

Wstęp

Obawiam się, że jesteśmy świadkami upadku eksperckości – napędzanego przez Google, opartego na Wikipedii i przesiąkniętego blogami – zaniku różnicy między profesjonalistami i laikami; tymi, którzy mają wiedzę w danej dziedzinie, i ignorantami.

(Nichols, 2017, s. 3)¹

W czasach, w których ludzie dysponują niemal nieograniczonym dostępem do wiedzy, zmieniły się relacje między laikami i ekspertami, a także status tych ostatnich. Coraz częściej ich opinie konkurują z opiniami osób, które nie mają wykształcenia czy dużego doświadczenia w danej dziedzinie. Mimo to chętnie dzielą się z innymi swoimi przemyśleniami, w bezpośredniej rozmowie lub dyskutując na forach internetowych. Głos ekspertów, chociaż wspierany dowodami naukowymi bądź latami praktyki, często okazuje się nie bardziej (a nawet mniej) przekonujący niż opinia znajomych albo „przeciętnych użytkowników internetu”. To zjawisko oznacza, że obiektywne właściwości legitymizujące ekspertów (takie jak tytuł naukowy czy doświadczenie), nie są już równoznaczne z traktowaniem ich jako wiarygodnych źródeł informacji, a eksperckość (podobnie jak piękno) „jest w oku patrzącego”.

W psychologii problematyka ekspertów i eksperckości analizowana jest najczęściej przez psychologów poznawczych. Za główne kryterium definiowania ekspertów uznają oni zakres i organizację posiadanej przez nich wiedzy w danym obszarze (np. Chase i Simon, 1973; Ericsson, Charness, Feltovich i Hoffman, 2006; Gobet i Simon, 1993). Z tym sposobem rozumienia ekspertów i eksperckości wiąże się konkretna tematyka prowadzonych w tym nurcie badań, które koncentrują się głównie na poznawczym funkcjonowaniu ekspertów. Eksperckość pojawiała się również w pracach

¹ Jeżeli nie zaznaczono inaczej, cytowane w książce fragmenty zostały przetłumaczone przez Katarzynę Stasiuk.

z psychologii społecznej oraz psychologii podejmowania decyzji. Nie stanowiła jednak zwykle celu badań *per se*, ale traktowano ją jako jeden z czynników wpływających na skuteczność komunikatu perswazyjnego (Chaiken, Liberman i Eagly, 1989; Clark i Evans, 2014) czy skłonność do akceptacji rady (Sniezek i van Swol, 2001).

Wiele miejsca poświęcono ekspertom w pracach z socjologii wiedzy. Uzupełniają one sposób rozumienia ekspertów i eksperckości przyjmowany przez psychologów poznawczych. W podejściu reprezentowanym przez socjologię wiedzy bycie ekspertem wiąże się nie tylko z zakresem i organizacją wiedzy, lecz także z rolą odgrywaną w społeczeństwie (np. Mieg, 2001; Stehr i Grundmann, 2011). Eksperci wykorzystują swoją wiedzę w celu rozwiązywania problemów innych ludzi, a robią to najczęściej w ramach wykonywanej pracy zawodowej. W tym socjologicznym ujęciu pojawia się jeszcze jeden ważny, definiujący ich element. Ekspert to nie tylko osoba, która wie więcej niż inni, ale także taka, o której inni myślą, że wie więcej. Bycie ekspertem wyznacza więc nie tylko wskaźniki obiektywne (takie jak wykształcenie czy doświadczenie), lecz również opinia innych ludzi.

Problem roli ekspertów i ich relacji z laikami jest też poruszany w literaturze dotyczącej konkretnych ról zawodowych, przy czym najczęściej opracowań dotyczy obszar medycyny i psychologii zdrowia. Analizowano w nich najczęściej zależność między zaufaniem do lekarzy i skłonnością do dostosowania się do ich rekomendacji lub zadowoleniem z przebiegu leczenia (np. Gaciong i Kardas, 2015; Polinski i in., 2014). Podobnie jak w socjologii wiedzy, w pracach tych zauważano, że wykształcenie czy doświadczenie zawodowe (tu: związane z medycyną) nie są równoznaczne z przypisywaniem komuś eksperckości. Fakt, że ktoś jest lekarzem, nie oznacza więc, iż niejako „z góry” zostaje uznany za autorytet, którego opinii na temat zdrowia nie należy podważać.

Ten sposób definiowania ekspertów, który jako jedno z kryteriów przyjmuje ich wyjątkową wiedzę i umiejętności w danym obszarze, a jako drugie – subiektywną ocenę ich wiarygodności, jest tematem przewodnim tej książki i ramą teoretyczną dla opisanych w niej badań. Koncentrowały się one wokół dwóch głównych zagadnień. Pierwsze było związane z miejscem, jakie zajmują eksperci w społeczeństwie. Prowadząc badania, chciałam odpowiedzieć na pytania, jak budowane jest zaufanie do ekspertów i czego oczekują laicy od osób pełniących tę rolę. Drugie dotyczyło kluczowego elementu społecznej roli ekspertów, czyli udzielanych przez nich rad, a celem badań było sprawdzenie, czy różne rodzaje rad mogą zmieniać spostrzeżenie wiarygodności ekspertów.

Wyniki prezentowanych w książce badań poszerzają istniejący stan wiedzy na temat ekspertów jako grupy odgrywającej określoną rolę społeczną. Wiele analiz przedstawionych w literaturze z socjologii wiedzy, dotyczących relacji laików z ekspertami, miało charakter rozważań teoretycznych,

niewspieranych danymi empirycznymi (patrz np.: Mieg, 2001; Grundmann, 2017). Przedmiotem moich badań było spostrzeganie ekspertów reprezentujących trzy różne dziedziny (medycynę, finanse i motoryzację). Takie podejście pozwoliło na określenie różnic wynikających ze specyfiki każdej z nich, ale także na empiryczną weryfikację i opisanie pewnych wspólnych elementów tego procesu (choć zostało to pole do dyskusji, czy będzie on przebiegał podobnie w odniesieniu do ekspertów z innych dziedzin, których nie dotyczyły moje badania).

Rezultaty przedstawione w książce uzupełniają ponadto dotychczasowe badania i wnioski nad spostrzeganiem społecznym i jego dwoma głównymi wymiarami: sprawczością i wspólnotowością (Abele i Wojciszke, 2014; Wojciszke, 2011). Wiele z nich dotyczyło spostrzegania ludzi jako ogólnej kategorii. Ich wyniki tworzyły spójny obraz przebiegu procesu spostrzegania, reguł, które nim kierują, i dominujących w nim treści. Eksperymenty prowadzone przeze mnie opierały się natomiast na przewidywaniu, że ze względu na specyfikę roli ekspertów, w ich przypadku spostrzeganie może przebiegać inaczej, a uzyskiwany we wcześniejszych badaniach wzór wyników może ulec zmianie.

Prezentowane tu rezultaty mogą też stanowić pewien wkład do literatury dotyczącej procesu udzielania i korzystania z rad, a także komunikacji perswazyjnej. Badania prowadzone w tych obszarach koncentrowały się przede wszystkim na sprawdzaniu wpływu wiarygodności nadawcy na efektywność komunikatu bądź skłonności do skorzystania z rady (Chaiken i in., 1989; Sniezek i van Swol, 2011). Natomiast część eksperymentów przedstawionych w tej książce miała na celu przetestowanie odwrotnej zależności – wpływu rodzaju udzielanych przez ekspertów rad na oceny wiarygodności tych ekspertów (z uwzględnieniem jej dwóch elementów – sprawczości i wspólnotowości).

Treści przedstawione w książce zostały podzielone na trzy części. Część pierwsza przedstawia dwa teoretyczne podejścia – psychologii poznawczej i socjologii wiedzy, które koncentrują się na różnych aspektach funkcjonowania ekspertów. Piszę tu także o problemie sceptycyzmu wobec nich – przyczynach oraz konsekwencjach tego zjawiska. W części drugiej opisuję badania własne, pokazujące, który z wymiarów spostrzegania społecznego – sprawczość czy wspólnotowość – jest ważniejszy w spostrzeganiu ekspertów, jak ludzie wnioskuje o cechach ekspertów na podstawie ich zachowań oraz jak integrują te informacje w ogólną ocenę. Część trzecia dotyczy rad ekspertów, czyli podstawowego elementu interakcji między nimi a ich klientami/pacjentami. Opisuję tu różne teoretyczne i metodologiczne podejścia do sytuacji udzielania i przyjmowania rad, z uwzględnieniem obecnego stanu wiedzy psychologicznej na ten temat. Przedstawiam tu także własne badania, pokazujące, jak rady udzielane przez ekspertów mogą wpływać na ocenę ich wiarygodności.

W książce dokładnie opisuję dziewięć eksperymentów (w których wzięło udział w sumie 2201 osób) – część z nich była już publikowana (eksperymenty 5–8), pozostałe natomiast (1–4 oraz 9) opisuję po raz pierwszy. Wyniki wszystkich zostały zaprezentowane na konferencjach z obszaru psychologii społecznej, psychologii zdrowia lub psychologii ekonomicznej.

W pewnych fragmentach książki powołuję się także na rezultaty innych badań, których głównym obszarem zainteresowań nie było wprawdzie spostrzeganie ekspertów, ale znalazły się w nich zmienne dotyczące tego problemu (m.in. badania odnoszące się do postaw Polaków wobec szczęść, prowadzone wspólnie z prof. Dariuszem Dolińskim, dr. hab. Józefem Maciuszkim i dr. Mateuszem Polakiem). Ich rezultaty opracowujemy i przygotowujemy do publikacji.

Wprawdzie jestem autorką tej książki, jednak opisane w niej badania prowadziłam we współpracy z innymi osobami. Nad częścią z nich pracowaliśmy wspólnie z prof. Yoramem Bar-Talem i dr Renatą Maksymiuk, którym ogromnie dziękuję za spędzony razem czas, ważny dla mnie nie tylko ze względu na pracę naukową. Podziękowania kieruję również do dr hab. Agaty Gąsiorowskiej i prof. Tomasza Zaleśkiewicza za współpracę przy badaniach dotyczących spostrzegania ekspertów finansowych, a także – do studentów mojego seminarium magisterskiego, którzy pomogli mi w przeprowadzeniu niektórych badań: Poli Bednarczuk, Aleksandry Cioś, Elizy Chwiłkowskiej, Andżeliki Dołowiec, Kamila Majewskiego, Magdaleny Krawiec i Małgorzaty Wachowicz.

Pragnę podziękować recenzentom – prof. Dariuszowi Dolińskiemu i dr. hab. Józefowi Maciuszkowi, a także prof. Hannie Szuster za wnikliwe spostrzeżenia i uwagi, które wpłynęły na ostateczny kształt książki.

Szczególne wyrazy wdzięczności kieruję do moich Najbliższych, bez których cierpliwości i wsparcia ta książka by nie powstała.

Katarzyna Stasiuk