

# Spis treści

Wstęp . . . . .	9
<b>Część pierwsza: KIM SĄ EKSPERCI . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>1. Zakres i organizacja wiedzy jako kryterium definiowania ekspertów . . . .</b>	<b>15</b>
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
<b>2. Ekspert jako rola społeczna . . . . .</b>	<b>29</b>
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
<b>3. Kryzys zaufania do ekspertów – jego przyczyny i konsekwencje . . . .</b>	<b>38</b>
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
<b>PODSUMOWANIE CZĘŚCI PIERWSZEJ. . . . .</b>	<b>51</b>
<b>Część druga: SPRAWCZOŚĆ I WSPÓLNOTOWOŚĆ W SPOSTRZEGANIU EKSPERTÓW . . . . .</b>	<b>53</b>
<b>4. Dwa wymiary spostrzegania społecznego . . . . .</b>	<b>55</b>
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

<b>5. Ekspert kompetentny czy moralny i życzliwy? Dominacja sprawczości w spostrzeganiu ekspertów – badania własne</b> . . . . .	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. Formulowanie 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
<b>PODSUMOWANIE CZĘŚCI DRUGIEJ</b> . . . . .	104
<b>Część trzecia: RADY EKSPERTÓW</b> . . . . .	107
<b>6. Udzielanie i korzystanie z rad w różnych podejściach teoretycznych i empirycznych</b> . . . . .	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
<b>7. Przyjmowanie rad a zmiana postaw</b> . . . . .	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
<b>8. Czy rada eksperta może zmienić jego wiarygodność? Badania własne</b> . . . . .	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
<b>PODSUMOWANIE CZĘŚCI TRZECIEJ . . . . .</b>	<b>153</b>
<b>9. Zakończenie . . . . .</b>	<b>155</b>
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
<b>Bibliografia . . . . .</b>	<b>161</b>
<b>Załączniki . . . . .</b>	<b>175</b>
<b>Indeks nazwisk . . . . .</b>	<b>185</b>
<b>Indeks rzeczowy . . . . .</b>	<b>190</b>
<b>O Autorce . . . . .</b>	<b>192</b>