderligere argument for, at Milgram kan forstås som valgarkitekt, ses i hans mange variationer af eksperimentet. Som tidligere nævnt afprøver Milgram de forskellige faktorer i det oprindelige forsøg i flere efterfølgende varianter. Han udskifter eksempelvis lokation, rollerne som elev og forsøgsleder, samt foretager variationer af forsøget, hvor autoriteten forlader rummet, har en anden sindsstemning, eller hvor forsøgspersonen selv skal bestemme graden af stød.

På baggrund af ovenstående eksempler, ses det, hvordan Milgram forud for sit forsøg har haft en indsigt og en række ønsker om at udføre eksperimentet på en bestemt måde. Som der tidligere er beskrevet, tager Milgrams eksperiment udgangspunkt i at undersøge menneskets psyke og adfærd ud fra eksperimenter, der bygger på naturvidenskabelige metoder. Denne naturvidenskabelige tankegang er noget, Milgram har haft fokus på i forhold til udformningen af sit forsøg. Samtidig ses det også, hvordan der kan argumenteres for, at han agerer som det, Thaler og Sunstein kalder en valgarkitekt.

Framing i Lydighedens dilemma

Ligeledes viser ovenstående afsnit, hvordan Milgram gentagende gange har benyttet sig af det, der inden for nudging kaldes for framing. Det ses, da flere af elementerne ved forsøget er italesat eller udtrykt på en bestemt måde.

Elementer af Milgrams framing ses allerede i den kontaktannonce, Milgram udsender for at rekruttere forsøgspersoner til eksperimentet. Her frames forsøget nemlig som: “(...) *a study of memory and learning* (...)” (Milgram, 1974: 14). Forsøget er eksempelvis ikke framet som et forsøg omhandlende lydighed og straf, hvilket det – med den nødvendige baggrundsviden – var.

Ligeledes er de ansporinger, som forsøgslederen gør brug af, framet på en bestemt måde for at opnå den ønskede handling. Som tidligere nævnt var det muligt for forsøgspersonerne at stoppe forsøget, såfremt de modsatte sig autoriteten gennem alle fire af de følgende ansporinger: “*Prod 1: Please continue, or, Please go on. Prod 2: The experiment requires that you continue. Prod 3: It is absolutely essential that you continue. Prod 4: You have no other choice, you must go on*” (Milgram, 1974: 21). Man må dog antage, at ansporingerne er udformet på en sådan måde, at den enkelte forsøgsperson fortsætter med at være lydig over for forsøgslederen og herigennem fortsætter eksperimentet. Heraf kan der således argumenteres for, at også ansporingerne er framet på en bevidst måde. Et eksempel på en anden måde at frame ansporingerne på kunne eksempelvis være:

- Ansporing nr. 1: Du skal helst fortsætte.
- Ansporing nr. 2: Det ville være bedst, hvis du fortsatte.
- Ansporing nr. 3: Hvis forsøget skal lykkes, så skal du fortsætte.
- Ansporing nr. 4: Hvis du er helt sikker på, du ikke vil fortsætte, så stopper vi forsøget.

Ovenstående eksempler viser således, hvordan flere elementer i Lydighedens dilemma, såsom kontaktannoncen og autoritetens ansporinger, har været framet på en særlig måde. Denne framing afstedkommer, at forsøget og dets formål opfattes på en given måde. Det kan sidestilles med Sundhedsstyrelsens framing i pop-op-boksen på Sundhed.dk. Som tidligere nævnt var der også en differentiering i, hvordan man kunne anskue mængden af borgere, der havde taget stilling til organdonation ved at fremhæve de tusinder, der allerede har registreret sig, frem for de flere millioner, som ikke har gjort.

Ligeledes kan den måde, hvorpå Milgram framer sit eksperiment, være medvirkende til en forståelse af forsøgene som ikke-transparente. Som tidligere nævnt i projektet klassificerer Guldborg Hansen og Jespersen et ikke-transparent nudge som et, hvor man ikke bevidst lægger mærke til, at man bliver nudget. Det er således ikke gennemskueligt, hvad den egentlige bagtanke er. På trods af at Milgrams eksperiment ikke kan forstås som et rendyrket nudge, idet der er tale om en helt andet eksperimentel forsøgsopstilling, kan det dog fastslås, at forsøgspersonerne ikke oplever transparens under forsøgene. Det skyldes hovedsageligt, at de ved tilmeldingen gennem kontaktannoncen melder sig til et forsøg, der fremstilles som et helt andet, end hvad det i virkeligheden er. At hovedfokus for Milgram ikke er hukommelse og læring, men derimod autoritet og lydighed, er ikke transparent i hverken kontaktannoncen eller under eksperimentet. Ydermere skelner Guldborg Hansen og Jespersen mellem nudges, der påvirker henholdsvis valg og adfærd, og som tidligere nævnt er både System 1 og System 2 i spil hos Milgrams forsøgspersoner afhængigt af, hvorvidt de adlyder autoriteten eller modsætter sig hans ordrer. Det kan således slås fast, at Milgrams eksperiment er ikke-transparent, mens det imidlertid kan diskuteres, hvorvidt det kan sidestilles med Guldborg Hansen og Jespersens definition af type 1 og type 2-nudges.

9.2.2. Sundhedsstyrelsens nudge med begreber fra Milgram

Den upersonlige autoritet

Som det fremgår af afsnit 7.6.1., *Den personlige og upersonlige autoritet*, beskriver Milgram autoriteten i det moderne samfund som en mere upersonlig karakter end i primitive samfund. I nudget fra Sundhedsstyrelsen repræsenteres denne upersonlige autoritet, som Milgram definerer som eksempelvis symboler, uniformer eller titler. Sundhedsstyrelsen er en autoritet, da det er en styrelse, som man må forvente, har en vis faglig ekspertise, og er på den måde i en position, hvor de som myndighed kan siges at have magt og social kontrol (jævnfør Milgrams

definition). Denne form for autoritet er ikke personlig, men snarere en abstrakt størrelse, som eksempelvis kommer til udtryk gennem Sundhed.dks logo. Borgeren, der går ind på siden, mødes altså ikke af en person, som kan vække tillid eller virke autoritær. Det er en mere indirekte måde at være en autoritet på, som ligger i titlen og de visuelle udtryk.

Ud fra de svar vi har fået gennem spørgeskemaet giver en del af informanterne udtryk for, at de finder Sundhed.dk meget tillidsvækkende, og at de har tillid til, at det er en troværdig kilde. Eksempelvis har en respondent svaret: ”[Jeg, red.] *finder informationerne meget troværdige, da de stammer fra faglig viden og personlig vurdering*” (Bilag 2: 5). Det, at Sundhed.dk bliver opfattet som en troværdig side, er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at der er et autoritetsforhold, men citatet viser alligevel, hvordan Sundhed.dk, ifølge respondenterne, er mere berettiget til at sige noget i dette forum end andre.

Ser man på autoritetsformen i henholdsvis Milgrams forsøg og i Sundhedsstyrelsens nudge, kan man se, at der er ligheder. I Milgrams forsøg er autoriteten ligeledes upersonlig, da forsøgslederen er iklædt en uniform, og at han udgør forsøgets leder. Med andre ord er forsøgslederen ikke en autoritet i kraft af sine personlige kvaliteter. På samme måde er Sundhed.dk udtryk for den upersonlige autoritet, fordi der heller ikke her er tale om en autoritet, der knytter sig til det personlige, men derimod knytter den sig til den viden eller institution, der følger med autoriteten. Men udover at være upersonlig er afsenderen af nudget, Sundhedsstyrelsen, også ansigtsløs. Den autoritet, som brugeren bliver mødt med, er teknisk, og er altså ikke en fysisk person. Milgram udførte en variation af sit forsøg, hvor forsøgslederen ikke var i samme rum som forsøgspersonen. Her var forsøgspersonerne mindre tilbøjelige til at adlyde forsøgslederen (Milgram, 1977: 70). På samme måde kan man også stille spørgsmålstejn ved autoritetens tilstedeværelse i nudget på Sundhed.dk. For her er der, som nævnt, ikke en fysisk person tilstede, og derfor kan man forestille sig, at brugerne i højere grad vil ignorere autoriteten, end hvis denne person sad over for en læge, som fortalte personen, at han skulle tage stilling. Men selvom afsenderen af Sundhed.dk er ansigtsløs og upersonlig, lader det til, at brugerne af Sundhed.dk har en fornemmelse af, at der sidder rigtige mennesker bag siden, hvorfor lydigheden stadig opretholdes:

Jeg tror primært det en troværdig kilde, fordi det kommer fra det offentlige og man er mere tilbøjelig til at forbinde ting der har med læger og det offentlige at gøre som troværdige, end hvis det var en privat side, der havde til formål at sælge noget eller lignende (Bilag 2: 5)

Med dette citat kan vi se et eksempel på en bruger, der opfatter Sundhed.dk som troværdig i kraft af de personer, der sidder “bag” hjemmesiden.

Erkendelse af autoriteten

Selvom der på Sundhed.dk ikke er en personlig autoritet til stede, kan der, som vi så i ovenstående afsnit, stadig være tale om en autoritet, som kan have betydning for, hvordan respondenterne oplever det at gå ind på siden.

Som beskrevet i afsnit 7.6.4., *Umiddelbare forudsætninger for den instrumentale tilstand*, er der ifølge Milgram en række faktorer, som kan have betydning for forsøgspersonernes aflæsning af autoriteten. Den første faktor, som indebærer, at forsøgspersonen har en forventning om, at der er en autoritet tilstede, kan også siges at være aktuel i nudget på Sundhed.dk. Brugerne logger ind på Sundhed.dk for eksempelvis at tjekke svar på prøver eller registrere sig som organdonorer (Bilag 2: 5). Derfor har brugerne sandsynligvis også en forventning om at møde en autoritet, når de logger på Sundhed.dk, som vi kan se i citatet: *”I og med at man skal logge ind med nem ID og at kilderne bag svarene på prøver osv. er læger og folk fra lab finder jeg Sundhed.dk 100% tillidsfuld”* (Bilag 2: 5) Sundhed.dk udviser således en “dominerende tilstedeværelse” idet forventningen om, at Sundhed.dk er en autoritet, bliver indfriet. Forventningen bliver blandt andet indfriet gennem de visuelle kendetegn som logoet og billedet af NemID-kortet på hjemmesiden, som er et udtryk for den upersonlige autoritet.

I forlængelse heraf kan man også argumentere for, at der i Sundhedsstyrelsens nudge er elementer af autoritetens ydre kendetegn, som er den anden faktor i erkendelsen af autoriteten. For i stedet for at være udtryk for en personlig autoritet er Sundhed.dk snarere den upersonlige autoritet, som kommer til udtryk gennem de visuelle kendetegn, eksempelvis det førnævnte logo for Sundhed.dk. Derudover er der et billede af et NemID-kort, som vi i det ovenstående citat kan se, er en tillidsvækkende faktor og dermed også et udtryk for en autoritet.

Den tredje faktor synes ligeledes relevant at nævne i forbindelse med nudget. Den beskriver, hvordan fraværet af konkurrerende autoriteter understreger autoriteten. På Sundhed.dk er der ingen andre autoriteter tilstede, og derfor er det kun Sundhed.dk, der besidder magten og autoriteten. Manglen på tydeligt afvigende faktorer understreger yderligere Sundhed.dks autoritet. En tydeligt afvigende faktor kunne eksempelvis være, hvis der på Sundhed.dk var reklamer for et produkt, som ville gøre hjemmesiden mindre troværdig, som en informant giver udtryk for:

Jeg tror primært det en troværdig kilde, fordi det kommer fra det offentlige og man er mere tilbøjelig til at forbinde ting der har med læger og det offentlige at gøre som troværdige, end hvis det var en privat side, der havde til formål at sælge noget eller lignende (Bilag 2: 5).

Erkendelse af autoriteten er en betingelse for den instrumentale tilstand. Brugere af Sundhed.dk er ikke umiddelbart i en tilstand, som adskiller sig fra deres normale adfærd, som vi ser det i Milgrams forsøg, hvor forsøgspersonerne pludselig udvikler en adfærd, der indebærer at skade andre mennesker. Dog kan de ovennævnte faktorer være med til at rykke på de borgere, som endnu ikke har taget stilling til organdonation. Svarer de "Ja" til at registrere sig som organdonorer, kan man argumentere for, at de afviger fra deres normale jeg, og kommer ind i en instrumental tilstand.

Milgrams begreb om konformitet i forhold til nudget

Som tidligere nævnt begrebsætter Milgram konformitet, som når en forsøgsperson gør det samme som andre, der har samme status og position som vedkommende selv. I nudget, som blev behandlet i analysedel 1, bliver der appelleret til brugere af Sundhed.dk gennem en bestemt sproglig framing og social bevisførelse, hvor Sundhedsstyrelsen beder brugere om at tage stilling til organdonation. Denne form for appel kan sidestilles med det, Milgram omtaler som konformitet. Det kan det, da Sundhedsstyrelsen opfordrer den enkelte bruger til at agere på samme måde, som andre har gjort. Som der ligeledes blev analyseret i analysedel 1, kan overskriften i nudget "*Tag stilling til organdonation*" ses som en ordre, der af denne grund lægger op til lydighed i forhold til Milgrams begreb. Dog skal ordren ses i lyset af forsøget på overtalelse gennem social bevisførelse, og forsøget på at få brugeren af Sundhed.dk til at regulere sin adfærd. Dette med argumentet om, at andre mennesker med samme status som dem selv har registreret sig i organdonorregistret. Som tidligere nævnt skal Milgrams begreb om konformitet forstås som imitation. Ud fra Milgrams begreb kan sætningen "*I disse dage registrerer tusinder af danskere sig i organdonorregistret*" (Dansk Nudging Netværk, u.d.a) forstås som gruppepres, idet det opfordrer til konformitet, hvor brugeren bør agere på samme måde som de mange andre, der har tilmeldt sig. Forskellen fra Milgrams oplevelse af konformitet adskiller sig dog fra den form for gruppepres, der er tilstede i nudget. Med dette menes, at den enkelte bruger ikke fysisk er sammen med andre mennesker med samme status, som direkte kan påvirke vedkommende. I stedet udsættes brugeren for gruppepres gennem pop-op-boksen, og konformiteten opleves derfor gennem et digitalt medie.

Delkonklusion

Vi har med ovenstående analyse kunnet se fællestræk ved Milgrams lydighedseksperiment og Sundhedsstyrelsens nudge.

I første del bliver det tydeligt, at teoretiske perspektiver på nudging kan ses i Milgrams eksperiment. Vi har blandt andet set, hvordan det, Kahneman beskriver som System 1, kan sidestilles med Milgrams begreb om den instrumentale tilstand. Derudover kan vi også se træk fra System 2, hvor forsøgspersonerne fra Milgrams eksperiment reflekterer over den situation, de er i. Med Thaler og Sunsteins begreb om valgarkitekter kan man belyse opstillingen af Milgrams eksperiment, og dermed sige, at Milgram har ageret valgarkitekt, idet han har foretaget nogle valg om opstillingen af forsøget for at påvirke adfærden hos forsøgspersonerne.

I anden del af analysen kan vi se, at autoritetsformerne i henholdsvis Sundhedsstyrelsens nudge og Milgrams forsøg kan minde om hinanden, selvom situationerne og eksperimenterne er meget forskellige. Disse forskelle og ligheder belyses yderligere i følgende diskussion.

10.0. Diskussion

Med afsæt i ovenstående komparative analysedel synes det væsentligt at diskutere, i hvor høj grad Sundhedsstyrelsen og det nudge, de udførte i 2015, kan sidestilles med Milgrams eksperiment og de enkelte forsøg om lydighed og autoritet. Projektets første diskuterende del vil således tage udgangspunkt i netop dette.

Ligeledes finder vi det relevant at forholde os kritisk til Sundhedsstyrelsens rolle, deres formål og den måde, hvorpå de gennem pop-op-boksen på Sundhed.dk har kommunikeret med borgerne på. Derfor vil projektets afsluttende diskussion behandle dette.

10.1. Diskussion 1: Kan nudging sidestilles med Milgrams eksperiment?

I forlængelse af projektets komparative analysedel synes det relevant og oplagt at diskutere, hvorvidt Sundhedsstyrelsen gennem deres nudge i 2015 kan sidestilles med Milgrams lydighedseksperiment.

Som ovenstående analyse viser, er der flere elementer, der går igen i begge forsøg, på trods af at nogle er mere udtalte i det ene forsøg end i det andet. Med dette menes eksempelvis, at Milgram meget tydeligt bearbejder lydighed og autoritet som begreber, hvorimod Sundhedsstyrelsen ikke åbenlyst benytter disse ord i beskrivelsen af dem selv eller deres funktion. Alligevel kan der argumenteres for, at Sundhedsstyrelsen netop gennem pop-op-boksen på Sundhed.dk opfordrer til lydighed, og at de gennem virkemidler som eksempelvis sprogbrug og appeller indtager en autoritær rolle over for brugerne.

Milgram er i sine forsøg optaget af, hvordan uskyldige mennesker kan adlyde en autoritets groteske befalinger, der resulterer i, at de bevidst forvolder andre mennesker smerte. Gennem lydigheden til autoriteten fralægger forsøgspersonerne deres egne moralske og etiske værdier. Umiddelbart synes det vanskeligt at drage paralleller til de brugere, der i 2015 blev konfronteret af pop-op-boksen på Sundhed.dk, men der er dog ligheder. Med afsæt i projektets analysedel 1 fandt vi, at der er risiko for, at mange af de brugere, der mødte pop-op-boksen, kunne blive overtalt – og måske endda vildledt – til at træffe en forhastet beslutning om, hvorvidt deres organer måtte bruges i forbindelse med hjernedød. Med virkemidler, som især fokuserede på det socialt acceptable og attraktive i at melde sig som organdonorer, kan der argumenteres for, at en andel af Sundhedsstyrelsens målgruppe kan have set bort fra egne

værdier og holdninger til netop organdonation. Fælles for Milgrams eksperiment og Sundhed.dk er således, at forsøgspersonerne og brugerne kan antages at befinde sig i en instrumentel tilstand, hvor det primære fokus er at adlyde samt opretholde et positivt selvbillede. I den instrumentale tilstand forholder man sig nærmest mekanisk til de ordre, der bliver givet, hvorimod dybere refleksioner udelades. Forsøgspersonerne i Milgrams eksperimenter opnår dette ved at adlyde autoritetens ordre om at give stød, mens man i højere grad kan argumentere for, at brugerne på Sundhed.dk opnår et mere positivt selvbillede ved at tilmelde sig organdonorregistret.

Der kan dog skelnes mellem den rolle, moral og etik spiller i henholdsvis Milgrams eksperiment og Sundhedsstyrelsens nudging. Med dette menes, at der i høj grad appelleres til, at Milgrams forsøgspersoner skal distancere sig fra de almene moralske og etiske værdier – såsom at man ikke skal forvolde uskyldige mennesker smerte på det grundlag, at de svarer forkert i en simpel test. Derimod spiller moral og etik en omvendt rolle hos Sundhedsstyrelsen, da der i pop-op-boksen i stedet appelleres til, at borgerne skal følge de socialt accepterede værdier og normer og herigennem tilmelde sig organdonorregistret.

Ydermere er der naturligvis flere elementer, der trækker i en retning af, at Milgrams eksperiment ikke kan sidestilles med Sundhedsstyrelsens nudge. Herunder fraværet af reelle forsøgsledere eller –personer eller det faktum, at Milgram udførte sine (kontrollerede) forsøg i et fysisk laboratorium tilknyttet Yale University. Derimod udfoldes Sundhedsstyrelsens nudge på Sundhed.dk, der er en platform, hvorfra det ikke kan kontrolleres, hvilke – med Milgrams ord – forsøgspersoner, der logger ind.

På trods af ovenstående refleksioner kan der alligevel argumenteres for, at forskellene mellem Milgrams eksperiment og Sundhedsstyrelsens nudge er sammenlignelige. Disse forskelle må nemlig ses i lyset af en kompleks samfundsmæssig udvikling, hvor både psykologien som videnskab samt undersøgelsesmetoderne i højere grad har ændret sig. Med det som udgangspunkt er der fortsat et grundlag for at sammenholde de to forskellige eksperimenter og deres resultater.

Med dette udgangspunkt kan man eksempelvis sidestille Milgrams fysiske laboratorium med det nutidige samfund, hvor de fysiske rammer for undersøgelseslokalet er blevet nedbrudt, og at de rekrutterede forsøgspersoner er blevet erstattet af samfundets “frie” borgere. Dette harmonerer ligeledes med analysens udlægning af, hvordan Sundhedsstyrelsen må forstås som en moderne, ansigtsløs autoritet.

10.2. Diskussion 2: Må Sundhedsstyrelsen nudge?

Med udgangspunkt i ovenstående ses det, hvordan samfundet i nogen grad kan sidestilles med Milgrams laboratorie med blandt andet Sundhedsstyrelsen som den upersonlige og ansigtsløse autoritet. Gennem Kahnemans teori om System 1 og System 2 har vi i projektet belyst, hvordan mennesket grundlæggende må forstås som ikke-rationelt, idet vi overvejende agerer og træffer beslutninger ud fra vores automatiske System 1. Det handler således ikke om, at vi ikke er velinformerede eller motiverede for at ændre eksempelvis adfærdsmønstre eller vaner. Såfremt vi som borgere handler ud fra det automatiske System 1, og derved ikke handler rationelt, er det nødvendigt, at samfundsstrukturen og styrelser som eksempelvis Sundhedsstyrelsen agerer anderledes, hvis de vil få os til at handle hensigtsmæssigt og efter vores eget bedste. Det betyder eksempelvis, at selvom vi ved, at vi 1) kan tilmelde os organdonorregistret; 2) at der er et behov for det, og; 3) hvorhenne, vi kan registrere os, så får vi det ikke gjort. Det kan derfor opfattes som en nødvendighed, at relevante instanser skubber os i den rigtige retning.

Det kan imidlertid diskuteres, hvorvidt det er etisk korrekt, at Sundhedsstyrelsen ikke blot informerer om muligheden for at registrere sig i organdonorregistret, men decideret nudger brugerne på Sundhed.dk til at gøre det.

På deres hjemmeside skriver Sundhedsstyrelsen, at deres funktion i højere grad bærer præg af at være informerende:

Sundhedsstyrelsen varetager opgaver indenfor forebyggelse og sundhedsfremme.
Opgaverne består af:

- at formidle viden til befolkningen og myndigheder om befolkningens sundhedstilstand, sundhedsmæssige risikofaktorer og forebyggelse af fx usund livsstil
- at fremme strukturelle, forebyggende indsatser, der kan støtte sunde valg. (Sundhedsstyrelsen, u.d.)

Eksempler på Sundhedsstyrelsens formidlende arbejde er blandt andet, når de informerer om det usunde ved rygning, alkohol eller usunde kostvaner (Sundhedsstyrelsen, u.d.). Der kan heraf diskuteres, hvorvidt Sundhedsstyrelsen bryder med deres primære funktion som statslig formidler, når de direkte vælger ikke blot at informere om registrering som organdonor, men ligefrem opfordrer til, at borgerne tager stilling med det samme. Derved ændres deres statslige rolle som informerende til i højere grad at være dikterende, hvilket er i uoverensstemmelse med deres egne beskrivelser af deres funktion og opgaver.

Foruden diskussionen om Sundhedsstyrelsens funktion som informerende eller dikterende, er det ligeledes væsentligt at diskutere formålet med denne opfordring til at registrere sig i organdonorregisteret. Med afsæt i ovenstående eksempler på Sundhedsstyrelsens primære fokusområder er der i høj grad fokus på modtagerens egen sundhed og vaner. Det skal naturligvis ikke underkendes, at der også er en større samfundsmæssig og økonomisk årsag til, at Sundhedsstyrelsen ønsker, at vi lever sundt. Dette adskiller sig fra deres kommunikation om organdonation, da det netop har andre menneskers helbred og liv i centrum, og der er derfor ikke noget direkte sundhedsmæssigt formål for den enkelte ved at lade sig registrere i organdonorregistret.

Der kan argumenteres for, at Sundhedsstyrelsen tidligere har haft en ren formidlende karakter, hvor valget om at ændre for eksempel livsstil ikke har haft karakter af at love eller tilkendegivet, at man gør det. Derimod har nudget på Sundhed.dk karakter af en "kontrakt", hvor man ved registrering lover enten at donere sine organer eller ikke at donere sine organer. Denne tilkendegivelse forstærkes ydermere af, at man gennem NemID underskriver digitalt.

Niels Åkerstrøm Andersen er en af de forskere, som sætter ord på, hvordan myndigheder og forvaltninger er begyndt at arbejde med tiltag, hvorigennem de indgår en decideret kontrakt med borgere. Det kunne eksempelvis være handleplaner og kontraktaftaler med udsatte unge, indsatte eller øvrige borgere. Disse kontrakter opfølges gerne gennem møder eller diverse andre tjek (Åkerstrøm Andersen, 2003: 9ff). Her er det især interessant, at Åkerstrøm Andersen sætter ord på, hvilken betydning det har, at borgeren lover en myndighed at ændre adfærd. Han mener, at kontraktliggørelsen af borgeren umyndiggør dem, fordi ansvaret for eget liv i virkeligheden går på, at man står til ansvar over for de aftaler, man har lavet med myndigheden. Dette skaber ifølge Åkerstrøm Andersen et magtforhold, som kan karakteriseres som myndighed over for undersåt (Ibid.: 14).

Dette magtforhold kan ud fra Åkerstrøm Andersens tanker være problematisk, når det kommer til nudget fra Sundhedsstyrelsen. Med afsæt i analysen, der udfoldede, at vores selvbillede i høj grad påvirkes af, hvorvidt vi adlyder autoriteten – og ydermere påvirkes af, hvorvidt vi følger de sociale og deskriptive normer – kan Sundhedsstyrelsens position som magtfuld være problematisk. Med pop-op-boksen, hvor der kun kan svares "Ja" eller "Nej", er brugerne nemlig tvunget til at indgå en kontrakt med Sundhed.dk, som heraf kan påvirke den måde, de anskuer sig selv og deres beslutning på. Der er således ikke en mulighed for ikke at indgå en kontrakt, da der ikke er nogen neutral svarmulighed, der udsætter den egentlige beslutningsproces. Det kunne eksempelvis være et felt med et kryds, der lukkede boksen, eller en svarmulighed der hed "Mind mig om det senere" eller "Jeg ønsker ikke at tage stilling lige

nu”. Denne mangel på neutrale svarmuligheder betyder, at brugerne ikke nødvendigvis kan bibeholde det selvbillede, de havde, inden de loggede ind på Sundhed.dk.

Som tidligere nævnt er Guldborg Hansen og Jespersen af den forståelse, at nudging ikke bør begrænse antallet af muligheder. Det kan synes at stride imod Sundhedsstyrelsens nudge, da der netop kræves, at der træffes en beslutning i momentet. Det er heraf centralt at forholde sig til, hvorvidt vi gennem Sundhedsstyrelsens nudge har et frit valg.

Der kan heraf afslutningsvist påpeges, at det ikke synes etisk forsvarligt, at Sundhedsstyrelsen, som over for borgerne indtager en magtfuld hierarkisk position, nudger os, når de begrænser valgmulighederne.

11.0. Konklusion

I det følgende præsenteres de konklusioner, vi kan drage fra projektets redegørende, analyserende samt diskuterende afsnit.

Det kan ud fra projektet konkluderes, at der findes flere forskellige udlægninger af, hvordan et nudge må forstås. Med dette menes, at projektet har belyst de forskelle og ligheder, der er mellem henholdsvis Richard Thaler og Cass Sunsteins og Pelle Guldborg Hansen og Andreas Maaløe Jespersens forståelser. Dog kan det sammenholdes, at projektet har taget udgangspunkt i forestillingen om, at et nudge er den form for skub, man kan udøve for at få andre mennesker til at ændre eller regulere på deres adfærd eller valg. Ydermere kan der konkluderes, at fælles for de forskellige udlægninger er grundpræmisset om, at menneskets bevidsthed er opdelt i det, Daniel Kahneman omtaler som det automatiske System 1 og det reflektive System 2. Kahnemans teori fungerer som et modsvar til forestillingen om, at mennesket altid handler rationelt, og han hævder igennem sin skelnen mellem systemerne, at vi som oftest er ikke-rationelle.

Alligevel viser projektet, hvordan der eksisterer uenigheder om, hvorvidt der kun kan nudges ved at henvende sig til System 1, eller om System 2 også kan spille en central rolle. I projektet har vi trukket på Guldborg Hansen og Jespersens udlægning af, at nudging både kan forekomme ved at opfordre til brug af System 1 og System 2 alt efter om nudgingen har til hensigt at ændre adfærd eller valg.

Projektet præsenterede ligeledes Stanley Milgrams eksperiment om autoritet og lydighed. Det blev belyst, hvordan Milgrams motivation havde været at undersøge, hvordan mennesker bevidst sidestiller moralske og etiske grundværdier for at adlyde en autoritets kontroversielle ordrer. Milgram var direkte inspireret af nazismens udryddelse af jøder under 2. verdenskrig.

Milgram skelner i sin egen teoretiske forståelse af forsøgene og deres resultater mellem medfødte og socialt forankrede forudsætninger for lydighed. Således behandler han, hvordan elementer som familiestruktur, skolesystemer og belønningssystemer giver os et anlæg for lydighed. Udover lydighed og autoritet er konformitet og den instrumentale tilstand nøgleord i Milgrams eksperiment.

I projektets analysedel 1 fremgik det, at Sundhedsstyrelsens pop-op-boks på Sundhed.dk kan klassificeres som det, Guldborg Hansen og Jespersen omtaler som et ikke-transparent type 2-nudge, hvilket indbefatter et uigennemskueligt nudge, der har til formål at ændre valg.

Gennem analysen af pop-op-boksen på Sundhed.dk kan vi se, at nudget kan imødekomme de potentielle barrierer ved, at det at registrere sig i organdonorregistret kan opfattes som en tids- og ressourcekrævende handling. Således kan der konkluderes, at pop-op-boksen indeholder elementer, der kan relatere sig til The Behavioral Insights Teams EAST-model, da pop-op-boksen tilbød en nem og tidsmæssig relevant løsning, der ydermere framede det at tage stilling som en attraktivt og social acceptabel beslutning.

I besvarelsen af projektets problemformulering kan der ud fra den komparative analyse konkluderes, at Sundhedsstyrelsens nudge i flere henseender kan sidestilles med Milgrams eksperiment. Analysen viste, hvordan Milgrams forsøgspersoner agerede ud fra det, Kahneman beskriver som System 1 og System 2. Således kan der i begge eksperimenter tales om adfærd og beslutningstagen, der relaterer sig til automatisk og reflektiv tænkning. Ligeledes viste analysen, at det ikke kun var i Milgrams eksperiment, at autoritet og lydighed spillede en væsentlig rolle. På trods af at disse dynamikker var mere udtalte hos Sundhedsstyrelsen, var der i høj grad fokus på lydighed over for Sundhedsstyrelsen som en upersonlig og ansigtsløs autoritet. Tages der ligeledes udgangspunkt i, at der har været en historisk og samfundsmæssig udvikling, belyses det i den efterfølgende diskussion, at de to eksperimenter kan sidestilles.

Ud fra projektets afsluttende diskussion kan det konkluderes, at det ikke er etisk forsvarligt, at Sundhedsstyrelsen nudger brugerne af Sundhed.dk, idet de gennem pop-op-boksen og dens svarmuligheder begrænser det frie valg.

12.0. Litteraturliste

Bandura, A. (1971). *Social learning theory*. New York: General Learning Press.

Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 63, s. 575-582.

Berliner, P. (1997). Læringspsykologi. I Koester, T. og Frandsen, K. (red), *Introduktion til psykologi*. Frydenlund/Psykologi.

Boolsen, M. W. (2008). *Spørgeskemaundersøgelser fra konstruktion af spørgsmål til analyse af svarene*. København: Hans Reitzels Forlag.

Folketinget (2. marts 2018). *Automatisk organdonor fra man fylder 18 år*. Lokaliseret d. 22. december 2018 på: <https://www.borgerforslag.dk/se-og-stoet-forslag/?Id=FT-00410>

Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4. udg.). New York: Oxford University Press.

Christensen, G. (2014). *Psykologiens videnskabsteori - en introduktion* (2. udg.). Samfundslitteratur.

Dansk Center for Organdonation (u.d.). *Hvem er Oplysning om Organdonation? - en oplysningsindsats under Dansk Center for Organdonation*. Lokaliseret d. 17. november på: <http://organdonor.dk/om-os/>

Dansk Nudging Netværk (u.d.a). *Kommende arrangementer i Dansk Nudging Netværk*. Lokaliseret d. 12. november 2018 på: <http://www.danishnudgingnetwork.dk/arrangementer/>

Dansk Nudging Netværk (u.d.b). *Om DNN*. Lokaliseret d. 5. december 2018 på: <http://www.danishnudgingnetwork.dk/om-dnn/>

Dr.dk (2018). *Manipulator* [tv-program]. Lokaliseret d. 5. december 2018 på: <https://www.dr.dk/tv/se/manipulator/manipulator-2/manipulator-loegn-1-6>

Guldborg Hansen, P. (2017a). *Bøger af Pelle*. Lokaliseret d. 17 november 2018 på:
<https://www.pelleonline.org/boslashger.html>

Guldborg Hansen, P. (2017b). *Ny bog udkommer snart!*. Lokaliseret d. 17. november 2018
på: <https://www.pelleonline.org/ny-bog.html>

Guldborg Hansen, P. (2017c). *Pelle Guldborg Hansen - Ph.d., adfærdsforsker*. Lokaliseret d.
17. november 2018 på: <https://www.pelleonline.org/om-pelle.html>

Guldborg Hansen, P. og Jespersen, A. M. (2013). Nudge and the Manipulation of choice. I
European Journal of Risk Regulations, 4(1), s. 3-28.

Hansen, T., Holgersen, S.E. & Klausen T. (2008). Træk af Kognitionspsykologiens historie. I
Kognitionspsykologi - en introduktion. København: Unge Pædagoger. (s. 13-41).

Helsborg, T. (13. september 2016). *3,6 millioner danskere har ikke taget stilling til
organdonation*. Lokaliseret d. 12. december 2018 på: [https://www.dr.dk/levnu/krop/36-
millioner-danskere-har-ikke-taget-stilling-til-organdonation](https://www.dr.dk/levnu/krop/36-millioner-danskere-har-ikke-taget-stilling-til-organdonation)

Høgh-Olesen, H. (2011). Lydighedens dilemma. Almindelige menneskers parathed til at
skade uskyldige på ordre fra en autoritet. I: Høgh-Olesen, H. *20 psykologiske eksperimenter -
der ændrede vores syn på mennesket*. Plurafutura Publishing (s. 35-49).

Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Storbritannien: Penguin Books.

Kahneman, D. & Tversky, A. (2011) Appendix A: Judgment under Uncertainty: Heuristics
and Biases. I: Kahneman, D. *Thinking, Fast and Slow* (s. 419-432). Storbritannien: Penguin
Books. (Gentrykt fra *Science*, 185(4157), 1974, s. 1124-1131)

Katzenelson, B. (2011). Evolutionspsykologi. I Karpatschhof, B. & Katzenelson, B. *Klassisk
og moderne psykologisk teori*. Hans Reitzels Forlag. 2. udgave. (s. 348-370).

iNudgeyou - Den Danske Nudge Enhed (u.d.a). *Om os*. Lokaliseret d. 5. december på:
<https://inudgeyou.com/da/om/inudgeyou/>

iNudgeyou - Den Danske Nudge Enhed (u.d.b). *Pelle Guldborg Hansen*. Lokaliseret d. 17. november 2018 på: <https://inudgeyou.com/da/om/team/pelle-guldborg-hansen/>

iNudgeyou - Den Danske Nudge Enhed (u.d.c). *Projekter - En evidensbaseret tilgang til adfærdsforandringer*. Lokaliseret d. 14. december 2018 på: <https://inudgeyou.com/da/projekter/>

Milgram, S. (1974). *Obedience to Authority - an experimental view*. New York: Harper & Row.

Miller, P. (1993). *Theories of Developmental Psychology*. USA: Freeman and Company.

Münster, M. (2017). *Jytte fra Marketing er desværre gået for i dag. Sådan bruger du adfærdsdesign til at skabe forandringer i den virkelige verden*. Gyldendal Business.

Nielsen, K. N. (2011). Behaviorisme og socialkognitiv læringsteori. I Karpatschof, B. & Katzenelson, B. *Klassisk og moderne psykologisk teori*. Hans Reitzels Forlag. 2. udgave (s.247-268).

Pedersen, J.M. (2011). Tysk eksperimentalspsykologi og strukturalisme. I Karpatschof, B. & Katzenelson, B. *Klassisk og moderne psykologisk teori*. Hans Reitzels Forlag. 2. udgave (s.13-38).

Poulsen, A. (1997). Udviklingspsykologi. I Koester, T. og Frandsen, K. (red.), *Introduktion til psykologi*. Frydenlund/Psykologi.

Roggenkamp, H. og Guldborg Hansen, P. (u.d.). *Note: Nudging Organ Donation Registrations in Denmark*. iNudgeyou – The Applied Behavioural Science Group.

RUC (u.d.). *Andreas Maaløe Jespersen*. Lokaliseret d. 12. december 2018 på: <https://forskning.ruc.dk/da/persons/anmaje/publications/>

Searle, J. (1999). *How Language Works: Speech as a Kind of Human Action*. I *Mind, Language and Society* (s. 135-162). London: Weidenfeld og Nicolson.

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S. & Sanders, M. (2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. UK Cabinet Office.

Sundhed.dk (u.d.a) *Sundhed.dk*. Lokaliseret d. 21. december på: <https://www.sundhed.dk>

Sundhed.dk (u.d.b). *Om organisationen*. Lokaliseret d. 13. November 2018 på: <https://www.sundhed.dk/borger/service/om-sundheddk/om-organisationen/>

Sundheds- og Ældreministeriet (10. august 2015). *Ny organisation i Sundheds- og Ældreministeriet*. Lokaliseret d. 19. november 2018 på: http://www.sum.dk/Aktuelt/Nyheder/Om_ministeriet/2015/August/Ny-organisation-i-Sundheds-og-Aeldreministeriet.aspx

Sundheds- og Ældreministeriet (16. august 2018). *Organisationsdiagram for ministerområdet*. Lokaliseret d. 12. november 2018 på: <http://sum.dk/Om-ministeriet/Organisationsdiagram-ministeromr.aspx>

Sundhedsstyrelsen (u.d.). *Sundhed og livsstil*. Lokaliseret d. 21.12.2018 på: <https://www.sst.dk/da/sundhed-og-livsstil>

Sundhedsstyrelsen (25. januar 2017). *Status på handlingsplan for organdonation*. Lokaliseret d. 12. November 2018 på: <https://www.sst.dk/da/sygdom-og-behandling/~media/9255FB32DC254C8FAAD0729FA2DB2F4C.ashx>

Sundhedsstyrelsen (12. oktober 2018). *Om os*. Lokaliseret d. 12. november 2018 på: <https://www.sst.dk/da/om-os>

Thaler, R. og Sunstein, C. (2009). *Nudge. Improving decisions about health, wealth and happiness*. London: Penguin Books.

The European Nudging Network (u.d.). *TEN. The European Nudging Network*. Lokaliseret d. 5. december 2018 på: <http://tenudge.eu/>

The Nobel Prize (u.d.a). *Daniel Kahneman*. Lokaliseret d. 17. november 2018 på: <https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/2002/kahneman/facts/>

The Nobel Prize (u.d.b.) *Richard H. Thaler*. Lokaliseret den 27. december 2018 på: <https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/2017/thaler/facts/>

Åkerstrøm Andersen, N. (2003). *Borgerens Kontraktliggørelse*. København: Hans Reizels Forlag

Billede på forside:

Wu, W. (13. juni 2013). *The Milgram Experiment*. Lokaliseret den 29. december 2018 på: <https://www.ocf.berkeley.edu/~wwu/psychology/compliance.shtml>