

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