

## **O WYPEŁNIANIU PORAD, CZYLI UZDROWIENIE NAAMANA**

**Pismo Święte, Stary Testament, Pallotinum, Biblia Tysiąclecia  
Druga Księga Królewska 5, 1-14**

„Naaman, wódz wojska króla Aramu, miał wielkie znaczenie u swego pana i doznawał względów, ponieważ przez niego Pan spowodował ocalenie Aramejczyków. Lecz ten człowiek – „dzielny wojownik” – był trędowaty.

Kiedyś podczas napadu zgraje Aramejczyków zabrały z ziemi Izraela młodą dziewczynę, którą przeznaczono do usług żonie Naamana. Ona rzekła do swojej pani: „O, gdyby pan mój udał się do proroka, który jest w Samarii! Ten by go wtedy uwolnił od trądu”. Naaman więc poszedł oznajmić to swojemu panu, powtarzając słowa dziewczyny, która pochodziła z kraju Izraela. A król Aramu odpowiedział: „Wyruszaj! A ja pošlę list do króla izraelskiego”. Wyruszył więc, zabierając ze sobą dziesięć talentów srebra, sześć tysięcy syklów złota i dziesięć ubrań zamiennych. I przedłożył królowi izraelskiemu list o treści następującej: „Z chwilą, gdy dojdzie do ciebie ten list, [wiedz], iż posyłam do ciebie Naamana, sługę mego, abyś go uwolnił od trądu”.

Kiedy przeczytano list królowi izraelskiemu, rozdarł swoje szaty i powiedział: „Czy ja jestem Bogiem, żebym mógł uśmiercać i ożywiać? Bo ten poleca mi uwolnić człowieka od trądu! Tylko dobrze zastanówcie się i rozważcie, czy on nie szuka zaczepki ze mną?”.

Lecz kiedy Elizeusz, mąż Boży, dowiedział się, iż król izraelski rozdarł swoje szaty, polecił powiedzieć królowi: „Czemu rozdarłeś szaty? Niechże on przyjdzie do mnie, a dowie się, że jest prorok w Izraelu”.

Więc Naaman przyjechał swymi końmi i swoim powozem, i stanął przed drzwiami domu Elizeusza. Elizeusz zaś kazał mu przez posłańca powiedzieć: „Idź, obmyj się siedem razy w Jordanie, a ciało twoje będzie takie jak poprzednio i staniesz się czysty!”.

Rozgniewał się Naaman i odszedł ze słowami: „Przecież myślałem sobie: Na pewno wyjdzie, stanie, następnie wezwie imienia Pana, Boga swego, poruszywszy ręką nad miejscem [chorym] i odejmie trąd. Czyż Abana i Parpar, rzeki Damaszku, nie są lepsze od wszystkich wód Izraela? Czyż nie mogłem się w nich wykapać i być oczyszczonym?”. Pełen gniewu zawrócił, by odejść.

Lecz słudzy jego przybliżyli się i przemówili do niego tymi słowami: „Gdyby prorok kazał ci spełnić coś trudnego, czy byś nie wykonał? O ileż więc bardziej, jeśli ci powiedział: Obmyj się, a będziesz czysty?”.

Odszedł więc Naaman i zanurzył się siedem razy w Jordanie, według słowa męża Bożego, a ciało jego na powrót stało się jak ciało małego dziecka i został oczyszczony.

## KOMENTARZ

**Rafał Muda**

**Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej**

**Tadeusz Tyszka**

**Akademia Leona Koźmińskiego**

### **Eksperci i ich rady**

W dzisiejszym świecie wiele decyzji – tych codziennych i tych mniej zwyczajnych, dotyczących pojedynczych ludzi, jak i grup społecznych – jest podejmowanych w oparciu o konsultacje i doradztwo wielu osób, które w rzeczywistości albo tylko we własnym mniemaniu są ekspertami w danej dziedzinie. W szczególności stojąc przed decyzją, która dotyczy ważnych dla nas kwestii, jesteśmy skłonni prosić o poradę osoby, które uznajemy za posiadające większy poziom wiedzy i doświadczenia od nas, np. lekarzy, prawników, doradców finansowych i wielu innych. Poszukiwanie porad ma na celu zwiększenie trafności wyboru lub też wybór opcji optymalnej, ale także dzielenie odpowiedzialności w odniesieniu do podjętej decyzji (Yaniv, 2004).

Zacytowany fragment z Drugiej Księgi Królewskiej zawiera kilka interesujących wątków na temat korzystania i stosunku ludzi do rad udzielanych przez ekspertów. Istotnie, Naaman nie był bynajmniej pobożnym Żydem, który wierzył i pokładał nadzieję w Bogu, że uwolni go od nieuleczalnej choroby. Prorok Elizeusz został mu zarekomendowany przez pewną Żydówkę, przypuszczalnie na podobnej zasadzie, jak dzisiaj ludzie przekazują sobie informacje o niezwykłych znachorach, jasnowidzach, analitykach finansowych itp., którzy według nich posiadają wartościową wiedzę lub umiejętność i są w stanie udzielić pomocy lub rady w ważnych sprawach życiowych.

W szczególności niebывały rozwój mediów upowszechnił dziś korzystanie z porad różnego rodzaju ekspertów medialnych. Istotnie, wielu specjalistów, rzeczoznawców, opiniodawców każdego dnia wygłasza jakieś opinie, które mają wpływ co najmniej na sposób myślenia, ale także na zachowanie wielu ludzi. Wartość tych opinii jest ogromnie zróżnicowana. Z jednej strony otrzymujemy w wysokim stopniu trafne prognozy meteorologów, z drugiej strony jesteśmy zalewani przeważnie bezwartościowymi prognozami politologów i innych ekspertów usiłujących przewidywać nieprzewidywalne zjawiska społeczne, a jeszcze dalej otrzymujemy bałamutne opinie jasnowidzów, homeopatów czy astrologów. Zacytowany fragment z Drugiej Księgi Królewskiej stwarza doskonałą okazję do podsumowania badań nad zjawiskiem przyjmowania opinii i rad udzielanych przez owe rzesze ekspertów medialnych.

### JAKICH DZIAŁAŃ OCZEKUJEMY OD EKSPERTA?

Najpierw rozważmy, dlaczego Naaman zareagował złością i gotów był odrzucić rekomendację proroka Elizeusza. Wszystko wskazuje na to, że kluczowym powodem, o którym zresztą mówi wprost sam Naaman, była niezgodność oczekiwań wodza króla Aramu z radą proroka Elizeusza. Badania pokazują, że istotnie czynnik ten w sposób decydujący wpływa na ocenę jakości rady, jak i samej osoby, która radę wystosowała (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1988). Bierze się to stąd, że im większa jest rozbieżność pomiędzy tym, czego oczekiwaliśmy, i tym, co dostaliśmy, tym gorzej oceniamy jakość otrzymanej rady. Nawet będąc laikami w danej dziedzinie, mamy oczekiwania dotyczące porady. W oparciu o te oczekiwania oceniamy potem jej jakość. Naturalnie, z kolei, im niżej ocenimy jakość rady (usługi), tym mniej jesteśmy skłonni z niej skorzystać (Cronin, Brady, Hult i Tomas, 2000).

Ciekawą teorię na temat owej zgodności/niezgodności otrzymywanej rady z oczekiwaniami rozwinął Yaniv (2004). Wprowadził on pojęcie egocentrycznego dyskontowania porad (*egocentric advice discounting*). Chodzi o wyjaśnienie, dlaczego osoba prosząca o radę następnie postępuje niezgodnie z tą radą (Bonaccio i Dalal, 2006) the central findings from this literature are catalogued. Topics include: advice utilization, confidence, decision accuracy, and differences between advisors and decision-makers. Next, the implications of several variations of the experimental design are discussed. These variations include: the presence/absence of a pre-advice decision, the number of advisors, the amount of interaction between the decision-maker and the advisor(s). Z czego się to bierze? Mechanizm egocentrycznego dyskontowania porad wydaje się polegać na tym, że osoba przyjmująca radę oprócz opinii eksperta bierze też pod uwagę własną opinię w danej sprawie. Ważne jest przy tym, że w przypadku

własnej opinii posiada wgląd w jej uzasadnienia. Nie jest tak natomiast w przypadku ocen innej osoby, w tym ocen eksperta. W tym wypadku mamy ograniczony dostęp (jeśli w ogóle jakikolwiek) do sposobu rozumowania (i co za tym idzie – do uzasadnień) osoby udzielającej rady (Yaniv i Kleinberger, 2000). Zróżnicowanie to powoduje, że większą wagę przypisujemy opinii własnej (dla której jesteśmy w stanie znaleźć więcej wsparcia) niż opinii innej osoby. (Można by w związku z tym postawić pytanie: to po co w ogóle pytam, skoro i tak „wiem lepiej”? Przypuszczalnie dzieje się tak, ponieważ liczę, że rada potwierdzi moją opinię). Przekłada się to w efekcie m.in. na odczuwanie zbytnej pewności siebie i przecenianie swoich pierwotnych sądów i sytuowanie ich nad ocenami eksperta, nawet jeżeli wierzymy, że ekspert posiada większą od nas wiedzę w danej dziedzinie (Gardner i Berry, 1995; Harvey i Fischer, 1997).

Jeszcze inną koncepcję rozwinął Kruglanski (1989), który wprowadził pojęcie autorytetu epistemicznego. O autorytecie epistemicznym mówimy wtedy, gdy jednostka jest skłonna traktować dane źródło informacji jako niepodważalną podstawę swoich sądów. Ważny jest tu nie obiektywny poziom wiedzy autorytetu, lecz raczej subiektywne przekonanie o tej wiedzy. Kiedy postrzegamy doradcę jako osobę z wysokim autorytetem epistemicznym, to jesteśmy skłonni pochodzące od niej informacje traktować jako kompletne i pewne. Jesteśmy także skłonni w większym stopniu postępować zgodnie z otrzymaną rekomendacją. W skrajnych przypadkach informacje uzyskane od osoby z wysokim autorytetem epistemicznym przesłaniają wszystkie inne informacje i wywierają decydujący wpływ na nasze opinie i decyzje. Dzisiejsi medialni eksperci wydają się dobrze o tym wiedzieć. Wiele ich opinii to proste zdroworozsądkowe twierdzenia, dobrze pasujące do naiwnych teorii zdecydowanej większości ludzi.

Zauważmy, jakich działań proroka oczekiwał Naaman: *„Przecież myślałem sobie: Na pewno wyjdzie, stanie, następnie wezwie imienia Pana, Boga swego, poruszywszy ręką nad miejscem [chorym] i odejmie trąd”*. Opis ten jasno pokazuje, że nawet wtedy, gdy sprawstwo ma pochodzić od siły nadprzyrodzonej, ludzie oczekują, że zostaną podjęte odpowiednie działania fizyczne. Zauważmy, jak dobrze opis biblijny pasuje do praktyki współczesnych bioenergoterapeutów. Bioenergoterapia działa rzekomo na zasadzie odblokowywania kanałów energetycznych w organizmie człowieka. Odblokowywanie to jakoby dokonuje się poprzez przekazywanie przez bioenergoterapeutę odpowiednich fal do organizmu klienta. Przekazywanie owych rzekomych fal zachodzi podczas przesuwania dłoni nad chorym miejscem. Spora liczba osób poddaje się tego rodzaju zabiegom. Co więcej, nie poszukują żadnej wiedzy na temat owych fal – po prostu wierzą w skuteczność bioenergoterapii. Nie zastanawiają się nad warunkami ich działania ani nad tym, czy działanie to będzie odpowiednie do prze-

kazywania czegoś przez jeden obiekt drugiemu obiektowi (czy przesunięcie dłoni nad chorym miejscem spowoduje przekaz energii). Wydaje się, że na przykład włożenie przez bioenergoterapeutę rąk do kieszeni albo chwycenie się za głowę byłoby mniej odpowiednim działaniem. Działanie odpowiednie powinno być zgodne z potocznym wyobrażeniem przekazywania czegoś przez jedną osobę innej osobie. (Interesujące byłoby badanie, jakie rodzaje fizycznych działań bioenergoterapeuty ludzie skłonni byłiby uznać za odpowiednie, a jakie nieodpowiednie. Czy na przykład przekazywanie fal bioenergoterapeutycznych można skutecznie wykonać tylko wobec człowieka, czy także wobec innych organizmów – np. wobec małpy, psa czy szczura).

Kruglanski (2012) pokazał, że poziom spostrzeganego autorytetu epistemicznego decyduje o tym, jak silnie wpływa rada na decyzję odbiorcy. Z kolei intrygujące jest pytanie, od czego zależy nasza skłonność do przypisywania komuś wysokiego poziomu autorytetu epistemicznego. Badania pokazują, że zależy ona od różnych czynników. Znowu ważnym czynnikiem okazuje się tu zgodność opinii doradcy z własną opinią decydenta. Jest to tzw. efekt konfirmacyjny: doradcę, który udziela porady zgodnej z naszymi opiniami, obdarzamy wyższym autorytetem epistemicznym niż takiego, którego opinia jest niezgodna z opinią decydenta (Bar-Tal, Raviv, Raviv, 1991; Zaleskiewicz, Gąsiorowska, Stasiuk, Maksymiuk i Bar-Tal, 2015). Jak już pisaliśmy, to dlatego medialni eksperci mogą być motywowani do udzielania raczej porad prostych niż złożonych. Po prostu są one bardziej zgodne z naiwnymi teoriami odbiorców.

Innym czynnikiem sprzyjającym uznawaniu kogoś za autorytet epistemiczny jest tzw. efekt aktywnej rekomendacji (Barnoy, Ofra, Bar-Tal, 2012; Bar-Tal, Stasiuk, Maksymiuk, 2013). Chodzi o to, że wyżej oceniamy poziom wiedzy eksperta, który rekomenduje nam podjęcie jakiegoś działania, niż takiego, który działanie odradza (np. lekarza, który od razu zaleca nam podjęcie jakiejś terapii, niż lekarza, który zaleca nam czekanie, żeby postawić pewniejszą diagnozę).

Szczególnie ważnym czynnikiem sprzyjającym przyjęciu porady od eksperta jest jego wysoka pewność siebie (Sniezek i Van Swol, 2001; Van Swol i Sniezek, 2005; Yaniv, 1997). Można powiedzieć, że właśnie dlatego, iż sami jesteśmy w różnych sprawach niepewni, poszukujemy ekspertów, by zredukowali nam ową niepewność. Toteż ludzie wyraźnie preferują doradców, którzy wygłaszają swoje opinie (diagnozy, prognozy) z wysokim stopniem pewności. Na nasze nieszczęście w wielu skomplikowanych kwestiach eksperci są równie niepewni jak my sami. Nasze drugie nieszczęście wynika z tego, że prognozy ekspertów rzadko później są sprawdzane, czy okazały się trafne, czy nie. W efekcie medialni eksperci wygłaszają swoje opinie z wysokim stopniem pewności, zupełnie nie troszcząc się o ich trafność.

## **DLACZEGO NAAMAN SKŁONNY BYŁBY WYKONAĆ ZADANIE RACZEJ TRUDNIEJSZE NIŻ ŁATWIEJSZE?**

Z bardzo interesującą kwestią spotykamy się w ostatniej części biblijnego fragmentu. Rozczarowanemu zaleceniem Elizeusza Naamanowi słudzy zwracają uwagę na pewien błąd w jego postępowaniu. Mówią: „*Gdyby prorok kazał ci spełnić coś trudnego, czy byś nie wykonał? O ileż więc bardziej, jeśli ci powiedział: Obmyj się, a będziesz czysty?*”. Perswadują, że jeżeli Naaman skłonny byłby wykonać coś trudniejszego, to tym bardziej powinien wykonać coś łatwiejszego. Istotnie, rozważając tę kwestię z punktu widzenia racjonalności decyzji, argumentacja ta jest w pełni przekonująca. Jeżeli mamy przed sobą dwa działania A i B i oba prowadzą do tego samego skutku (powiedzmy wyzdrowienia), przy czym działanie A jest łatwiejsze do wykonania niż B (na przykład jest mniej kosztowne, albo wymaga mniejszego wysiłku), to naturalnie racjonalna jednostka wybierze naturalnie działanie A. Łatwo też zauważyć, że wybór działania A jest bardziej racjonalny nie tylko wtedy, gdy skutek obu działań jest pewny, ale także wtedy, gdy jest on tylko prawdopodobny (z czym zapewne mamy do czynienia, gdy działanie jest nam rekomendowane przez eksperta nie w pełni wiarygodnego).

Powyższe rozumowanie zakłada jednak, że rodzaj rekomendacji eksperta i ocena jego reputacji są od siebie niezależne. Wiemy jednak, że tak nie jest. Jak pokazywaliśmy wyżej, ludzie mogą mieć różny stopień zaufania do eksperta. Co więcej, zaufanie zależy od tego, co rekomenduje ekspert. W takim przypadku, jeżeli ekspert rekomenduje coś „podejrzanie” łatwego, odbiorca rekomendacji może stracić zaufanie do eksperta i odrzucić jego rekomendację. Mamy więc tu do czynienia z niepełnym przekonaniem odbiorcy rekomendacji odnośnie do wiarygodności eksperta. Przypadek Naamana ewidentnie był właśnie tego rodzaju.

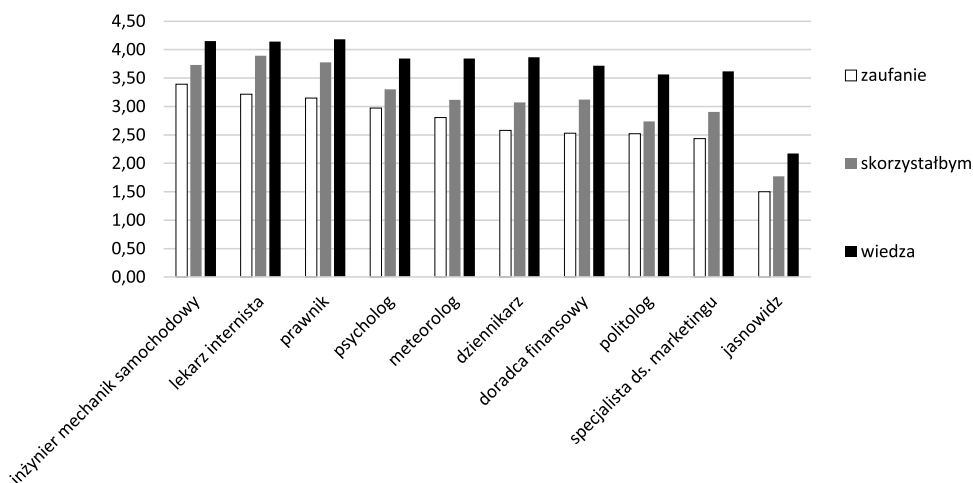
Ciekawe, że dalszy przebieg wydarzeń pokazuje, że Naaman ostatecznie dał się przekonać argumentacji swoich sług i zmienił swoje pierwotne zdanie. Możemy więc powiedzieć, że przeważał argument racjonalności wyboru. Mógł też jednak zadziałać jeszcze inny mechanizm. Jak wykazali w swoich badaniach Budescu i Rantilla (2000), uzyskanie zbieżnych ze sobą informacji od większej liczby doradców przekłada się na większą skłonność do postępowania zgodnie z takimi poradami. Zjawisko to opiera się na zwiększaniu poziomu pewności osoby podejmującej decyzję, jak również na zwiększaniu wiarygodności porady. Możliwe więc, że kluczowym czynnikiem, który wpłynął na zmianę decyzji Naamana, była dodatkowa rada jego sług.

## JAK LUDZIE OCENIAJĄ DZISIEJSZYCH EKSPERTÓW MEDIALNYCH?

Na zakończenie przytoczymy jeszcze kilka obserwacji na temat tego, jak ludzie oceniają dzisiejszych wszechobecnych ekspertów medialnych. Dzięki uprzejmości CBOS udało się wykonać proste badanie, w którym do reprezentatywnej próby 1052 Polaków skierowaliśmy kilka pytań odnoszących się do zaufania, oceny rzetelności wiedzy i chęci skorzystania z rady ekspertów w dziesięciu dziedzinach. Pytań było nieco więcej, ale tu ograniczymy się do wyników w wymienionych trzech kwestiach:

- Jak duże zaufanie przejawiają Polacy do ekspertów z różnych dziedzin?
- Jak chętnie skorzystaliby z rady ekspertów w tych dziedzinach?
- Jak oceniają rzetelność wiedzy ekspertów w tych dziedzinach?

Główne wyniki tego badania dobrze ilustruje zamieszczony poniższy wykres.



**Rysunek 1.** Średnie oceny zaufania, deklarowanej chęci zapoznania się z opinią oraz wiedzy ekspertów

1. Jak widać, generalnie respondenci przypisywali większości ekspertów zdecydowanie wysoki poziom wiedzy. Konsekwentnie, podobnie wysoko oceniali przydatność rad pochodzących od tych ekspertów. Nieco niżej (średnio o jeden punkt na pięciostopniowej skali), ale ciągle raczej wysoko, określali swoje zaufanie do tychże ekspertów. Jak już wspominaliśmy, ta nadmierna wiara w ekspertów wydaje się wynikać z ogromnej potrzeby pozbycia się niepewności. Wolimy przyjąć nawet wątpliwą opinię eksperta niż pozostać w niepewności.

2. We wszystkich tych kategoriach najwyższe oceny otrzymywali: inżynier mechanik samochodowy, lekarz internista i prawnik. Za tą trójką uplasowała się szóstka ekspertów: psycholog, politolog, meteorolog, doradca finansowy, specjalista ds. marketingu i dziennikarz. Wreszcie zdecydowanie niższe oceny otrzymywał jasnowidz.
3. Najwyższy poziom zaufania respondentów w stosunku do inżyniera mechanika samochodowego, lekarza i prawnika wiąże się zapewne z tym, że są to zawody, z którymi większość oceniających miała bardziej lub mniej osobisty kontakt. Kontakty tego rodzaju, nawet jeżeli w jakimś przypadku pomoc eksperta okazała się niewielka czy niewystarczająca, musiały zapewne pozostawiać wrażenie, że ekspert wie więcej niż petent i jest w stanie w jakiejś mierze pomóc w danej dziedzinie życia.
4. Szóstka pozostałych ekspertów – psycholog, politolog, meteorolog, doradca finansowy, specjalista ds. marketingu i naturalnie dziennikarz – jest zapewne przez większość ludzi kojarzona z wydawaniem opinii w mediach. Grupa ta może być trafnie nazwana ekspertami medialnymi. Nawet jeżeli większa część profesjonalnych psychologów udziela pomocy w wychowaniu, w zakresie zdrowia psychicznego itd., to można sądzić, że dla większości ludzi prototyp psychologa tworzy kilka najbardziej udzielających się w mediach osób, które wydają opinie w najróżniejszych kwestiach życia społecznego. Podobnie jest z politologiem, doradcą finansowym czy specjalistą ds. marketingu. Można przyjąć, że zdecydowana większość naszych respondentów nie styka się z nimi na gruncie poszukiwania określonej pomocy, a raczej miała okazję wysłuchiwać w mediach jakichś ich opinii (diagnoz, prognoz i innych ocen). Jak to dobitnie pokazał w systematycznych badaniach Philip Tetlock (2005), prognozy różnego rodzaju analityków od spraw społecznych (w tym doradców rządowych) są wysoce nietrafne. Kiedy kilka lat po dokonaniu przez tych ekspertów przewidywań skonfrontowano je z rzeczywistymi zdarzeniami, to ich trafność nie odbiegała od przewidywań całkowicie losowych. Natomiast, w przeciwieństwie do marnych osiągnięć ekspertów, ich pewność siebie była niebywale wysoka. (Przypuszczalnie bierze się ona m.in. stąd, że reprezentanci tych zawodów na ogół nie otrzymują systematycznej informacji zwrotnej o trafności swoich ocen). Co więcej, eksperci nie zrażali się słabym poziomem swoich prognoz i wykazywali wielką ochotę na formułowanie dalszych prognoz. Można to zresztą obserwować na co dzień u prawie wszystkich medialnych ekspertów. Pouczające jest, że w naszym badaniu respondenci na równi z owymi medialnymi ekspertami traktują dziennikarzy. Przypisują dziennikarzom ten sam co pozostałym medialnym ekspertom poziom wiedzy i zaufania. Jest to zapewne



efekt łatwo dostrzegalnego w telewizji „prześcigania się” dziennikarzy z zapraszonymi ekspertami medialnymi w wygłaszaniu najróżniejszych opinii.

5. W opisywanym badaniu celowo wprowadziliśmy grupę ekspertów, których prognozy akurat się sprawdzają. Jak pokazały liczne badania (patrz podsumowanie Shaneau, 1992), w odróżnieniu od pozostałych prognozy meteorologów charakteryzują się zdecydowaniem wysokim (choć naturalnie nie stuprocentowym) poziomem trafności. (Pochodzi to m.in. stąd, że ich prognozy powstają na bazie „porządnych” naukowych modeli i są systematycznie konfrontowane z wynikami.) W przeciwieństwie do prognoz meteorologów, przewidywania i oceny reprezentantów pozostałych zawodów (politologów, psychologów, analitycy finansowi, marketingowcy i naturalnie dziennikarze), zwłaszcza tych, którzy intensywnie udzielają się w środkach masowego przekazu, jak pisaliśmy o tym wyżej, są w praktyce prawie zupełnie bezwartościowe. A jednak ta wyjątkowość meteorologów nie znajduje żadnego odbicia w ocenach naszych respondentów. Ich opinie są całkowicie zrównane z opiniami pozostałych medialnych ekspertów. Przypuszczalnie decydujące są tu dwa czynniki: (a) Ludzie zakładają, że osoby te mają dostęp do ważnych i wiarygodnych źródeł, i mają skłonność przypisywać wszystkim osobom występującym w mediach jakiś poziom wiedzy i kompetencji; (b) Z drugiej strony, otrzymując często informacje zwrotne o trafności prognoz meteorologów, zauważają, że nie zawsze są one trafne, co łatwo prowadzi do zawyżania częstości braku trafności.
6. Wreszcie warto zauważyć, że nawet oceny ekspertyz jasnowidza, choć zdecydowanie niższe od pozostałych ekspertów, nie są powszechnie uznawane za całkiem bezwartościowe. Przypuszczalnie nawet lepsze oceny uzyskaliby znachorzy, homeopaci, bioenergoterapeuci itp. Można się obawiać, że sposób funkcjonowania ekspertów medialnych będzie coraz bardziej zacieśniał różnice między opiniami opartymi na rzetelnej wiedzy naukowej i opiniami pseudoekspertów, którzy opierają się na wiedzy tandetnej, a nawet całkowicie bałamutnej.

## BIBLIOGRAFIA

- Barnoy, S, Ofra, L., Bar-Tal Y. (2012). What makes patients perceive their health care worker as an epistemic authority. *Nursing Inquiry*, 19, 128-133.
- Bar-Tal, D., Raviv, A., Raviv, A., & Brosh, M.E. (1991). Perception of epistemic authority and attribution for its choice as a function of knowledge area and age. *European journal of social psychology*, 21(6), 477-492.

- Bar-Tal, Y., Stasiuk, K., Maksymiuk, R.A. (2013). Patients' perceptions of physicians' epistemic authority when recommending flu inoculation. *Health Psychology, 32*, 706-709.
- Bonaccio, S. i Dalal, R.S. (2006). Advice taking and decision-making: An integrative literature review, and implications for the organizational sciences. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 101*(2), 127-151. doi:10.1016/j.obhdp.2006.07.001
- Budescu, D.V. i Rantilla, A.K. (2000). Confidence in aggregation of expert opinions. *Acta Psychologica, 104*, 371-398.
- Cronin, J., Brady, M., Hult, G. i Tomas, M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing, 76*(2), 193-218. doi:10.1016/s0022-4359(00)00028-2
- Gardner, D.H. i Berry, D.C. (1995). The effect of different forms of advice on the control of a simulated complex system. *Applied Cognitive Psychology, 9*, 555-579.
- Harvey, N. i Fischer, I. (1997). Taking advice: Accepting help, improving judgment, and sharing responsibility. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 7*, 117-134.
- Kruglanski, A.W. (1989). *Lay epistemics and human knowledge: Cognitive and motivational bases*. New York: Plenum.
- Kruglanski, A.W. (2012). Lay Epistemic Theory. W: P.A.M. van Lange, A.W. Kruglanski, E.T. Higgins (red.), *Handbook of Theories of Social Psychology V.1*. Los Angeles/London, New Delhi/Singapore/Washington: Sage Publications Ltd., 201-223
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A., Berry L.L. (1988). SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing 64*(1), 12-40.
- Shanteau, J. (1992). Competence in experts: The role of task characteristics. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 53*, 252-266.
- Sniezek, J.A. i Van Swol, L.M. (2001). Trust, confidence, and expertise in a judge-advisor system. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 84*(2), 288-307. doi:10.1006/obhd.2000.2926
- Tetlock, P. (2005). *Expert political judgment: How good is it? How can we know?*. Princeton University Press.
- Van Swol, L.M., & Sniezek, J.A. (2005). Factors affecting the acceptance of expert advice. *British Journal of Social Psychology, 44*(3), 443-461.
- Yaniv, I. (2004). Receiving other people's advice: influence and benefit. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 93*, 1-13
- Yaniv, I. (1997). Weighting and trimming: Heuristics for aggregation of judgments under uncertainty. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 69*, 237-249.
- Yaniv, Kleinberger, E. (2000). Advice Taking in Decision Making: Egocentric Discounting and Reputation Formation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 83*(2), 260-281. doi:10.1006/obhd.2000.2909
- Zaleśkiewicz, T., Gąsiorowska, A., Stasiuk, K., Maksymiuk, R. i Bar-Tal, Y. (2015). Efekt aktywnej rekomendacji czy efekt konfirmacyjny? Mechanizm zniekształceń poznawczych w ocenie autorytetu epistemicznego na przykładzie ekspertów z dziedziny finansów. *Psychologia Ekonomiczna, 8*.