

Spis treści

Wstęp 9

Część pierwsza: KIM SĄ EKSPERCI 13

1. Zakres i organizacja wiedzy jako kryterium definiowania ekspertów 15

1.1. „Porcjowanie informacji” 15

1.2. Oddzielanie informacji istotnych od nieistotnych 18

1.3. Analiza problemu 20

1.4. Proceduralizacja wiedzy 22

1.5. Ograniczenia wiedzy ekspertów 23

1.6. Nabywanie wiedzy eksperckiej 26

2. Ekspert jako rola społeczna 29

2.1. Rola ekspertów – udzielanie rad 30

2.2. Specyfika relacji eksperta i klienta 32

2.3. Paradoks eksperckości – czy współczesne społeczeństwo potrzebuje ekspertów? 36

3. Kryzys zaufania do ekspertów – jego przyczyny i konsekwencje 38

3.1. Eksperckość a autorytet 38

3.2. Wątpliwości co do kompetencji i intencji ekspertów 40

3.3. Zmiany społeczne – zacieranie granic między ekspertami i laikami 45

3.4. Doktor Google i deprofesjonalizacja medycyny 46

PODSUMOWANIE CZĘŚCI PIERWSZEJ 51

Część druga: SPRAWCZOŚĆ I WSPÓLNOTOWOŚĆ W SPOSTRZEGANIU EKSPERTÓW 53

4. Dwa wymiary spostrzegania społecznego 55

4.1. Sprawczość i wspólnotowość 57

4.2. Dominacja wspólnotowości (moralności) w spostrzeganiu innych 59

4.3. Różnice w przetwarzaniu treści wspólnotowych i sprawczych – regulacyjna funkcja procesu spostrzegania społecznego 61

5. Ekspert kompetentny czy moralny i życzliwy? Dominacja sprawczości w spostrzeganiu ekspertów – badania własne 63

5.1. Lekarz, doradca finansowy i mechanik samochodowy – wybór ekspertów do badań własnych 65

5.2. Podobieństwo cech sprawczych i wspólnotowych jako podstawa kategoryzacji ekspertów – badanie 1 67

5.2.1. Osoby badane, schemat i procedura badania 68

5.2.2. Analiza wyników 71

5.2.3. Dyskusja wyników 73

5.3. Najważniejsze cechy ekspertów i spostrzegana zależność od eksperta – badanie 2 75

5.3.1. Osoby badane, schemat i procedura badania 77

5.3.2. Analiza wyników 78

5.3.3. Dyskusja wyników 82

5.4. Zachowania ekspertów jako podstawa procesu wnioskowania o posiadanych przez nich cechach (efekt pozytywności/negatywności) – badanie 3 83

5.4.1. Osoby badane, schemat i procedura badania 87

5.4.2. Analiza wyników 90

5.4.3. Dyskusja wyników 91

5.5. Formułowanie ogólnych opinii na temat ekspertów – badanie 4 93

5.5.1. Osoby badane, schemat i procedura badania 95

5.5.2. Analiza wyników 97

5.5.3. Dyskusja wyników 100

PODSUMOWANIE CZĘŚCI DRUGIEJ 104

Część trzecia: RADY EKSPERTÓW 107

6. Udzielanie i korzystanie z rad w różnych podejściach teoretycznych i empirycznych 109

6.1. Udzielanie i przyjmowanie rad w badaniach językoznawczych 109

6.2. Analizy społecznych sieci udzielania i przyjmowania rad 110

6.3. Udzielanie i przyjmowanie rad w teoriach komunikacji	111
6.4. Udzielanie i przyjmowanie rad z perspektywy psychologicznej	113
7. Przyjmowanie rad a zmiana postaw	116
7.1. Wpływ wiarygodności doradcy (nadawcy) na akceptację rady (komunikatu)	117
7.2. Dwutorowe modele zmiany postaw i ich odniesienie do przyjmowania rad	119
7.2.1. Czynniki wpływające na sposób przetwarzania komunikatu (rady)	121
8. Czy rada eksperta może zmienić jego wiarygodność? Badania własne	124
8.1. Efekt aktywnej rekomendacji – badania 5–7	126
8.2. Rekomendacja aktywna vs. pasywna – badanie 5	127
8.2.1. Osoby badane i procedura badania	127
8.2.2. Analiza wyników i ich interpretacja	128
8.3. Wielkość zalecanej interwencji i rodzaje rekomendacji pasywnej – badanie 6	129
8.3.1. Osoby badane i procedura badania	130
8.3.2. Analiza wyników	131
8.3.3. Dyskusja wyników	133
8.4. Efekt aktywnej rekomendacji w dziedzinie finansów – badanie 7	134
8.4.1. Osoby badane i procedura badania	134
8.4.2. Analiza wyników	135
8.4.3. Dyskusja wyników	135
8.5. Efekt aktywnej rekomendacji czy efekt konfirmacji? – badanie 8	137
8.5.1. Osoby badane i procedura badania	139
8.5.2. Analiza wyników	140
8.5.2. Dyskusja wyników	140
8.6. Rekomendacja na (nie)korzyść klienta	142
8.7. Kiedy ekspert zyskuje na swoich radach – badanie 9	144
8.7.1. Osoby badane i procedura badania	147
8.7.2. Analiza wyników	148

8.7.3. Dyskusja wyników 150

PODSUMOWANIE CZĘŚCI TRZECIEJ 153

9. Zakończenie 155

9.1. Moralność i sprawczość w spostrzeganiu ekspertów 156

9.2. Rola relacyjności ekspertów 157

9.3. Rekomendacje ekspertów zmieniają oceny ich wiarygodności 158

9.4. Ograniczenia badań 159

9.5. Perspektywy dalszych badań 160

Bibliografia 161

Załączniki 175

Indeks nazwisk 185

Indeks rzeczowy 190

O Autorce 192