

Prof. dr hab. Barbara Kozusznik  
Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Psychologii  
Uniwersytet Śląski

Katowice 10 czerwca 2019 r.

**Recenzja**  
**rozprawy doktorskiej**  
**pt. „Funkcjonowanie w sytuacji pracy wielozadaniowej o charakterze poznawczym i emocjonalnym” napisanej przez mgr Stanisława Mamcarza**

Recenzowana praca dotyczy interesującego badaczy problemu złożoności i wielowymiarowości współczesnej pracy. Problem wielozadaniowości nie tylko w pracy ale także w życiu codziennym dotyczy praktycznie wszystkich. Coraz szybszy postęp technologiczny powoduje ogromne zmiany w pracy i zmusza pracowników do pracy w trybie wielozadaniowym. Niestety, skutki pracy o takim charakterze są negatywne. Dodatkowo, Autor zwraca uwagę na to, że wielozadaniowość pracy ma charakter nie tylko poznawczy ale też emocjonalny co powoduje dodatkowe trudności, szczególnie gdy zadania o charakterze poznawczym i emocjonalnym występują równocześnie.

Celem pracy jest wzbogacenie wiedzy na temat funkcjonowania w sytuacji pracy wielozadaniowej o charakterze poznawczym i emocjonalnym. Autor pragnie określić wpływ jaki czynniki te mają na zachowanie pracownika w miejscu pracy – na jego efektywność i zmęczenie. Autor zwraca uwagę, że nie tylko wielozadaniowość stała się charakterystycznym elementem pracy ale także konieczność zarządzania emocjami, często wbrew możliwemu

obciążeniu emocjonalnemu pracownika. Uważam, że podjęcie powyższego problemu jest interesujące i ważne i wypełnia lukę w badaniach psychologicznych w tym obszarze.

Część teoretyczna pracy zawiera cztery rozdziały.

Pierwszy rozdział dotyczy ogólnych zagadnień pracy, znaczenia pracy dla człowieka, psychologicznych aspektów pracy i analizy pracy. Autor podkreśla jak bardzo zmieniała się praca ludzka i że konieczne jest dokonanie całościowej analizy pracy z uwzględnieniem jej przemian, szczególnie z uwzględnieniem nowych technologii.

Rozdział drugi opisuje zagadnienia związane z obciążeniem pracą, koncepcje obciążenia oraz jego konsekwencje. Opisując to zagadnienie Autor sięga do aktualnych źródeł a opis jest klarowny i wystarczający. Autor podsumowuje rozważania teoretyczne na temat zmęczenia sugerując rozwiązania mające na celu uniknięcie nadmiernego zmęczenia w pracy.

Rozdział trzeci o charakterze teoretycznym zawiera rozważania o emocjach w pracy traktowanych jako narzędzia pracy. Autor omawia najpierw teoretyczne zagadnienia związane z definiowaniem emocji, badaniem emocji ukazując, że emocje i zarządzanie nimi stały się częścią roli pracownika np. wiążąc się z wymaganiami pożądanymi zachowań w relacji z klientami (np. uśmiechanie się). Autor omawia też koncepcje pracy emocjonalnej wymagającej kontroli emocji i ekspresji pozytywnych emocji (lekarz, pielęgniarka, sprzedawca etc.). W rozdziale zostaje omówiona koncepcja pracy emocjonalnej płytkiej (strategia ukrywania odczuwanych emocji) oraz pracy emocjonalnej głębokiej (strategia ekspresji naturalnie odczuwanych emocji). Autor omawia koncepcje pracy emocjonalnej Hochschild, Ashforth'a i Humphrey'a oraz Morris'a i Feldmana i podkreśla, że w środowisku pracy występuje rozbieżność między odczuwanymi emocjami a tymi wymaganymi w miejscu pracy.

W ostatnim rozdziale teoretycznym, czwartym, Autor omawia pojęcie wielozadaniowości. Wprowadza opis tego zjawisko poprzez opisanie systemu i cech uwagi, podzielności uwagi i możliwości człowieka w zakresie wykonywania wielu zadań jednocześnie. Autor powołuje się na cechy i charakterystyki systemu uwagi, które mają kluczowe znaczenie dla pracy wielozadaniowej i przywołuje współczesne teorie wyjaśniające to zjawisko. Autor stwierdza, że dotychczasowe teorie nie pozwalają jednoznacznie określić relacji między angażowaniem kanału poznawczego i emocjonalnego oraz uwagi. Omawiając teorie zarządzania zasobami takie jak na przykład teoria „szyjki butelki”, pojemności, wielozadaniowości Autor wskazuje, że wielozadaniowość wpływa na poziom wykonywanych zadań, na działania kontekstowe i przytacza badania na temat wielozadaniowości a w tym

model Oswalda zawierający opis indywidualnego wyniku w pracy wielozadaniowej zawierający takie czynniki jak lęk, motywacja, osobowość i wiele innych zmiennych wpływających na wykonanie złożonych zadań. Oswald zaproponował metodę do pomiaru wykonywanej pracy wielozadaniowej. Mgr Stanisław Mamcarz wykorzystał w swoich badaniach procedurę opartą na tejże metodzie – programie komputerowym . Zadania obejmowały próby pamięci, przetwarzania arytmetycznego, wizualnego i słuchowego monitoringu.

Część teoretyczna przygotowana jest klarownie, jest wyczerpująca i oparta na aktualnych źródłach. Moja uwaga dotyczy zakończenia, gdyż zabrakło mi na koniec syntezy – „klamry” części teoretycznej. Autor bowiem kończy część teoretyczną opisem metody Oswalda, który to opis mógł się znaleźć w części metodologicznej.

Kolejna część pracy, metodologiczna (rozdział piąty) zawiera syntetyczny opis problemu pracy, celów i pytań badawczych. Autor przygotował ją poprawnie, od razu orientujemy się, że celem pracy jest zbadanie relacji między wielozadaniowym charakterem pracy a efektywnością pracy i zmęczeniem przy uwzględnieniu czynników o charakterze poznawczym i emocjonalnym.

Autor bierze pod uwagę czynniki o charakterze poznawczym (przetwarzanie i przechowanie informacji) jak również czynniki o charakterze emocjonalnym. Jest to podejście nowe, gdyż do tej pory badacze w małym stopniu uwzględniali znaczenie pracy emocjonalnej także w kontekście wielozadaniowości. Autor pyta o wpływ pracy emocjonalnej na pracownika oraz o interakcję pracy emocjonalnej z pracą poznawczą i wynik tej interakcji – obniżenie wydajności i zwiększenie kosztów jej wykonywania.

Aby odpowiedzieć na zadane pytania Autor zorganizował całe środowisko badawcze oparte na zestawie odpowiednich urządzeń i oprogramowania z wykorzystaniem których przeprowadził dwa badania laboratoryjne. Aplikacja badawcza dotycząca wielozadaniowej sytuacji pracy opierała się o procedury Elsmorw'a i stwarzała osobie badanej możliwość zaangażowania się w różne zadania angażujące procesy poznawcze i emocjonalne. Autor szczegółowo opisuje zadania poznawcze (Kalkulator, Równania, Wahadło, Wskazówka, Alarm, Waga, Krany, Koła Zębate, Alfabet, oraz emocjonalne (Emotikon, Emokolor, Emowyróż, Emoreakcja, Gify oraz Lampka (utrzymywanie uśmiechu)..

Badania laboratoryjne poświęcone były określeniu jakie czynniki mają wpływ na funkcjonowanie pracowników w pracy poznawczej i emocjonalnej. Autor podkreśla, że skutki pracy poznawczej są dość dobrze poznane natomiast brakuje analiz dotyczących znaczenia i siły aspektu emocjonalnego . Uważam, że jest to niezwykle ciekawe i ważne zagadnienie,

potraktowanie emocji jako zadania w pracy. Równie ciekawe byłoby pewnie uwzględnienie znaczenia utrzymywania koniecznej pozytywnej ekspresji nie tylko wobec klientów ale też wobec współpracowników, a szczególnie wobec zwierzchników. Trudno tu jednak włączyć „obowiązek” pozytywnej emocji wobec kierownika do wykonywanego zadania. Jednak takie badania byłyby potrzebne bo obciążenie może być istotne.

Autor zamieszcza wyniki swoich badań w dwóch rozdziałach. W rozdziale szóstym formułuje konkretne pytania badawcze o to, jakie cechy zadania będą wpływały na ocenę trudności tego zadania? Jakie cechy będą wpływały na ocenę zadania jako poznawczego bądź emocjonalnego? Autor opisuje jak przebiegało badanie, opisuje też grupę badawczą. Uważam, że procedura eksperymentalna została przygotowana poprawnie.

Wyniki badań opisywane przez mgr Mamcarza najpierw dotyczą obliczeń średnich i odchyłeń standardowych. Wyniki te zawiera tabela 6. Wyniki są pieczołowicie przytoczone ale brakuje mi zebrania w jednym miejscu opisu, wykresu lub tabeli, które zadania zostały ocenione jako najtrudniejsze spośród poznawczych i emocjonalnych i które pozostają w najsilniejszym związku. W dyskusji wyników znajdujemy komentarz do uzyskanych badań. Za ciekawy uważam wynik dotyczący dodatniej korelacji między oceną trudności zadania a oceną zaangażowania procesów poznawczych przy wykonaniu zadania i tylko w przypadku dwóch zadań „emocjonalnych” dodatniej korelacji między oceną trudności zadania a zaangażowaniem pracy emocjonalnej. Ciekawy jest wniosek, że większe znaczenie dla określenia czy zadanie ma charakter emocjonalny czy poznawczy ma sposób jego wykonania a nie treść. Zadania Kalkular lub Równania były oceniane jako silnie emocjonalne w przeciwieństwie do założenia, że będą określane jako typowe zadania poznawcze.

W rozdziale siódmym Autor omawia badania nad interakcją pracy poznawczej i emocjonalnej w sytuacji wielozadaniowej. Zadano pytania o to, czy w sytuacji pracy wielozadaniowej dochodzi do interferencji między zadaniami poznawczymi i emocjonalnymi i czy zmienia to poziom wykonywania zadań oraz czy włączenie zadań o charakterze emocjonalnym do sytuacji pracy poznawczej wpływa na ocenę poczucia obciążenia taką pracą?

Autor sformułował hipotezy badawcze dotyczące relacji między zadaniami o charakterze poznawczym i emocjonalnym. Przeprowadzone badania (drugie badania laboratoryjne) zostały opisane – grupa badawcza, procedury, zastosowane zadania to Kalkulator, Alfabet, Alatom, Wskazówka (zadania poznawcze) oraz zadanie Lampka (emocjonalne). Wyniki badań są opisane skrupulatnie, a ich dyskusja jest wyczerpująca. Na

uwagę zwraca potwierdzenie, że wykorzystane w badaniu zadanie emocjonalne wpływa na poczucie obciążenia pracą.

Rozdział ósmy zawiera rozważania Autora na temat interferencji pracy o charakterze emocjonalnym i poznawczym i ich nowego oglądu. Podkreśla, że uwzględnienie pracy emocjonalnej w analizie wysiłku człowieka w pracy i połączenie jej z wysiłkiem poznawczym pozwala na uchwycenie całości pracy umysłowej wykonywanej przez człowieka. Autor słusznie odnosi się do koncepcji Kahnemana i Kagana podkreślając, że wyniki przeprowadzonych przez niego badań nie traktują procesów systemu 1 i systemu 2 jako antagonistyczne ale współpracujące i pozostające w interakcji i że każde zadanie posiada elementy angażujące procesy poznawcze i emocjonalne. Nie jest też tak, pisze Autor na stronie 168, że zadania emocjonalne są prostsze (jak sugeruje Kahneman) od zadań poznawczych. Są zadania poznawcze o znacznym stopniu trudności i zadania emocjonalnie również o wysokim stopniu trudności. W sytuacji wielozadaniowej pracownik korzysta z niezależnych od siebie puli zasobów – z innej puli zasobów dla pracy emocjonalnej, innej dla poznawczej. Autor podkreśla, że w związku na przykład z lękiem wobec jakiegoś rodzaju zadań (np. matematycznych) istnieją czynniki emocjonalne, które wpływają na efektywność pracy wielozadaniowej i na obciążenie pracownika. Ważnym zadaniem dla zarządzających jest więc dokonanie analizy pracy pod kątem jej emocjonalnego i poznawczego wymiaru i takie ich przydzielanie, żeby uniknąć przeciążenia poznawczego i emocjonalnego.

Autorskim wkładem mgr Stanisława Mamcarza jest potwierdzenie hipotez, że zadania o charakterze emocjonalnym w znaczącym stopniu wpływają na wydajność pracy poznawczej, są zadania emocjonalne, które nie interferują z pracą poznawczą i można tak je dobierać, aby nie powodowało to dodatkowego obciążenia pracownika, nie należy lekceważyć obciążenia pracą emocjonalną i powinna być ona traktowana jako dodatkowe zadanie i do tego równoważne z poznawczym o podobnym stopniu trudności.

W konkluzji, biorąc pod uwagę walory pracy a więc:

1. Kompetentną analizę teoretycznych koncepcji świadcząca o wiedzy kandydata w dziedzinie psychologii, szczególnie psychologii pracy i organizacji;
2. Przeprowadzenie oryginalnych badań nad ważnym społecznie problemem przy pomocy własnego prawidłowo skonstruowanego narzędzia i wniesienie wkładu do nauki poprzez określenie znaczenia zadań emocjonalnych w pracy;

3. Samodzielne poprowadzenie badań naukowych i zorganizowanie badań o charakterze laboratoryjnym i eksperymentalnym;
4. Praktyczne znaczenie wyników badań dla celów praktyki zarządzania

uważam, że rozprawę mgr Mamcarza można uznać za w pełni odpowiadającą wymogom stawianym pracom doktorskim i wnoszę o dopuszczenie jej do dalszych faz przewodu doktorskiego.

Barbara Kotuszy  
10 czerwca 2019 r.