

יועצים כנים, יועצים מוכשרים: השפעת כנות ויכולותיו של יועץ על הנכונות לקבל עצה

עצה מדויקת תלויה בכך שהיועץ יפגין כנות ויכולת גבוהה. למרות שטעות ושקר יכולים להביא לאותה תוצאה, סוג החשד בעצה עשוי להשפיע על מידת הנכונות לקבלה. ארבעה ניסויים בחנו את ההשערה שמקבלי עצה יושפעו ממנה פחות כאשר הם חושדים בכנותו של היועץ מאשר כשהחשד הוא ביכולותיו. ניסויים 1 ו-2 מצאו שמקבלי עצה מיועץ שיכולתו מוטלת בספק נתנו משקל רב יותר לעצה מאשר אלה שחשדו בכוננותו. ההבדל נשאר יציב למרות שלא נמצאה העדפה לכנות על-פני יכולת בעת בחירת היועץ. כמו כן, יועצים מוכשרים אך לא-כנים נשפטו כטובים באותה מידה כיועצים כנים אך לא-מוכשרים. למרות זאת, השפעתם של הראשונים על מקבלי העצה היתה מועטה יותר מזו של האחרונים. ניסויים 3 ו-4 בחנו את התהליך הקוגניטיבי שבבסיס האפקט. נמצא כי חשד בטעות וחשד בשקר קשורים בסוגים שונים של חוסר ודאות, המשפיעים על המידה שבה אנשים מסתמכים על עצמם בביצוע הערכות. ממצאים אלה שופכים אור על המשקל שאנשים נותנים לכנות היועץ בבחינת העצה ועל חשיבות המוניטין של היועץ להצלחתו.

Better be wrong than do wrong: Honest advisors are more persuasive than competent ones

(Joint work with Shaul Shalvi)

Accurate advice depends on the advisor's competence and honesty. Although both incompetence and dishonesty can produce the same advice, the reason for suspecting the advice may affect the degree to which it is followed. We tested the hypothesis that individuals discount advice more when suspecting dishonesty than when suspecting incompetence. Experiments 1 and 2 found that recipients of advice who suspected the advisor's honesty used the advice less than those who suspected the advisor's competence. The effect persisted despite the fact that participants did not prefer honesty to competence when seeking advice or when evaluating its quality. Experiments 3 and 4 explored the effect's underlying processes. Honest error was associated with aleatory uncertainty, caused by random factors, whereas intentional bias was associated with epistemic, man-made uncertainty. Overall, these results suggest that people place an implicit premium on honesty in advice, and demonstrate the importance of advisors' reputation to their success.