GÖTEBORGS UNIVERSITET

PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

Förord

Bakgrunden till detta utlåtande är att enskilda konsumenter i ökande omfattning utsätts för bedragare som på olika sätt lurar konsumenten att föra över pengar från sina bankkonton till bedragaren. Utlåtandet är avsett att från ett beteendevetenskapligt perspektiv generellt beskriva konsumenters förutsättningar att ta till sig information och fatta adekvata och ekonomiskt rationella beslut.

På uppdrag av Konsumentverket har vi (professor Lars-Olof Johansson och professor Karl Ask) sammanställt relevant psykologisk kunskap och forskning om människors beslutsfattande och vilka faktorer som kan komma att påverka konsumenter att fatta riskfyllda och irrationella beslut i en sådan bedrägerisituation.

Göteborg, April 2023

Lars-Olof Johansson och Karl Ask

Psykologiska institutionen

Göteborgs universitet

Utlåtande angående psykologin bakom riskfyllda och irrationella ekonomiska beslut

Efter digitaliseringen av banktjänster har enskilda konsumenter i ökande omfattning utsatts för bedragare som på olika sätt lurar konsumenter att medverka till att konsumentens pengar förs över från konsumentens bankkonto till bedragaren.

Följande moment är typiska i de situationer som utlåtandet tar sikte på.

> *En bedragare kontaktar konsumenten och påstår något som skuldbelägger och/eller skapar osäkerhet, rädsla hos, eller är angeläget för den enskilde. Kontakten är oväntad och överraskande. Situationen som bedragaren skapar framstår ofta som akut med krav på snabbt agerande från konsumentens sida. Bedragaren erbjuder hjälp att lösa den uppkomna situationen och skapar därigenom tillit och trygghet hos konsumenten.*

I det följande redovisas kortfattat kunskap och forskning om människors beslutsfattande och vilka faktorer som kan komma att påverka konsumenter att fatta riskfyllda och irrationella ekonomiska beslut. Redan inledningsvis kan det noteras att stress är av särskild betydelse när det gäller påverkan på konsumenters förmåga att fatta beslut.

Information bearbetas på olika sätt

De kognitiva resurser människor kan avvara för att fatta medvetna beslut är begränsade. Psykologisk vetenskap beskriver hur vi behandlar och förstår information genom två typer av processer [1]; en som kräver få resurser och möjliggör snabba bedömningar och beslut (System 1) och en som ställer högre krav på våra kognitiva resurser och är mer tidskrävande (System 2).[1] Även om dessa system fyller olika funktioner anses de inte vara helt åtskilda utan ömsesidigt beroende. De samverkar och aktiveras i varierande grad beroende på individfaktorer (t.ex. vanor, stresskänslighet och ålder) och kontextfaktorer (t.ex. tidspress, sociala normer och tekniksystem). Aktivering av respektive system antas ske väsentligen automatiskt, dvs. utan att individen gör ett medvetet val mellan de två.

Vardagliga beslut fattas vanligen av System 1, utan större ansträngning och på ett snabbt, automatiserat och energibesparande sätt. När vi använder vårt mer medvetna och analytiska System 2 – som är bättre anpassat för specifika och komplicerade situationer – kan beslut med negativa konsekvenser vanligen undvikas, detta eftersom information då behandlas på ett mer systematiskt sätt. Eftersom System 2 är långsamt och ansträngande att använda aktiveras det dock sällan i stressande situationer.

---

[1]Forskare använder olika termer för de två typerna av processer. Vi använder här termerna System 1 och System 2 eftersom de är etablerade begrepp inom såväl forskning som populärvetenskap (t.ex. [2]).

I nya och överraskande situationer känner vi oss ofta okunniga, osäkra och underlägsna. Detta, i kombination med en upplevelse av tidspress och ett behov att agera snabbt, gör oss stressade. Stress leder vanligen till att System 1 aktiveras automatiskt [3]. Forskningen inom området visar på ett stort antal kognitiva bias (systematiska tankefel) som försämrar vår förmåga att bedöma information och fatta bra beslut. Sannolikheten att begå dessa tankefel ökar när vi förlitar oss på System 1. Vi kommer då vanemässigt och ogenomtänkt exempelvis att: övervärdera information som bekräftar våra redan existerande åsikter och inställningar (s.k. "bekräftelsebias"; [4]); övervärdera information som vi snabbt och lätt kommer att tänka på (s.k. "tillgänglighetsbias"; [5, 6, 7, 8]) och övervärdera information som rättfärdigar våra tidigare fattade beslut (s.k. "choice-supportive bias"; [9, 10]).

Eftersom System 1 förlitar sig på kognitiva genvägar och tumregler kan viktiga och avgörande beslut komma att bli ekonomiskt irrationella. Vår förmåga att ta in, bearbeta och förstå relevant information är då starkt försämrad. Till och med i de fall när vi tidigare tagit in, processat och förstått hur vi bör agera, och således vet hur vi bör agera, kan System 1-processer ta överhanden. Adekvat och korrekt information om hur vi bör agera är således inget skydd mot irrationella beslut. Inte ens när vi tillägnat oss och förstått vad som är det rätta att göra är vi immuna mot påverkansförsök.

Av det anförda framgår att det finns ett stort antal faktorer och omständigheter som kan förklara att vi i stressade och utsatta situationer: (1) har svårt att aktivera och upprätthålla rationellt tänkande; (2) har svårt att ta in och fullt ut bearbeta information; och (3) har svårt att fullt ut förstå och förutsäga negativa och riskfyllda konsekvenser av beslut. Med andra ord finns det en tydlig koppling mellan stress och försämrad förmåga att fatta genomtänkta och rationella beslut.

Vi påverkas av stress

Osäkra och otydliga situationer upplevs ofta som hotande vilket skapar psykologisk och fysiologisk stress [11]. Människor skiljer sig åt i stresstålighet och hanterar osäkerhet och stress på olika sätt i olika kontexter [12, 13, 14]. I en akut beslutssituation beror vår förmåga att hantera problem på hur vi subjektivt uppfattar graden av osäkerhet, otydlighet och hot. När dessa omständigheter är påtagliga påverkas vi såväl kognitivt (t.ex. genom aversion och försiktighet) som emotionellt (t.ex. genom att känna ilska och obehag) och beteendemässigt (t.ex. genom undvikande och paralys).

Av särskild vikt är att den försämring av kognitiva funktioner som följer med åldrande är förknippad med en försämrad förmåga att hantera stressfyllda situationer [15], vilket kan göra äldre personer särskilt mottagliga för påverkan i samband med bedrägeriförsök.

Tillit och social påverkan kan öka vår riskbenägenhet

Inom socialpsykologin har det länge varit känt att osäkerhet och stress ökar vår tendens att se till andra människor för vägledning om hur vi bör agera. Exempelvis är vi mer benägna att

agera enligt andras uppmaningar när situationen är osäker, särskilt om vi uppfattar den andre som en auktoritet [16]. Stress kan dessutom såväl öka som minska den tillit vi känner till andra människor [17, 18, 19, 20]. I vissa situationer kan stress leda till att vi aktivt söker efter sociala interaktioner [21, 22]. Experimentell forskning har också visat att människors tillit till andra kan öka i stressiga och hotande situationer [23, 24]. Ökad tillit fungerar då som en psykologisk strategi (en så kallad "coping-strategi") för att hantera stress [25, 26].

Givet ovanstående kan det därför te det sig naturligt för en människa som utsätts för ett bankbedrägeri att följa instruktioner som ges av någon som uppger sig kunna bidra i den uppkomna situationen.

Vi påverkas av beslutskontexter

Våra bedömningar och beteenden påverkas av hur beslutsalternativ presenteras och ramas in [27]. Eftersom den kontext som beslut fattas i kan styra oss utan att vi vet om att detta sker, är beslutsmiljöer inte sällan designade för att få oss att välja vissa alternativ [28]. I situationer där våra preferenser är svaga (dvs då vi är osäkra på vad vi vill) är sådan påverkan effektiv, detta på grund av att vi då bestämmer oss i nuet och konstruerar våra preferenser beroende på signaler vi uppfattar från omgivningen [29]. I sådana situationer kan vår tendens att anpassa oss till sociala normer och vad vi uppfattar som moraliskt korrekt få oss att se vissa beslutsalternativ som mer attraktiva och bättre.

För en konsument som försätts i en stressande situation kan därför en bedragares anvisningar framstå som både adekvata och lämpliga. Även om det i efterhand går att ifrågasätta rimligheten i att följa bedragarens instruktioner, har det förhållandet att en konsument under ett bedrägeri kan uppfatta en bedragares instruktioner som både rimliga och riktiga stöd i den psykologiska forskningen.

Andra faktorer

Utöver de mer allmänna faktorer som beskrivits ovan finns ett stort antal individrelaterade faktorer beskrivna i den psykologiska litteraturen som påverkar förmågan att hantera stressfyllda situationer [30]. Faktorer som låg ålder [31], hög ålder [15], personlighet [32] och hög osäkerhetsintolerans [13, 25] kan då vara avgörande för förmågan att fatta genomtänkta och välgrundade beslut. Mot bakgrund av denna kunskap är det därför föga förvånande att särskilt individer med speciella tillkommande sårbarhetsfaktorer faller offer för bankbedrägerier.

Sammanfattning

- Forskningen visar att vår förmåga att fatta välinformerade beslut försämras i nya, överraskande och stressfyllda situationer.

- Den kontext i vilken ett beslut fattas kan omedvetet styra oss. När vi är osäkra på vad vi vill och saknar starka preferenser och vanor är vi lätta att påverka. Vi använder då ofta signaler från den omedelbara omgivningen för att kunna bestämma oss snabbt.
- Vi hanterar inte sällan upplevd osäkerhet genom att bli mer tillitsfulla. Ökad tillit fungerar då som en psykologisk strategi för att hantera stress.
- Förutom generella faktorer av betydelse för människors beslutsfattande kan förekomsten av individuella riskfaktorer, till exempel stresskänslighet, ålder, auktoritetsrespekt, språkförmåga och IT-vana, samt kombinationer av dessa faktorer, ytterligare påverka vår förmåga att fatta genomtänkta och välgrundade beslut.

Slutsats

Utifrån beskriven kunskap om människors beslutsfattande och vad som påverkar detta kan det varken anses som oväntat eller onormalt att människor under en stressande bedrägerisituation agerar på ett ogenomtänkt och ekonomiskt riskfyllt sätt. I den mån det tillkommer riskfaktorer på individnivå försämras ytterligare förmågan att fatta adekvata och ekonomiskt rationella beslut.

Göteborg, 23-04-11

Lars-Olof Johansson

Professor i psykologi
Göteborgs universitet

Karl Ask

Professor i psykologi
Göteborgs universitet

Referenser

[1] Evans, J. S. (2008). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual review of psychology, 59*, 255-278. Doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093629

[2] Kahneman, D. (2013). *Thinking, fast and slow*: Farrar, Strauss and Giroux.

[3] Yu, R. (2016). Stress potentiates decision biases: A stress induced deliberation-to-intuition (SIDI) model. *Neurobiology of Stress*, *3*, 83–95. https://doi.org/10.1016/j.ynstr.2015.12.006

[4] Nickerson, R. S. (1998). Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology, 2*, 175–220. http://dx.doi.org/10.1037/1089-2680.2.2.175

[5] Gilovich, T., Griffin, D., & Kahneman, D. (2002). *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*. Cambridge University Press.

[6] Mamede, S., van Gog, T., van den Berge, K., Rikers, R. M. J. P., van Saase, J. L. C. M., van Guldener, C., & Schmidt, H. G. (2010). Effect of Availability Bias and Reflective Reasoning on Diagnostic Accuracy Among Internal Medicine Residents. *JAMA, 304*(11), 1198-1203. Doi:10.1001/jama.2010.1276

[7] Tversky, A., & Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive Psychology, 5*, 207–232. https://doi.org/10.1016/0010-0285(73)90033-9

[8] Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science, 185*(4157), 1124. Doi:10.1126/science.185.4157.1124

[9] Kafaee, M., Marhamati, H., & Gharibzadeh, S. (2021). "Choice-supportive bias" in science: Explanation and mitigation. *Accountability in Research, 28*(8), 528-543. Doi:10.1080/08989621.2021.1872377

[10] Mather, M., Shafir, E., & Johnson, M. K. (2003). Remembering chosen and assigned options. *Mem Cognit, 31*(3), 422-433. Doi:10.3758/bf03194400

[11] de Berker, A. O., Rutledge, R. B., Mathys, C., Marshall, L., Cross, G. F., Dolan, R. J., & Bestmann, S. (2016). Computations of uncertainty mediate acute stress responses in humans. *Nature Communications*, *7*, 10996. https://doi.org/10.1038/ncomms10996

[12] Bonanno, G. A., & Burton, C. L. (2013). Regulatory Flexibility: An Individual Differences Perspective on Coping and Emotion Regulation. *Perspectives on Psychological Science, 8,* 591–612. https://doi.org/10.1177/1745691613504116

[13] Birrell, J, Meares, K, Wilkinson, A & Freeston, M. (2011). Toward a definition of intolerance of uncertainty: A review of factor analytical studies of the Intolerance of Uncertainty Scale. *Clinical psychology review. 31.* 1198-208. 10.1016/j.cpr.2011.07.009.

[14] Starcke K, Brand M.(2012) Decision making under stress: a selective review. *Neurosci Biobehav Rev.* 2012 Apr;36(4):1228-48

[15] Kulshreshtha, A., Alonso, A., McClure, L. A., Hajjar, I., Manly, J. J., & Judd, S. (2023). Association of Stress With Cognitive Function Among Older Black and White US Adults. *JAMA Network Open*, *6*, e231860. https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2023.1860

[16] Milgram, S. (1965). Some conditions of obedience and disobedience to authority. *Human Relations*, *18*, 57–76. https://doi.org/10.1177/001872676501800105

[17] Takahashi, T., Ikeda, K., Ishikawa, M., Kitamura, N., Tsukasaki, T., Nakama, D., et al. (2005). Interpersonal trust and social stress-induced cortisol elevation. *Neuroendocrinology* 16, 197–199. Doi: 10.1097/00001756-200502080-00027

[18] Cardoso, C., Ellenbogen, M. A., Serravalle, L., & Linnen, A. -M. (2013). Stress-induced negative mood moderates the relation between oxytocin administration and trust: evidence for the tend-and-befriend response to stress? *Psychoneuroendocrinology* 38, 2800–2804. Doi: 10.1016/j.psyneuen. 2013.05.006

[19] FeldmanHall, O., Raio, C. M., Kubota, J. T., Seiler, M. G., & Phelps, E. A. (2015). The effects of social context and acute stress on decision making under uncertainty. *Psychol. Sci.* 26, 1918–1926. Doi: 10.1177/0956797615605807

[20] McQuaid, R. J., McInnis, O. A., Paric, A., Al-Yawer, F., Matheson, K., & Anisman, H. (2016). Relations between plasma oxytocin and cortisol: the stress buffering role of social support. *Neurobiol. Stress.* 3, 52–60. Doi: 10.1016/j.ynstr.2016.01.001

[21] von Dawans, B., Fischbacher, U., Kirschbaum, C., Fehr, E., and Heinrichs, M. (2012). The social dimension of stress reactivity: acute stress increases prosocial behavior in humans. *Psychol. Sci.* 23, 651–660. Doi: 10.1177/09567 97611431576

[22] Raposa, E. B., Laws, H. B., and Ansell, E. B. (2015). Prosocial behavior mitigates the negative effects of stress in everyday life. *Clin. Psychol. Sci.* 4, 691–698. Doi: 10.1177/2167702615611073

[23] Koranyi, N., & Rothermund, K. (2012). Automatic coping mechanisms in committed relationship: increased interpersonal trust as a response to stress. *J. Exp. Soc. Psychol.* 48, 180–185. Doi: 10.1016/j.jesp.2011.06.009

[24] Yanagisawa, K., Masui, K., Furutani, K., Nomura, M., Ura, M., and Yoshida, H. (2011). Does higher general trust serve as a psychosocial buffer against social pain? An NIRS study of social exclusion. *Soc. Neurosci.* 6, 190–197. Doi: 10.1080/17470919.2010.506139

[25] Carlander, A., & Johansson, L. O. (2020). Should trust be stressed? General trust and proactive coping as buffers to perceived stress. *Frontiers in Psychology*, *11*, 554962

[26] Folkman, S. & Moskowitz J. T. (2004). Coping: Pitfalls and Promise. *Annu. Rev. Psychol. 55:*745–74 doi: 10.1146/annurev.psych.55.090902.141456

[27] Tversky, A. & Kahneman, D. (1981). The Framing of Decisions and the Psychology of Choice. *Science, New series, Vol. 211*, No. 4481, 453-458

[28] Thaler, R. & Sunstein, C. (2008). Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness. *The Social Science Journal 45*(4):700–701 DOI:10.1016/j.soscij.2008.09.003

[29] Lichtenstein, S., & Slovic, P. (Eds.) (2006). The Construction of Preference. New York, NY: Cambridge University Press. http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511618031

[30] Bonanno, G. A., Galea, S, Bucciarelli, A. & Vlahov, D. (2007). What Predicts Psychological Resilience After Disaster? The Role of Demographics, Resources, and Life Stress. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 75*, No. 5, 671–682

[31] Zarouali, B., Verdoodt, V., Walrave, M., Poels, K., Ponnet, K., & Lievens, E. (2020). Adolescents' advertising literacy and privacy protection strategies in the context of targeted advertising on social networking sites: implications for regulation. *Young Consumers, 21(3).* p.351-367

[32] Costa, P. T., and McCrae, R. R. (1992). Four ways five factors are basic. *Pers. Individ. Differ.* 13, 653–665. Doi: 10.1016/0191-8869(92)90236-I