



Krzysztof Lepczyński 
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
Arkadiusz Karwacki 
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
Joanna Felczak 
Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
Tomasz Leszniewski 
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

SŁUŻBY W KRYZYSIE A ODPORNOŚĆ PAŃSTWA. JAKOŚĆ ŻYCIA W PRACY PRZEDSTAWICIELI WYBRANYCH ZAWODÓW POMOCOWYCH W PANDEMII COVID-19 W ŚWIETLE PAMIĘTNIKÓW

Artykuł analizuje – w kontekście odporności państwa na kryzysy – doświadczenie jakości życia w pracy przedstawicieli zawodów pomocowych (ang. *helping professions*) w Polsce (pracownicy socjalni, nauczyciele, personel ochrony zdrowia) w trakcie pandemii COVID-19. Materiał empiryczny to osiemnaście pamiętników oraz czternaście wywiadów z przedstawicielami instytucji publicznych. Analiza opiera się na kategorii jakości życia w pracy obejmującej: generalny dobrostan, zdrowie, relacje społeczne, dobrobyt materialny, poczucie bezpieczeństwa, wpływ pracy na inne formy aktywności i oddziaływanie pracy na funkcjonowanie w społeczności. Pandemiczny kryzys dowartościował zawody pomocowe, jednocześnie zwiększając obciążenia zawodowe. Koronawirus wzmocnił drenowanie indywidualnych zasobów pracowników przez niewydolne instytucje publiczne i uczynił poczucie misyjności niezbędnym przymiotem przedstawicieli zawodów pomocowych. Niedomagania systemu i złe warunki pracy mają źródła w strukturalnych problemach istniejących przed wybuchem pandemii. Niska jakość życia w pracy respondentów świadczy o instytucjonalnej słabości państwa, wpływa na jego niewystarczającą odporność

Krzysztof Lepczyński, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, krzysztof.lepczynski@umk.pl, ORCID 0000-0002-7649-9253; Arkadiusz Karwacki, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, arekarwa@umk.pl, ORCID 0000-0002-2857-7894; Joanna Felczak, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, jfelcz@sgh.waw.pl, ORCID 0000-0003-2325-7805; Tomasz Leszniewski, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu tomaszl@umk.pl, ORCID 0000-0002-0458-4934. Tekst opublikowany na warunkach licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 3.0 Polska (CC BY-NC-ND 3.0 PL).

Artykuł powstał przy wsparciu finansowym projektu badawczego „Gospodarstwa domowe w czasach koronawirusa. Praca zawodowa, edukacja i wsparcie w warunkach niepewności”, który był realizowany na podstawie grantu Narodowego Centrum Nauki przyznanego zespołowi badawczemu Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w konkursie OPUS 20 nr 2020/39/b/HS5/03121.

na kolejne kryzysy, a także oznacza regres potencjału reagowania na potrzeby i aspiracje obywateli w okresie postpandemicznym.

Słowa kluczowe: zawody pomocowe; odporność państwa; jakość życia; jakość życia w pracy; pandemia COVID-19; pamiętniki

Crisis in Public Services and State Resilience: Quality of Work Life among the Selected Helping Professions during the COVID-19 Pandemic, Based on Diaries

The article analyses the experience of “quality of work life” among the representatives of helping professions in Poland (social workers, teachers, health care personnel) during the COVID-19 pandemic, viewing it through the lens of the state’s resilience to crises. The empirical material consists of 18 diaries and 14 interviews with representatives of public institutions. The analysis uses the “quality of work life” category. While the pandemic crisis has augmented the symbolic value of the helping professions, it also imposed additional work burdens on them. During the pandemic, inefficient public institutions exploited individual resources of their employees more intensively, they also posited a missionary spirit as an essential feature of helping professions. It is thus suggested that the low quality of respondents’ work lives reflects the institutional weakness of the state. It affects the state’s insufficient resilience to future crises and indicates a decline in its ability to respond to the needs and aspirations of citizens in the post-pandemic period.

Key words: helping professions; resilience; quality of work life; quality of life; COVID-19; diaries

Wprowadzenie

Podejmujemy się analizy doświadczenia jakości życia w pracy przedstawicieli zawodów pomocowych (ang. *helping professions*) sektora publicznego w Polsce: pomocy społecznej (pracownicy socjalni), ochrony zdrowia (lekarze i pielęgniarki) oraz edukacji (nauczyciele). W tych systemach funkcjonują też podmioty niepubliczne, jednak podstawę oferty w zakresie usług gwarantują instytucje publiczne. Analizy opierają się na materiale uzyskanym w ramach przeprowadzonych dwóch tur konkursów na pamiętnik obrazujący codzienność Polaków w pandemii (w analizie uwzględniono teksty przedstawicieli zawodów pomocowych) oraz czternaście wywiadów dotyczących doświadczenia pracy w okresie pandemii COVID-19 przeprowadzonych z przedstawicielami zawodów pomocowych pracujących w instytucjach publicznych. Od osób wykonujących zawody pomocowe oczekuje się skutecznej aktywności (wzmocnienie bezpieczeństwa fizycznego, psychicznego, materialnego), ale także kreowania kapitału, na który składają się wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne. To zawody, których znaczenie rośnie podczas kryzysu,

tworzą podstawę odporności państwa na taką sytuację. Pracujący w zawodach pomocowych są kośćcem systemu instytucjonalnego stanowiącego o odporności państwa. Tym samym niekorzystne warunki pracy w zawodach pomocowych osłabiają potencjał instytucji kluczowych w kontekście zdolności systemu do odpowiedzi na pojawiające się kryzysy. Choć specyfika i warunki pracy różnych zawodów pomocowych nie są identyczne, twórczo poznawczo wydaje się analizowanie doświadczenia pracy tych, od których podczas kryzysu oczekujemy wsparcia i dostarczania najistotniejszych usług. To niejako odwrócenie perspektywy, z naczelnym pytaniem: jaka jest kondycja tych, od których oczekuje się niezawodnego świadczenia profesjonalnych usług niezależnie od okoliczności? Dociekamy zatem, na ile systemy instytucjonalne, które można uznać za newralgiczne dla warunków życia obywateli, uzyskują stabilność dzięki lub pomimo funkcjonującym w nich warunkom pracy. Wskazujemy, w jakim zakresie instytucje żerują na indywidualnych zasobach swoich pracowników, i przestrzegamy przed wyczerpaniem się tych zasobów, a zatem dramatycznym osłabieniem zdolności państwa do reakcji na kolejne kryzysy. Podkreślamy osobiste konsekwencje systemowych niedomagań, które ze szczególną mocą ujawniają się właśnie w czasie kryzysu. Przekonujemy przy tym, że pandemia mimo swej wyjątkowości nie powoduje nowych problemów, a raczej obnaża stare. Warto zatem nie tylko monitorować dobrostan związany z pracą przedstawicieli zawodów pomocowych, ale także szukać opartych na dowodach wytycznych modernizacji ich warunków pracy.

Jakość życia w pracy i zawody pomocowe

Amitai Etzioni zalicza analizowane przez nas grupy zawodowe do tak zwanych *semi-professions*. Definiuje to pojęcie, używając kryteriów czasu edukacji, społecznej legitymizacji statusu, praw i przywilejów, specjalistycznych kompetencji i wiedzy oraz zakresu wolności wobec nadzorców i kontroli społecznej. Profesjami *sensu stricto* są zatem lekarz, prawnik, nauczyciel akademicki, psycholog kliniczny czy architekt (Etzioni, 1969, s. V-XVII). Przyjmując późniejsze ujęcia i koncentrując się na zadaniach realizowanych przez przedstawicieli określonych zawodów, traktujemy analizowane w tym artykule grupy właśnie jako zawody pomocowe, czyli te, „które reagują na dobro jednostek i podejmują wyzwania związane z fizycznym, psychologicznym, intelektualnym i emocjonalnym dobrostanem danej osoby. Zawody te obejmują między innymi psychologię, pielęgniarstwo, poradnictwo, pracę socjalną, usługi dla ludzi i edukację” (Bryce i in., 2021, s. 73; por. Egan i Reece, 2018; APA, 2022). Zawody związane z pomaganiem zostały upoważnione przez społeczeństwo – otrzymały władzę ekspercką, aby zdefiniować, kto jest dewiantem, chorym lub potrzebującym i kto

jest uprawniony do jakiej pomocy (por. Reiff, 1974). Jednocześnie od osób pracujących w ten sposób oczekuje się określonych cech – zarówno osobistych, jak i zawodowych – które „pomocnik” powinien mieć, aby być skuteczny w swojej roli. Są to między innymi uczciwość, współczucie, pewność siebie, cierpliwość, dostępność i, co najważniejsze, bycie uważnym słuchaczem (Bryan, 2009).

Autorski koncept jakości życia w pracy (Karwacki, 2023) ma korzenie w studiach nad jakością życia. Mówiąc o jakości życia, nie sposób pominąć jednego z kluczowych aspektów funkcjonowania dorosłej jednostki – właśnie sfery pracy. U genezy gromadzenia statystyki publicznej odzwierciedlającej jakość życia w konkretnych społeczeństwach leżą analizy funkcjonowania rynku pracy i warunków pracy, w tym wynagrodzeń (Petelewicz i Drabowicz, 2016). W latach 70. Frank M. Andrews i Ronald F. Inglehart (1979, s. 73–90) podkreślali, że dla globalnej oceny jakości życia jednostki kluczowe znaczenie mają: praca zawodowa, sytuacja rodzinna, sytuacja mieszkaniowa i uzyskiwane dochody. Współcześnie w całościowych koncepcjach jakości życia sfera pracy jest jedną z czternastu domen eksplorowanych w kompleksowych studiach (por. Noll, 2002).

Doświadczenie pracy konceptualizowane i badane jest na różne sposoby. W ramach podjętych prac analitycznych na specyficznym zestawie danych (zbiór pamiętników) nie sposób było sięgnąć po najbardziej popularne i walidowane skale dobrostanu w miejscu pracy (ang. *workplace well-being*) (por. np. Daniels, 2000; Parker i Hyett, 2011). W powszechnym ujęciu dobrostanu w miejscu pracy to poczucie dobrobytu uzyskiwane z pracy, związane z ogólnymi odczuciami pracowników (por. Page, 2005) i satysfakcją z wewnętrznych oraz zewnętrznych wartości pracy (por. Aryanti i in., 2020).

Na potrzeby analizy danych jakościowych posługiwaliśmy się autorskim konceptem jakości życia w pracy (Karwacki, 2023) jako alternatywą dla utrwalonych i wcześniej sygnalizowanych koncepcji. To ujęcie wykracza poza próby uchwycenia uwarunkowań deklarowanego dobrostanu czy jakości życia zawodowego, a eksponuje konsekwencje pracy dla jakości życia jednostki. A zatem w przyjętym ujęciu weryfikujemy wpływ aktywności zawodowej na wielowymiarową jakość życia jednostek. Rekonstruując definicję jakości życia sformułowaną przez badaczy z WHO (por. WHOQOL, 1995), przyjmujemy zatem, że jakość życia w pracy to spostrzeganie przez jednostkę własnego zadowolenia z pozycji, doświadczeń i efektów (konsekwencji) związanych z wykonywaną pracą w kontekście kultury i systemów wartości akceptowanych przez społeczeństwo, w jakim żyje, oraz w relacji do jej potrzeb, celów życiowych, oczekiwań, zainteresowań. To perspektywa, która uwzględnia subiektywną ocenę doświadczenia pracy, kontekstualność i społeczno-kulturowe uwarunkowania dokonywania tej oceny, a także wielowymiarowość doświadczenia pracy (te trzy aspekty ujmowane są jednocześnie we współczesnych studiach nad jakością życia). W konceptualizacji jakości życia w pracy bazujemy na syntetyzującym ujęciu

istoty i wymiarów jakości życia dokonany przez Roberta A. Cumminsa (1995, 1996). Przeanalizował on dwadzieścia siedem definicji jakości życia i wyodrębnił sześć powtarzających się domen: 1) dobrostan emocjonalny; 2) zdrowie; 3) relacje rodzinne i społeczne; 4) dobrobyt materialny; 5) praca zawodowa i inne formy aktywności; 6) poczucie pewności i bezpieczeństwo. W podjętych analizach uwzględniamy powyższą konceptualizację, ale właśnie w odniesieniu do pracy. Oznacza to konieczność przeformułowania piątego wymiaru poprzez uwzględnienie wpływu pracy na inne aktywności (por. tabela 1).

Tabela 1. Jakość życia w pracy – konceptualizacja

Domena jakości życia w pracy. Praca a...	Kluczowe aspekty
dobrostan emocjonalny	odczucia względem pracy; emocje towarzyszące wykonywaniu pracy; eksponowane aspekty wykonywanej pracy w relacji do własnego dobrostanu emocjonalnego
zdrowie	odczuwany wpływ pracy na stan zdrowia; dostrzeganie wpływu wykonywanej pracy na zdrowie fizyczne i psychiczne; doświadczane choroby i korzystanie ze wsparcia lekarzy; doświadczanie reakcji chorobowych w związku z wykonywaną pracą; korzystanie ze zwolnień lekarskich i powody absencji
relacje rodzinne i społeczne	reakcje ze strony członków rodziny na wykonywaną pracę; samoświadomość konsekwencji pracy dla życia rodzinnego; charakter relacji społecznych w miejscu pracy i ich ocena; doświadczanie określonych postaw ze strony współpracowników
zabezpieczenie materialne	poziom usatysfakcjonowania wysokością wynagrodzenia; adekwatność wynagrodzenia do kompetencji, wykształcenia, doświadczenia, zakresu obowiązków, oczekiwań; istotność wynagrodzenia dla budżetu gospodarstwa domowego; reakcje ze strony współpracowników, członków rodziny, znajomych na wysokość wynagrodzenia; rozważanie zmiany pracy ze względu na poziom wynagrodzenia; zakres poczucia nierówności ze względu na poziom wynagrodzenia
inne formy aktywności	oczekiwania wobec pracodawcy, aby poczuć się bardziej związanym z miejscem pracy; obecność wsparcia ze strony pracodawcy możliwości wykonywania innych ról; możliwość realizacji innych, ważnych potrzeb w kontekście obowiązków zawodowych
poczucie pewności i bezpieczeństwo	poczucie bezpieczeństwa w odniesieniu do pracy; poczucie stabilności zatrudnienia; poczucie pewności w ramach wykonywanych obowiązków zawodowych; poczucie bycia kompetentnym w ramach typowych obowiązków zawodowych; podstawowe determinanty poczucia bezpieczeństwa w pracy w subiektywnej ocenie
funkcjonowanie w społeczności	wpływ obowiązków zawodowych/wykonywanej pracy na pozycję w lokalnej społeczności; doświadczanie różnych konsekwencji społecznych w związku z wykonywaną pracą; wpływ obowiązków zawodowych na doświadczanie ograniczeń w kontekście relacji społecznych w środowisku zamieszkania

Źródło: Karwacki, 2023.

Jakość życia w pracy przedstawicieli zawodów pomocowych a odporność państwa

Kadry zatrudnione w systemach realizujących polityki publiczne i jakość ich życia w pracy uznajemy za istotny zasób w ramach potencjału nazywanego w literaturze odpornością państwa (ang. *resilience of the state*) (Chandler, 2014). Pojęcie to podkreśla współczesne wyzwania strategiczne i najczęściej odnoszone jest do zarządzania bezpieczeństwem w warunkach doświadczanych niepewności i realności zaistnienia wielowymiarowych kryzysów. Strategie odporności stanowią zatem promocję zdolności adaptacyjnych i samoorganizacyjnych społeczeństw w sytuacjach kryzysowych (Zebrowski, 2013, 2016). Jak czytamy w dokumencie Komisji Europejskiej: „Odporność państwa to zdolność struktur państwowych, instytucji i społeczeństwa do przeciwdziałania, reagowania i adaptacji wobec różnego rodzaju kryzysów – zarówno naturalnych, jak i wywołanych przez człowieka – przy jednoczesnym zachowaniu podstawowych funkcji państwowych, ciągłości działania i integralności terytorialnej” (European Commission, 2017). W dokumentach, które są traktowane jako strategie odporności, znajdujemy opisy procesów stanowiących o złożoności tych planów. Można tu wskazać na zdolność państwa do przeciwdziałania zagrożeniom (prewencja); zdolność do przetrwania kryzysu (reakcja); zdolność do adaptacji i odbudowy (transformacja); zachowanie kluczowych funkcji państwa (ciągłość instytucjonalna) czy współdziałanie instytucji i społeczeństwa (element kohezji społecznej i wielosektorowości) (European Commission, 2017; Biuro Bezpieczeństwa Narodowego, 2020; NATO, 2022). W ramach niniejszego tekstu warto zwrócić uwagę na wielowymiarowość zagrożeń, przed którymi stoi państwo nie tylko jako struktura, ale też złożona wspólnota obywateli. To konieczność rozpoznawania ryzyk w różnych aspektach funkcjonowania państwa, ale też społeczeństwa. Najczęściej wskazuje się w tym kontekście na zagrożenia naturalne (w tym epidemiologiczne) (Chbeir i Carrión, 2023), technologiczne (Lee i in., 2018), militarne (Keenan i in., 2024), informacyjne (Lloyd, 2015), hybrydowe (Keplin, 2023) czy polityczne (np. odporność prawa jako zdolność systemu prawnego do utrzymania skuteczności w obliczu zmian społecznych, politycznych czy gospodarczych, por. np. Neira-Pineda, 2024; Ruhl i in., 2021; Galik i Chelbi, 2020). Osobno warto podkreślić, że strategia odporności powinna uwzględniać także kontekst społeczny (w tym socjalny), w niniejszym tekście rozumiany jako zdolność państwa do wspierania indywidualnych odporności obywateli w aspektach życia kluczowych dla zachowania przez nich godności, adaptacji do aktualnych wyzwań społecznych i przetrwania w wymiarze socjalnym. W tym sensie odporność państwa można utożsamiać z wyzwaniem zagwarantowania bezpieczeństwa społecznego rozumianego zarówno prezentystycznie, jak i prospektywnie (w różnych – zmieniających się, także

kryzysowych – warunkach). Odporność w wymiarze społecznym bazuje zatem na stabilności systemów instytucjonalnych w aktualnych, ale też potencjalnie nowych warunkach i wobec ujawnionych zagrożeń. Należy wskazać na publiczną służbę zdrowia, system emerytalny, system edukacyjny, instytucje polityki prorodzinnej czy w wąskim (socjalnym) rozumieniu – system pomocy społecznej wraz z transferami różnych świadczeń pomocowych. Dodatkowo warto zauważyć, że państwo musi być zdolne do systemowej reakcji na zagrożenia związane z relacjami między grupami społecznymi (np. w warunkach ruchów migracyjnych czy polaryzacji ekonomicznej). W odniesieniu do społecznego wymiaru odporności w literaturze znajdziemy nie tylko analizy krytyczne aktualnej (w warunkach neoliberalizmu) oferty wsparcia różnych kategorii obywateli przez państwo (prewencyjnej czy reakcyjnej), ale także problemów współpracy międzysektorowej i międzyinstytucjonalnej w kontekście praktycznych działań na rzecz zapewniania społecznego bezpieczeństwa jednostkom (por. np. Gierszewski, 2018; O’Grady i Shaw, 2023).

Personel medyczny, służby społeczne czy nauczyciele stanowią przykład zasobu systemu instytucjonalnego państwa odpowiedzialnego za ciągłość procesów związanych z wyzwaniem społecznymi w różnych warunkach (szczególnie tych, które traktujemy jako kryzysowe). Nie sposób wyobrazić sobie strategię odporności państwa bez wymiaru społecznego, a w jego ramach bez zwrócenia uwagi na osoby, które dostarczają obywatelom usługi publiczne. Ich warunki pracy, poziom zadowolenia i jednocześnie eksploatacji determinują jakość tego konkretnego potencjału w ramach ogólnej odporności państwa. Jednocześnie kryzysy (takie jak pandemia COVID-19) i zwiększona w tym czasie presja, odpowiedzialność i skala obciążeń mogą negatywnie oddziaływać na jakość życia w pracy przedstawicieli zawodów pomocowych, co w połączeniu z trudnymi warunkami wpisanymi w codzienność wykonywania tych zawodów w czasie przed kryzysem wywołuje zagrożenie dla ciągłości wielu procesów, a tym samym ryzyko dla odporności zarówno obywateli, jak i ogólnie państwa. Nasze analizy skoncentrowane na jakości życia w pracy przedstawicieli zawodów pomocowych można traktować jako ewaluację jednego z segmentów systemu odporności państwa w wymiarze społecznym – często prześlępianego, niewiązanego (co uznajemy przynajmniej za niedopatrzenie) właśnie z tym, co nazywamy tu odpornością państwa.

Pracownicy zawodów pomocowych w czasie pandemii

Analiza literatury ukazującej międzynarodowy dyskurs akademicki rekonstruujący doświadczenia związane z wykonywaniem roli zawodowej pracowników pomocowych w czasie pandemii każe zwrócić uwagę na problemy szczególnego

obciążenia obowiązkami, znacząco obniżającego się poziomu dobrostanu w relacji do wykonywanej pracy oraz pojawiania się nowych potrzeb pracowników jako odpowiedzi na sytuację kryzysową. Badania zogniskowane na problemach systemu pomocy społecznej oraz doświadczeniach pracowników socjalnych dotyczą zarówno kwestii związanych ze specyfiką wykonywanych zadań (por. O’Leary i Tsui, 2020; Szmagański, 2021; Walter-McCabe, 2020), wpływem warunków pracy na epidemiologiczne bezpieczeństwo oraz dobrostan pracowników (por. Aluffi Pentini i Lorenz, 2020; O’Leary i Tsui, 2020a; Miller i Grise-Owens, 2022; Saraniemi i in., 2023; Peinado i Anderson, 2020; Schwartz Tayri 2022), jak i standardów etycznych związanych z realizacją funkcji pomocowych w warunkach kryzysu epidemiologicznego (por. Banks i in., 2020).

W przypadku systemu opieki zdrowotnej zainteresowania badaczy skupiały się na problemach dotyczących społecznego zaufania do personelu medycznego oraz dobrostanu w warunkach pracy (por. Leffler, 2020; Shanafelt i in., 2012, 2020; Shapiro i in., 2019; Riedel i in., 2022). Podkreślali oni równocześnie niepokojące zjawisko wysokich wartości wskaźników wypalenia zawodowego, lęku, depresji, nadużywania substancji psychoaktywnych wśród lekarzy i pielęgniarek (por. Chen i in., 2021). Przedmiotem analizy z tego obszaru systemowego były również zagadnienia dotyczące zmian organizacyjnych placówek medycznych, a także organizowania wsparcia dla personelu w warunkach pandemii (por. Wu i in., 2020).

Wiele miejsca w literaturze poświęcono również problemom przeżywanym przez nauczycieli w czasie pandemii, podkreślając specyfikę rodzących się wyzwań związanych z potrzebą realizacji podstawowych funkcji edukacyjnych i wychowawczych względem szczególnie wrażliwej grupy, jaką są dzieci i młodzież (por. Brooks i in., 2020; Carroll i Constantinou, 2023; Hargreaves, 2021; Huang i in., 2023). Konieczność pracy w systemie zdalnym, zwłaszcza w kontekście edukacji, generowała wiele trudności i nowych obciążeń spadających na barki pozbawionych systemowego wsparcia nauczycieli (por. Shoulders i in., 2021; Klassen i in., 2013). Problemem był także narastający stres w nowych i niestabilnych warunkach pracy (por. Weißenfels i in., 2022) oraz jego wpływ na poczucie dobrostanu pedagogów (por. Sacré i in., 2023).

W kontekście powyższej rekonstrukcji pola problemowego nasuwa się pytanie: na ile doświadczenia pracowników pomocowych w naszym kraju wpisuje się w ogólne tendencje związane z niedostatkami systemu, brakiem instytucjonalnego wsparcia oraz koniecznością drenowania zasobów osobistych jako strategii przetrwania w sytuacji kryzysowej?

Instytucje publiczne w Polsce od kilku dekad znajdują się w stanie permanentnego kryzysu (por. Zybala, 2017; Mikołajczyk, 2016). Problemy usług społecznych powodowane niedofinansowaniem są tak głębokie, że badacze piszą o widmie cywilizacyjnej zapaści (Golinowska, 2018). Jakkolwiek w sektorze

edukacyjnym nakłady publiczne nie odbiegają rażąco od przeciętnych dla państw rozwiniętych, a problemy systemu nie są niczym wyróżniającym na tle świata, nauczyciele pozostają nadmiernie obciążeni pracą, a ich wynagrodzenia są niskie (Pyżalski i Merecz, 2010; OECD, 2024). Przez szkoły przechodzi pełzająca rewolucja społeczna, w wyniku której nauczyciele tracą status autorytetu, a jednocześnie bezprecedensowo wzrasta pozycja ucznia. Z perspektywy pracownika szkoła pełna jest biurokracji, stresu i przemocy na czele z mobbingiem; problemy te pogłębiają wypalenie zawodowe (Pyżalski i Merecz, 2010). Pozbawieni wsparcia ze strony przełożonych, współpracowników oraz rodziców, pracownicy edukacji czują się niezrozumiani i niedoceniani (Smak i Walczak, 2015). Od lat alarmujące są również warunki pracy w instytucjach pomocy społecznej. Tu także wskazuje się na nadmierną biurokrację, brak służbowego sprzętu i odpowiednich warunków lokalowych czy upokarzające zarobki (średnia z najwyższych kwot wypłacanych świadczeniobiorcom stanowi blisko dwukrotność wynagrodzenia pracownika socjalnego) (NIK, 2019; Necel i Zaręba, 2020). Spadający prestiż społeczny przy roszczeniowości klientów i braku narzędzi do pracy prowadzą do pozorowania pracy socjalnej (Michalska, 2023). W systemie ochrony zdrowia pojawia się coraz więcej pęknięć: obok skrajnie niedofinansowanego systemu publicznego rośnie sektor prywatny. Obok korzystających z wywalczonych podwyżek lekarzy, zwłaszcza specjalistów, za drastycznie mniejsze pieniądze pracują pielęgniarki, wśród których alarmująca staje się skala odejść z zawodu (Kozek, 2013). Personel medyczny niskie pensje rekompensuje wyczerpującą pracą na kilku etatach (Ostrowski, 2009). Stres, wysokie oczekiwania pacjentów i brak poczucia sprawczości (Stryjewski i in., 2016; Wróblewski i in., 2024) sprawiają, że badacze wprost wskazują na uzależnienia od substancji psychoaktywnych jako problem zawodowy służby zdrowia (Szczyrba-Maróń i Wons, 2008). Na długo przed wybuchem pandemii instytucje publiczne były dla wielu przedstawicieli zawodów pomocowych nieprzyjnym miejscem pracy.

W istocie więc COVID-19 jedynie uwidocznił wcześniejsze niedostatki i niedomagania systemu, oddziałujące na dobrostan przedstawicieli zawodów pomocowych (Fukowska i Koweszko, 2022; Kinowska i Juchnowicz, 2023). Nie oznacza to jednak, że pandemiczny kryzys pozbawiony był specyfiki. Wiele instytucji próbowało za wszelką cenę prowadzić *business as usual*, co okazywało się szczególnie dolegliwe dla pracowników (Drozdowski i in., 2022). To oni ponosili w największym stopniu skutki dezinformacji i chaosu organizacyjnego, wynikających z braku instytucjonalnej zdolności do radzenia sobie w sytuacji kryzysowej (Drabina-Rózewicz, 2022; Kanios i Herman, 2022; Lisowska i Łojko, 2021). Znamienne w czasie pandemii było pozostawianie pracowników wykonujących zawody pomocowe bez instytucjonalnego wsparcia w sytuacjach problemowych, które na wyjątkową skalę nawarstwiały się w tym okresie.

Ciągłe zmiany organizacji pracy związane z jej trybem (stacjonarnym, zdalnym bądź hybrydowym) oraz zakresem realizowanych obowiązków rodziły poczucie niepewności, zmęczenia i długotrwałego stresu. Odbijało się to zarówno na relacjach zawodowych, jak i w życiu rodzinnym. Z perspektywy zamkniętych w domach podczas lockdownu nauczycieli szkoła wdzierала się w relacje rodzinne (Drabina-Różewicz, 2022). Pracownicy socjalni wskazywali na brak procedur działania i regulacji prawnych definiujących ich działania w nowych warunkach (Frąckowiak-Sochańska i in., 2020).

Teza o wtórności kryzysu COVID-19 wobec głębszych, strukturalnych patologii systemowych nie czyni pomijalnymi wyzwań, z jakimi mierzyli się przedstawiciele zawodów pomocowych podczas pandemii. Zwłaszcza że to właśnie na pracownikach tego sektora spoczywał ciężar odpowiedzialności za walkę z konsekwencjami rozprzestrzeniającego się wirusa.

Kolejne lockdowny wywróciły do góry nogami organizację procesu nauczania (Mydłowska, 2022; Trawińska-Konador i in., 2024). Edukacja zdalna wymagała większego zaangażowania od prowadzących zajęcia, co wynikało z konieczności wypracowania nowych form pracy w trakcie zajęć dydaktycznych. Dostosowanie się do nowych realiów skutkowało obniżeniem samopoczucia fizycznego i psychicznego, a także naruszało tak zwany cyfrowy dobrostan (Jankowiak i Jaskulska, 2020).

Z perspektywy pomocy społecznej pandemia wygenerowała znaczący wzrost świadczeniobiorców (Frąckowiak-Sochańska i in., 2020) oraz dodatkowe czynności biurokratyczne bez finansowego i personalnego wsparcia (Kanos i Herman, 2022) oznaczające nadmierne obciążenie pracowników (Kanos i Herman, 2022; Frąckowiak-Sochańska i in., 2020; Mańkowska, 2020; Necel, 2021).

Pracownicy ochrony zdrowia odpowiadali za ochronę i opiekę nad rosnącą w postępie geometrycznym liczbą zarażonych pacjentów (Fukowska i Koweszko, 2021; Sokół-Szawłowska i in., 2022), co bezpośrednio prowadziło do zwiększenia depresji, lęku, stresu i pogorszenia stanu zdrowia psychicznego (Sokół-Szawłowska i in., 2022), szczególnie wśród pielęgniarek (Fukowska i Koweszko, 2021).

Przedstawiciele *helping professions* zmuszeni są do ponoszenia znaczących osobistych kosztów związanych z realizacją funkcji zawodowych niejako w zastępstwie niewydolnych instytucji, które reprezentują. Tym samym drenują własne, nierzadko skromne zasoby. Nie łagodzi to krytyki odbiorców pomocy: klientów, rodziców czy pacjentów. Przedstawiciele zawodów pomocowych obarczani byli osobistą odpowiedzialnością za chaotyczne reakcje instytucji na dynamicznie zmieniającą się sytuację pandemiczną. Sytuacja ta rodziła napięcia powodowane istotnymi rozbieżnościami między strukturalnymi wymogami roli, oczekiwaniami osób, względem których te rolę się odgrywało, a osobistą definicją roli pracownika socjalnego czy nauczyciela. Pracownicy instytucji

publicznych nie byli przy tym pozbawieni – typowych dla wszystkich członków społeczeństwa w tym trudnym okresie – obaw i lęków o swoje życie i zdrowie bliskich. Długotrwałe doświadczanie sytuacji kryzysowej oraz dylematów roli z tym związanych może prowadzić do obniżenia gotowości do poświęceń na rzecz klientów instytucji pomocowych. Jako osoby działające na pierwszej linii w walce z wirusem COVID-19 oraz skutkami pandemii przedstawiciele zawodów pomocowych mogą stanowić grupę „wczesnego ostrzegania” w obliczu wciąż nierozwiązanych problemów i kwestii społecznych w Polsce. Grupę, która równocześnie stanowi cenny zasób w kontekście budowania odporności państwa.

Metody

Poddany analizie materiał został zebrany przez Instytut Gospodarstwa Społecznego SGH oraz Instytut Socjologii UMK w Toruniu w ramach ogólnopolskiego konkursu pamiętnikarskiego „Życie codzienne w czasach koronawirusa”. Pierwszy etap analizy obejmował okres od połowy marca do połowy lipca 2020 roku, czyli początek pandemii COVID-19 w Polsce. W tym czasie zebrano 448 pamiętników i dzienników. Drugi etap zbierania pamiętników trwał od listopada 2020 roku do kwietnia 2021 roku, obejmując drugi i trzeci lockdown w Polsce. W tym okresie zebrano 260 pamiętników i dzienników pochodzących od zróżnicowanej grupy piszących. Jest to obszerny materiał badawczy, który po zanonimizowaniu za zgodą autorów został udostępniony w repozytorium (por. Felczak i in., 2024). Projekt badawczy związany z konkursem pamiętnikarskim zyskał aprobatę Komisji Etycznej SGH. Laureaci konkursu, wybrani przez jury, otrzymali nagrody pieniężne. Między grudniem 2022 roku a marcem 2023 roku przeprowadzono 18 wywiadów pogłębionych z pracownikami instytucji publicznych, głównie z sektorów edukacji, pomocy społecznej, służby zdrowia i samorządu terytorialnego. Badanie koncentrowało się funkcjonowaniu instytucji i trwałości zmian zachodzących w nich pod wpływem pandemii. W narracjach konsekwentnie pojawiały się wątki związane z jakością życia w pracy i to one zostały wykorzystane w tekście.

Na potrzeby artykułu analizie poddano 18 pamiętników (10 napisanych przez nauczycieli, 4 pracowników socjalnych i 4 pracowników ochrony zdrowia) oraz 14 wywiadów (8 przeprowadzonych z pracownikami socjalnymi, 5 pracownikami oświaty i 1 ochrony zdrowia). Pamiętniki stanowiły unikalne źródło introspektywnych zapisów tworzonych przez pracowników w czasie rzeczywistym, w bezpośrednim zetknięciu z wyzwaniami wynikającymi z pandemii COVID-19. Ich narracje oddają autentyczność emocji i refleksji towarzyszących codziennej pracy w warunkach kryzysowych. Wywiady nie tylko umożliwiły

za to rekonstrukcję przeżyć z perspektywy czasu, ale również ukazały, w jaki sposób uczestnicy reinterpreterują tamte doświadczenia oraz jakie znaczenie przypisują im w kontekście swojej obecnej tożsamości zawodowej. Zestawienie tych dwóch sposobów wywołania danych – konkursów pamiętnikarskich i wywiadów indywidualnych – pozwala uchwycić dynamikę przeżyć w dwóch wymiarach czasowych, tworząc komplementarny i pogłębiony obraz funkcjonowania przedstawicieli zawodów pomocowych w obliczu sytuacji nadzwyczajnej i oferując unikalne możliwości poznawcze. Podobne zestawienia zbiorów danych, uzyskanych w dwóch oddalonych od siebie przedziałach czasowych, były wykorzystywane w badaniach jakościowych ze względu na głęboki wgląd w doświadczenia jednostek i analizowane procesy społeczne (Schmid i in., 2024; Wylegała, 2022).

Transkrypcje wywiadów i pamiętniki zostały potraktowane jako równorzędne dokumenty i zakodowane za pomocą tego samego drzewa kodowego. Dziecię analizowanych pamiętników nauczycielskich wybrano spośród 57 ogółem zakodowanych, opierając się na liczbie kodów uwzględnionych w treści konkretnego materiału. Relacje z pamiętników zostały przeanalizowane zgodnie z procedurą jakościowej analizy treści (Miles i in., 2014) i obejmowały opracowanie klucza kodowania oraz kodowanie zebranego materiału w dwóch iteracjach (kodowanie wstępne i szczegółowe) w programie MAXQDA. Najbardziej reprezentatywne stwierdzenia zostały wybrane do prezentacji w artykule (Berg i Lune, 2012; Charmaz, 2014). Autorstwo cytowanych fragmentów oznaczone jest cyfrą wskazującą pierwszą lub drugą edycję konkursu pamiętnikarskiego oraz numerem pamiętnika w pełnym zbiorze uzyskanym w danej edycji. A zatem „2/122” oznacza pamiętnik uzyskany w drugiej edycji i zapisany w zbiorze pod numerem 122. Wywiady oznaczone są literą „W” oraz numerem wywiadu w pełnym zbiorze 18 przeprowadzonych rozmów.

Jakość życia w pracy przedstawicieli wybranych zawodów pomocowych

Kryzys zawodów pomocowych ukazujemy w siedmiu wymiarach jakości życia w pracy: 1) poczucia pewności i bezpieczeństwa, gdzie wskazujemy na głęboką niepewność żywiącą się ryzykiem epidemicznym i prekarą sytuacją zawodową oraz konieczność samotnego mierzenia się z wyzwaniami zawodowymi spowodowaną słabością instytucji; 2) pracy i innych form aktywności, gdzie podkreślamy specyfikę pracy zdalnej w zawodach pomocowych, będącej nieosiągalnym przywilejem dla jednych i wielokrotnieniem obciążeń dla innych; 3) zabezpieczenia materialnego, opisując pauperyzację zawodów pomocowych tylko pogłębioną przez pandemię; 4) funkcjonowania w społeczności,

przedstawiając niski status społeczny zawodów pomocowych, budowany zarówno na reakcjach otoczenia, jak i surowej autodiagnozy; 5) relacji rodzinnych i społecznych, podkreślając konflikty i rozterki związane z rozluźnieniem więzi społecznych; 6) zdrowia, zwracając uwagę na fizyczne i psychiczne konsekwencje pracy w zawodach pomocowych; 7) dobrostanu emocjonalnego, zestawiając ze sobą strach i głębokie zaangażowanie wykazywane przez narratorów. Analiza we wszystkich siedmiu wymiarach prowadzi do wniosku o słabości instytucji żerujących na osobistych zasobach pracowników. Tymczasem ich kondycja psychofizyczna, warunki pracy i poziom przeciążenia stanowią kluczowy, choć często niedostrzegany, komponent społecznej odporności państwa, bez którego nie sposób mówić o skutecznej reakcji instytucji publicznych na sytuacje kryzysowe, takie jak pandemia.

Pandemiczny strach

Praca w zawodach pomocowych polega na kontakcie z ludźmi: dziećmi, chorymi, potrzebującymi, wykluczonymi. Tym silniej pandemia podważa poczucie bezpieczeństwa badanych. Strach potęguje świadomość, że w grupie ryzyka są nie tylko klienci czy pacjenci, ale też nierzadko sami respondenci – w zawodach pomocowych pracują często osoby starsze.

Boję się. 2236 osób chorych na COVID. Stwierdzonych. A ja codziennie chodzę do szkoły i mijam setki osób. Uczniów i nauczycieli. (...) Nie chcę iść do piachu, za mało życia przeżyłam, chcę zobaczyć, co jest dalej... (2/235; edukacja)

Mysimy ryzykowali swoim zdrowiem, życiem, życiem naszych rodzin (...) wszystko zostawiam, rodzinę zamykam i jestem tutaj na tej linii batalii o spokój. (W10; pomoc społeczna)

W walce z wirusem i strachem narratorzy sięgają po wiele narzędzi: kombinezony, maseczki, pracę zdalną lub rotacyjną, izolację i kwarantannę. Często jednak mają poczucie, że to wszystko nie wystarczy. „Powiesiliśmy sobie pleksę, która właściwie nic nam nie dawała. (...) Sami dobrze wiemy, że to jest tylko fikcja”, pisze pracownica socjalna (W4). Położna (1/299) ma nadzieję, że nie będzie musiała zakładać podarowanych, chałupniczo wykonanych bawełnianych maseczek. Spokój innych badanych jest podszyty ponurą rezygnacją. „Przy zakaźności wirusa to raczej kwestia czasu”, pisze dalej o perspektywie zakażenia oddelegowana na oddział ratunkowy (1/299). „Zaraz pół MOPS-u będzie chore. W tym ja”, nie ma złudzeń (1/191).

Jednak epidemiczny wymiar braku bezpieczeństwa bynajmniej nie jest najbardziej jaskrawym i dolegliwym w narracjach. Na pierwszy plan wysuwa się ten związany z warunkami pracy. Niepewność wynika już z samej organizacji pracy, ciągłego, gwałtownego przeskakiwania między pracą zdalną, hybrydową

a stacjonarną, między epidemicznymi reżimami. Pandemia oznacza brak premii, dodatków czy ekwiwalentów za nadgodziny, które stanowią ważną część wynagrodzenia. Także w sektorze publicznym pracownicy nie są pewni wysokości pensji. Bo skoro zamknięto szkoły, to czy nauczyciele dostaną za ten czas zapłatę?

W sektorze edukacyjnym wyraźny jest strach przed bezrobociem. Nauczyciele piszą o corocznej walce o uzbieranie pełnego etatu, niektórzy muszą godzić jednoczesną pracę w kilku placówkach. Bez dodatkowych zajęć opłacanych przez samorządy może dla nich zabraknąć pracy. „Nie wiem niestety, co będzie po wakacjach. Czy będę miała znowu etat?”, zastanawia się (1/17), która jeszcze przed pandemią straciła pół etatu, co oznaczało dla niej „finansową zapaść”. Koronawirus tylko pogłębia więc prekarne położenie wielu nauczycieli. Ich szkoły jeszcze przed pandemią, w wyniku kolejnych reform, „walczyły o przetrwanie” na konkurencyjnym, edukacyjnym rynku.

Samotni na placu boju

Badani oczekują wsparcia w adaptacji do gwałtownych zmian. Może ono pochodzić z dwóch źródeł: organu prowadzącego instytucji (zazwyczaj samorządu) oraz samej instytucji, w której zatrudniony jest narrator (jej kierownictwa i bezpośrednich przełożonych).

Organy prowadzące rzadko spełniają to oczekiwanie. Respondenci pełniący funkcje kierownicze wskazują, że pomoc jest pozorna, a cała odpowiedzialność jest cedowana na nich.

nie było żadnej, ja mówię to świadomie, żadnej instytucji, która by nas wspierała i wspomagała w pracy, wręcz przeciwnie, wymagano od nas jeszcze więcej. (W4; pomoc społeczna)

musimy zorganizować oddział zakaźny. Nikt nie pytał, jak mamy przygotować oddziały, nie rozmawiał z personelem, po prostu przyszło pismo i już. (1/236; ochrona zdrowia)

Niektórzy są wręcz ignorowani przez przełożonych, a jednocześnie nie mają złudzeń: przyjdzie czas, kiedy zostaną rozliczeni ze swoich decyzji.

Przykre, że nikt z naszego Starostwa nami się nie interesuje, nie informuje, co się dzieje. (...) Jednak należy być przygotowanym, że po wszystkim zostaniemy skwapliwie skontrolowani, i lepiej wszystko dokładnie spisywać. (1/202; pomoc społeczna)

Wizytatorzy i kontrolerzy w narracjach nie mają litości, rzadko stając w obrobie interesów pracowników służb publicznych. Nie wszyscy respondenci czują się jednak zupełnie porzuceni. „To jest niby kropla w morzu, ale ona rozwiązywała tutaj duży kawał pracy”, mówi o instrukcjach z urzędu wojewódzkiego

pracownica socjalna (W5). Żaden jednak narrator nie przyznał, że wsparcie było kompleksowe i w pełni wystarczające.

Na wysokości zadania rzadko stają też pracodawcy. „Dlaczego jestem zostawiona sama sobie!”, żżyma się nauczycielka (2/87).

szkoła jako instytucja nie działała. Oczywiście, dyrekcja czy ministerstwo wydawały jakieś rozporządzenia czy też zalecenia, ale tak naprawdę wszystko skupiło się na pomyślach, działaniach pojedynczych nauczycieli. (W17; edukacja)

Sugestywnym przykładem jest kwestia komputerów niezbędnych do prowadzenia nauki zdalnej. Choć instytucje państwowe zapewniły laptopy i tablety, to raczej uczniom niż nauczycielom. Im zostaje rządowa dopłata 500 złotych (około 120 euro), jak kwaśno zauważa (2/97): jakaś jedna siódma sumy potrzebnej do zakupu średniej klasy sprzętu.

W grupach na Facebooku płacz miesza się z chichotem. (...) nie wiem, za te pięć stów mogłabym sobie zamówić co najwyżej zapas maści na hemoroidy i masaż tajski, o ile gabinety są otwarte. (2/35; edukacja)

Pracownicy zawodów pomocowych zostają z „ledwie dyszącymi” urządzeniami, które psują się, zmuszając ich do interwencyjnych zakupów z prywatnych środków. Nauczycielka (2/39) pisze o uldze, gdy komputer dostaje w prezencie od syna.

Rzecz jasna, niektórzy cieszą się wsparciem, od zwykłej troski przełożonych po zwrot paliwa i zapłatę za nadgodziny. Wszelkie rekompensaty najczęściej jawią się jednak jako rezultat walki z bezdusznym systemem. Rdzeniem tego systemu wydaje się biurokracja. Nowe, pandemiczne warunki to nowe, pandemiczne przepisy, regulaminy i instrukcje. „Procedura goni procedurę”, jakby chórem piszą (1/205) i (2/93). Biurokracja jest dysfunkcjonalna, bo uniemożliwia skuteczne działanie, pozbawia sprawczości, czyniąc pracownika „niewolnikiem przepisów” (2/39). Brak wsparcia nie oznacza braku kontroli, wszystkie działania trzeba raportować.

Zdalny kierat

Specyfikę pracy w zawodach pomocowych obnaża kwestia pracy zdalnej, którą można uznać za jedną z bardziej doniosłych pandemicznych zmian w świecie pracy. Sposób wdrażania pracy zdalnej jest kolejnym przykładem instytucjonalnej słabości w zawodach pomocowych. Respondenci zgodnie wskazują na brak szkoleń, sprzętu i wytycznych. Ciągłe zmiany czy hybrydowe formy pracy tylko wzmagają chaos.

Cyfryzacja pracy w zawodach pomocowych miała jednak charakter wyspowy. Choć szkolnictwo przeniosło się do wirtualnych klas gwałtownie i powszechnie,

w ochronie zdrowia i opiece społecznej było to trudniejsze, nawet jeśli towarzyszyły temu szczere chęci. „(...) sami pracownicy stwierdzili, że roboty jest tyle, że tego się nie da zrobić. U nas pracy zdalnej się nie da zrobić”, podkreśla pracownica pomocy społecznej (W4), zwracając uwagę na organizacyjne, biurokratyczne i wreszcie etyczne (bo co z klientami potrzebującymi pilnej interwencji?) przeszkody. I choć (W19) mówi o elastycznym czasie pracy, rzadko dotyczył on wszystkich pracowników pomocy społecznej. Zresztą i w szkolnictwie praca zdalna bywa niedostępnym luksusem, skoro dyrektorzy placówek muszą w nich pozostać. W zawodach pomocowych praca zdalna jest więc często niedostępnym przywilejem.

Ma on zresztą swą mroczną stronę, bo praca zdalna to praca, z której trudno wyjść. „Pracując on-line mam wrażenie, że jestem «dostępna na okrągło»”, przyznaje nauczycielka (2/39). Komputer traktuje jako „smycz”, którą musi nauczyć się odpinać. Tę smycz trzyma nie dyrekcja, ale uczniowie i rodzice, domagający się nieustannej uwagi. Reorganizacja pracy oznacza, że jest jej więcej: narratorzy są ciągle delegowani do nowych zdań, a i stare w zmienionych warunkach pochłaniają więcej czasu, przez co wiele korzyści pracy zdalnej znika. „Online wszystko zajmuje mi więcej czasu”, narzeka nauczycielka (2/35). „Cały czas żyję szkołą”, mówi osoba pracująca w obszarze edukacji (1/205).

Co ważne, także przed pandemią narratorzy wykazywali się zaangażowaniem oznaczającym ponadnormatywną pracę. Pomoc klientom poza godzinami pracy i interwencje w środku nocy czy przygotowywanie uczniów do konkursów podczas ferii w narracjach jawią się jako norma. Pandemia oznacza raczej zwiększenie i tak zawrotnego tempa. Narratorzy, dla których tempo zwolniło, stają w obliczu nagłego spadku dochodów.

Było źle, jest jeszcze gorzej

Pozytywnie o swoich zarobkach piszą nieliczni narratorzy, głównie pracujący w ochronie zdrowia, raczej lekarze niż pielęgniarki czy personel pomocniczy. „Ojciec mojego dziecka również pracuje dużo. Decydując się na życie z pielęgniarką, miał świadomość, że będzie musiał zarabiać”, pisze (1/236). Z zebranego materiału wyłania się przekonanie o niskich zarobkach jako smutnej codzienności zawodów pomocowych. „Gdyby nie wypłata mojego męża, nie utrzymałabym się sama”, zauważa pracownica pomocy społecznej (1/191). „Żyjemy z miesiąca na miesiąc”, stwierdza osoba związana zawodowo z obszarem edukacji (1/205).

I tak się dziwię, że ma jeszcze kto pracować w zawodzie, skoro pani „na kasie” w Biedronce czy innym Lidlu zarabia więcej niż nauczyciel stażysta czy kontraktowy. (2/93; edukacja)

Pandemia przynosi więc pogorszenie i tak złej sytuacji wielu narratorów: materializują się obawy związane z brakiem poczucia bezpieczeństwa. Dla pracownicy socjalnej (1/191) kupno niskiej klasy telewizora oznacza „zaciskanie pasa przez miesiąc”. Nauczycielka (1/17) tydzień wakacji spłaca przez dwa lata. „Odkąd dzieci studiują, nie chodzę na zwolnienia lekarskie!!! Nie stać mnie na to!”, dodaje. „Już nie pamiętam, kiedy kupiłam sobie jakąś kieckę”, przyznaje (2/174). Pandemia niweczy także z trudem wypracowane zręby finansowej stabilności czy marzenia o lepszych warunkach życia. Pracownica ochrony zdrowia (2/66) dowiaduje się, że może nie dostać kredytu hipotecznego, gdyż jej zawód uznano za obciążony „wysokim ryzykiem”. Strategią radzenia sobie z materialnym niedostatkiem, zwłaszcza w ochronie zdrowia i edukacji, są dodatkowe lekcje, dyżury, korepetycje czy płatne nadgodziny. „Z dobrobytu nikt nie pracuje na kilku etatach”, kwituje (1/236).

Pułapka upokorzeń

Narratorzy nie mają złudzeń zarówno co do swojego statusu materialnego, jak i pozycji w społeczeństwie. „Co ja sobie wyobrażałam, zostając nauczycielką! Że mam coś do powiedzenia? Że zasługuję na szacunek?”, pyta (2/39). Pracownica ochrony zdrowia (1/299) zauważa, że ci, którzy „bili brawo na balkonach” medykom w ramach popularnej, wiralowej akcji w czasie pandemii, „prędzej czy później będą płuć. Bo tak jest zawsze”. Także pracownicy społeczni czują się wykorzystywani jak konie robocze, wysyłani tam, dokąd nikt inny nie odważy się iść.

Respondenci swój niski status społeczny wiążą z nieadekwatnymi zarobkami, które traktują jako wyraz szacunku dla ich pracy. Podobnie postrzegają brak niezbędnego wyposażenia czy godnych warunków pracy. W wielu miejscach pojawia się kwestia uprzedmiotowienia, zarówno przez aparat państwa, jak i przez bezpośrednich przełożonych czy współpracowników o wyższym statusie (np. pielęgniarek przez lekarzy). Wreszcie, dojmujący jest brak szacunku ze strony rodziców, uczniów, klientów czy pacjentów – tych, którym pracownicy służb publicznych mają pomagać.

Uczeń, niczym święta krowa, wszystko może, nic nie musi. Nauczyciel, jak ostatni gnój, musi wszystko, nic nie może. Nauczyciel jest dla ucznia. Ma przekazywać wiedzę i mieć misję. Ma się narażać niczym żołnierz na koronawirusa, wszy i szkarlatynę. W imię czego? Na pewno nie wdzięczności. Domyślam się, że dla własnej satysfakcji. Nauczyciel-masochista. (2/235; edukacja)

Niskie poczucie własnej wartości wyrasta przede wszystkim z reakcji otoczenia. Pracownica szpitalnego oddziału zakaźnego (1/236) zauważa, że sąsiedzi jej unikają. Pracownik socjalny (1/202) wspomina o „szykanach, niszczeniu

samochodów, stawiania przed domami osób w kwarantannie kublów na śmieci oznaczonych ogromnym napisem COVID-19”. Uwagę zwraca stosunek wielu narratorów do szczepień, szczególnie nauczycieli, którzy podobnie jak pracownicy ochrony zdrowia byli jedną z pierwszych grup uprawnionych do zaszczepienia. „Jak było na rzeź”, pisze o akcji szczepień (2/174). Nie chodzi jednak o samą metodę, a o preparat, kolejny dowód lekceważenia ze strony władzy.

Chcę szczepić nauczycieli najgorszą dostępną szczepionką. (...) Szczepionka nieprzebadana? To nic! Szczepimy nauczycieli. (2/235; edukacja)

Znów jednak, źródła statusu społecznego sięgają daleko poza pandemiczny kryzys.

Ludzie się z nas śmieją. Z nauczycieli. Za marną kasę tłumaczymy po sto razy ten sam materiał i pilnujemy cudzych dzieci, żeby na koniec usłyszeć od rodziców, że robimy za mało i powinniśmy więcej. (2/235; edukacja)

Nie trzeba jednak sygnałów z otoczenia. Narratorzy dokonują brutalnej auto-diagnozy, we własnej postawie doszukując się braku szacunku dla wykonywanego zawodu. Lekarka (1/299) ze słabo skrywanym zażenowaniem przyznaje, że gdy przychodnia była zamknięta, czuła „wstyd, że ma mniej pracy”.

Znowu myślenie o zbawianiu świata wzięło górę i to ten nauczycielski syndrom obawy przed posądzeniem o nieróbstwo (...) dał się we znaki. Nawet w takim okresie chciałam udowodnić: „Halo! Coś robię!”. (1/346; edukacja)

Narratorzy postrzegają się jako niepoprawni idealisci, bez względu na okoliczności wykonujący swoją misję, z beznadziejną pokorą przyjmujący kolejne ciężary ze strony władzy nieczulej na ich cierpienie. Nie trzeba wiele, by auto-diagnoza zaprowadziła do pogardy wobec samych siebie. Bo dlaczego nie walczą o poprawę swojej sytuacji? Dlaczego dają się rozgrywać? A może ci, którzy nimi gardzą, mają rację? Zaraz jednak mitygują się i wracają do niewdzięcznej pracy.

Nieraz miałam taką myśl: Boże, dlaczego ja siebie i swoich najbliższych narażam i wszystkich wokół, gdzie wszyscy właściwie się pochowali. Też taka może złość wewnętrzna, że akurat tu pracuję i ten moment taki, chociaż to za chwilę zniknęło i człowiek machinalnie robił swoje. (W4; pomoc społeczna)

Podobno prawo nie działa wstecz, ale nie w stosunku do masy nauczycieli, którzy, wstyd się przyznać, zgodzili się na wydłużenie lat pracy i siedzą cicho, jakby społeczeństwo miało rację, nazywając ich darmozjadami i nierobami. (2/174; edukacja)

Autodiagnoza nie jest jednak pozbawiona elementu sprzeciwu, buntu. Narratorzy domagają się szacunku, uznania, jeśli nie wyrzeczeń, to wyboru, którego dokonali, decydując się na wykonywanie swojego zawodu.

Całkiem niedawno usłyszałam zdanie „sama sobie wybrałaś taki zawód”. Tak, to prawda, wybrałam i nie żałuję (...) Nie żałuję, ale jest mi, nam, zwyczajnie trudno (...) tak trudno, jak nigdy wcześniej. Rozumieją to wszyscy medycy. Chciałabym, żeby tak jak my rozumieli to wszyscy ludzie. (1/236; ochrona zdrowia)

Nie jesteśmy siostrzyczkami w habitach, które pełnią chrześcijańską posługę, tylko dobrze wykształconymi, profesjonalnymi pracownikami. Jak sama nazwa wskazuje – wykonujemy pracę. To nasz zawód. Misją i powołaniem się rodziny nie wykarmi. (2/66; ochrona zdrowia)

Niektórzy narratorzy zdradzają niskie poczucie własnej wartości nie tylko jako pracownicy, ale też ogólnie jako ludzie. Niewdzięczna praca uderza w ich człowieczeństwo, pozbawia wiary we własne siły. Praca w sektorze budżetowym staje się upokarzającą pułapką.

Najchętniej zmieniałabym pracę, ale kto i gdzie zatrudni 50-letnią starą nauczycielkę? (2/174; edukacja)

Ukończyłam studia wyższe, dwie podyplomówki, studium teatralne. Patrzę na siebie jak na życiowego nieudacznika. (1/17; edukacja)

Inni sięgają po autoafirmację. Z poczucia wyjątkowości i misyjności swojej pracy czerpią siłę. „Czuję się wybrana, wyróżniona do tego zawodu”, pisze (2/66). Co więcej, nie zawsze ideowe i głęboko zaangażowane podejście do pracy zderza się z murem obojętności albo wręcz agresji. Narratorzy spotykają się także z wdzięcznością, czasem wręcz osiagającą onieśmielające rozmiary.

Otrzymałam dużo wsparcia i zrozumienia od wielu znajomych. Określenie „bohater” w stosunku do pracowników medycznych trochę mnie krępuje. Nie do końca tak się czuję. Moja praca jest ważna, wykonuję ją z sercem, ale ten „bohater” trochę mi nie pasuje. (1/236; ochrona zdrowia)

Utracona bliskość

Wyczerpująca i niewdzięczna praca wpływa na relacje narratorów z otoczeniem, także tym najbliższym. Oddzielenie tych dwóch sfer nie jest łatwe: bohaterstwo ma swoją cenę.

Jestem nerwowa, chwilami krzykliwa, popłakuję. Zrobiłam wieczorem awanturę w zasadzie o nic. (...) W pracy natomiast odcinam się od w/w emocji i jestem profesjonalna z uwagi na bezpieczeństwo moje i współpracowników. (1/236; ochrona zdrowia)

„Nie znasz dnia ani godziny, kiedy COVID pokrzyżuje Ci plany zobaczenia rodziny (...) Taki zawód”, wzdycha położna (2/66). Najbardziej boli, gdy to bliscy się odsuwają. Córka każe pracownikowi Domu Pomocy Społecznej (1/202)

po powrocie z pracy przebierać się i kąpać w garażu w nadziei, że nie zawlecze wirusa do domu. Jednocześnie rodzina stanowi nieocenione wsparcie i główne lekarstwo na skutki pandemicznej niepewności i zamieszania.

Nieoczywiste są także relacje w samej pracy. W materiale wyraźne jest pęknięcie. Nauczyciele to zatomizowana grupa, w której pandemia tylko pogłębiła podziały i konflikty.

Po licznych zwolnieniach nauczycieli w mojej szkole pozostali nieliczni, raczej jest więc między nami konkurencja niż przyjaźń. Konkurujemy ze sobą w zasadzie o wszystko (...) kiedy tych godzin brak i każda jest na przysłowiową wagę złota, czy raczej etatu, trudno jest o dobre relacje czy przyjaźnie. My po prostu ze sobą pracujemy, ale o jakichś relacjach trudno jest mówić. (1/17; edukacja)

Pracownicy pomocy społecznej dość zgodnie przyznają zaś, że kryzys ich zintegrował. Narracje pokazują, jak ważne dla sprawnego funkcjonowania instytucji są sieci relacji, zwłaszcza tych wewnętrznych, międzypracowniczych.

Pandemia bardzo wzmocniła, skleciła ośrodek, (...) zrobiliśmy się taką rodziną (...) bardzo żeśmy się ze sobą żyli jako pracownicy. (W4; pomoc społeczna)

Biegunowo różne są także w narracjach zmiany w relacjach z klientami i podopiecznymi. Z jednej strony respondenci wskazują na rozluźnienie, a niekiedy wręcz zanik więzi stanowiących o efektywności pracy, z drugiej zaś nie małym wysiłkiem potrafią je wzmocnić. „Nie spotkam się z dziećmi, ale z komputerem”, gorzko stwierdza nauczyciel (2/174). I jeśli narratorzy wskazują na konflikty ze zdezorientowanymi, przestraszonymi czy roszczeniowymi klientami, najważniejsze są właśnie relacje. „To jest po prostu praca socjalna (...), ale nie ma tej bliskości”, tłumaczy (W4). Wraz z relacjami tracą poczucie sensu swojego zawodu.

Codziennie gryzę się sama ze sobą, że może Zuzia z zerówki potrzebowała, żebym ją przytuliła, gdy się wywróciła, potykając się o plecak koleżanki? Nie przytuliłam jej, bo reżim. Pandemia zabija nie tylko ludzi. Zabija człowieczeństwo. (2/235; edukacja)

Dlatego niektórzy respondenci szukają bliskości, nie bacząc na ryzyko, a czasem wręcz na przekór pandemicznym regulacjom czy zdrowemu rozsądkowi próbują ratować niszczone przez wirus relacje. „Mój główny pomysł to była bliskość. Staralem się być blisko moich uczniów, kontaktowałem się też z rodzinami”, wskazuje nauczyciel (W17).

Zawsze mnie cieszy i satysfakcjonuje to, jak ostatnio usłyszałam od podopiecznej naszej: „laluchna, dobrze, że tu jesteś”. To daje takiego kopa, że można tutaj jeszcze pracować. (W4; pomoc społeczna)

Jak wypała pomoc

Pandemia w swej istocie jest kryzysem zdrowotnym. W narracjach znajdziemy dojmujące opisy skutków wirusa: straty i powodowanej nią traumy. W kontekście zdrowotnym na pierwszy plan wysuwają się jednak typowe choroby zawodowe dotyczące wzroku, głosu czy narządów ruchu (głównie kręgosłupa). Pandemia częściej wzmacnia dawne problemy lub powoduje ich nawrót, niż generuje nowe.

Kiedy wracam wieczorem z pracy, jestem tak zmęczona, że padam. Praca w kombinezonie ochronnym (...) wykańcza fizycznie. Po dyżurze jestem odwodniona i niedotleniona. Pojawiły się ponownie migreny. Mało kto to rozumie. (1/236; ochrona zdrowia)

O ile medycy zamknięci są w kombinezonach, o tyle nauczyciele tkwią zamknięci wśród procedur. „Czułam się jak w ciasnej klatce z dzikimi zwierzętami”, pisze (2/39). Fizyczny wymiar mierzenia się z trudami pracy w służbie publicznej jest ściśle związany z psychicznym.

wieczorem umieram, nie mam ochoty, nie mam siły, nie mam serca, a duszy to zasadniczo nie mam, nie tylko wieczorem. (2/35; edukacja)

Nie bez znaczenia jest misyjny charakter zawodów pomocowych. Głęboko zaangażowanym w swą pracę narratorom trudno odpuścić, zwolnić, pozwolić sobie na chwilę oddechu i regeneracji. Problemy, z którymi się mierzą, przecież nie zaczekają.

Troszeczkę się spalałam, (...) wylądowałam na zwolnieniu. Nie dałam fizycznie rady, po prostu przestałam jeść, nie mogłam spać. Ze stresu, z tego wszystkiego, za dużo było, a człowiek chciał jak najlepiej, nie? (W7; pomoc społeczna)

W narracjach bynajmniej nie wirus powoduje najgroźniejsze choroby dotyczące zawody pomocowe. To raczej przepracowanie, brak wsparcia i poczucia sensu.

Przerażeni i zdeterminowani

W emocjonalnym krajobrazie pandemii dominuje strach. Ci, którzy mają zapewniać bezpieczeństwo, nie czują się bezpiecznie. Ci, którzy mają nieść pomoc, boją się. O zdrowie swoje, bliskich, podwładnych. O funkcjonowanie instytucji. O pracę, pensję, przetrwanie trudnych chwil. Strach wynika z tego, że trzeba iść do pracy, gdy wszyscy inni zostali w domu.

Boję się, każdego dnia bardziej. Nie, nie o siebie! O swoją rodzinę, o ludzi, którymi kieruję, za których jestem odpowiedzialna. (1/205; edukacja)

Strach przed zarażeniem się, zakażeniem i tym, że możemy być zamknięte, on pozostał. Myślę, że w mojej głowie pozostaje do dziś. (W5; pomoc społeczna)

Czasem to samo, co budzi lęk, skłania do gniewu. Narratorzy są wściekli na absurdalne przepisy i nieskuteczne obostrzenia, na niesprawiedliwe traktowanie w pracy, a wszystko potęguje przemęczenie, przepracowanie i frustracja.

W narracjach nie brak jednak satysfakcji. Z tego, że stawili czoła wyzwaniu i podołali. Z tego, że uczniowie pracują, potrzeby podopiecznych są zaspokojone, a pacjenci wyrażają wdzięczność.

Niekiedy odczuwam wielką satysfakcję z wykonywanego zawodu (...), kiedy słyszę słowo „dziękuję”, kiedy widzę uśmiech wdzięczności. (2/66; ochrona zdrowia)

W sferze emocjonalnej kluczowe jest jednak zaangażowanie pracowników służb społecznych. Kryzys nie zniechęca ich, a wręcz dodaje im sił i każe się skupić na swoich zadaniach. Na misji, którą mają do wykonania.

To świat się wali na twoich oczach, a ty myślisz o podstawie programowej?! – zdawałam pytać siebie w duchu, z dozą pretensji i niedowierzania. (1/346; edukacja)

Niektórzy narratorzy zdają się tak głęboko utożsamiać ze swoim zawodem, że niedoskonałości systemu biorą za własne niepowodzenia. Respondentka (W7) zwraca uwagę na konieczność zachowania dystansu względem pracy. Dystansu, którego jej zabrakło: „tak podchodziłam, że jak coś się nie udało, to raczej porażka”.

To właśnie to zaangażowanie, głębokie utożsamianie się z pracą pozwala ją „kochać”, wykonywać mimo trudnych warunków i niewdzięczności: systemu, przełożonych, klientów, podopiecznych. To ono pozwala zrozumieć paradoksalne splątanie emocji towarzyszących profesji lekarza: „Jestem wściekła i wykończona, ale lubię to!” (1/299; lekarka).

Podsumowanie

Pandemia uwypukliła znaczenie wielu kluczowych zadań instytucji publicznych realizowanych przez przedstawicieli zawodów pomocowych. To oni znaleźli się na pierwszej linii epidemicznej walki, wystawiając się na największe ryzyko. Narratorzy wyraźnie wskazują jednak, że pandemia to kolejna odsłona trwającego od dawna kryzysu. Warunki pracy w zawodach pomocowych były trudne na długo przed pojawieniem się koronawirusa. Przedstawiciele *helping professions* od dawna zmagają się brakami sprzętowymi, pracą ponad siły, niepewnością, brakiem podmiotowości, nawet jeśli zjawiska te dotyczą ich w różnym stopniu, a każda branża ma ustaloną hierarchię decydującą o dostępie do

zasobów lub ochronie przed zawodowymi destrukcyjnymi czynnikami. Koronawirus, nawet jeśli obfitował w efektowne obrazy i wiązał się z zupełnie nowymi fenomenami, jak masowa kwarantanna czy nauczanie zdalne, na poziomie strukturalnym nie obnażył żadnych nowych niedomagań systemu, wzmocnił, nierzadko zwielokrotniając, jedynie te, których pracownicy zawodów pomocowych doświadczali od dawna. Pandemia sprawiła, że ciężar niesiony przez respondentów niepomiarowo wzniósł, na co reakcją otoczenia jest głównie oczekiwanie jeszcze intensywniejszej pracy, jeszcze większych wyrzeczeń.

Fatalna jakość pracy w zawodach pomocowych pełni znaczenia zyskuje, jeśli przyrzeć się jej w kontekście nie indywidualnym i pracowniczym, ale systemowym i instytucjonalnym. W narracjach uczestników badania dostrzegamy osobiste konsekwencje systemowych niedomagań: kryzys jakości życia w pracy ma źródło w kryzysie instytucji publicznych. Analiza jakości życia w pracy wskazuje na wielowymiarową słabość instytucji, niedofinansowanych i niedoinwestowanych, pogrążonych w chaosie i dezorganizacji, niedysponujących odpowiednimi kadrami i sprzętem, będących złym miejscem pracy z niskimi wynagrodzeniami i toksycznymi relacjami. Spójrzmy na wszechobecny w narracjach strach karmiący się instytucjonalną pustką. Pozbawieni organizacyjnego wsparcia, pracownicy boją się o siebie i swoich bliskich, choć w kontakcie z klientami zobowiązani są do wykazywania się urzędową odwagą. Zbyt często narratorzy w walce z pandemią dysponują jedynie swoim zaangażowaniem i poczuciem misji. Zbyt często instytucja pojawia się jedynie jako biurokratyczna zmora, utrudniający pracę natręt, zmuszający do kolejnych wyrzeczeń przełożony lub grożący sankcjami kontroler.

Kluczowe funkcje państwa, do których zaliczamy edukację, ochronę zdrowia i pomoc społeczną, wypełniane są nie dzięki, ale pomimo działalności dedykowanych im instytucji. Nie dość, że nie wspierają one przedstawicieli zawodów pomocowych, to żerują na ich indywidualnych zasobach: finansowych, sprzętowych, zdrowotnych, rodzinnych, wreszcie emocjonalnych. Strategia odporności państwa musi uwzględniać nie tylko aspekty logistyczne i proceduralne, sprzętowe w zakresie potencjału militarnego, gospodarczego, informatycznego, energetycznego czy prawnego, ale także zabezpieczenie zdolności instytucji państwa do świadczenia kluczowych usług publicznych. W tym zakresie fundamentalne są warunki pracy kadr tych instytucji i ich konsekwencje dla doświadczanej przez nich jakości życia. To bak pojazdu, który musi być stale pełny. W kryzysie może się okazać, że pojazd ten nie będzie w stanie ruszyć.

Na długo przed wybuchem pandemii misyjne pojmowanie pracy było ważnym czynnikiem wyboru czy pozostawania w analizowanych zawodach. W obliczu kryzysu jeszcze mocniej sięgnięto po ten argument. Heroizm stał się wymaganą w zawodach pomocowych kompetencją, a nie przymiotem wybitnych. Łatwo jednak o inflację tej etykiety: rzekomy bohater może zorientować się, że

jego ofiarne interwencje traktowane są jako konieczność, odwaga się rutynizuje, a wzmożony wysiłek nie spotyka się z żadną rekompensatą – lub spotyka z niewielką. Przychodzi więc myśl, czy bohater nie staje się naiwniakiem. Analizowany materiał pełen jest przykładów pogłębiającego się wyczerpania przedstawicieli zawodów pomocowych. Dostrzegają swój niski status społeczny, dokonują statusowych porównań, swą pracę postrzegają jako upokarzającą pułapkę. „Wypalają się” w roli zawodowej z powodu chronicznego przeciążenia i niedostatecznego wsparcia, choć stanowią kluczowy komponent odporności państwa umożliwiając nieprzerwane działanie instytucji publicznych. Ciągłe odwoływanie się do poczucia misji, zaangażowania czy solidarności przedstawicieli zawodów pomocowych przy braku rekompensujących wysiłki inwestycji osłabia odporność państwa: tworzoną nie przez spójny i trwały system instytucjonalny, ale indywidualne zasoby jego pracowników, które ulegają wyczerpaniu. Koronawirus obnażył słabość instytucji, których zwaliste cielska leżą na barkach ich pracowników. Systemy edukacji, ochrony zdrowia i opieki społecznej w dużej mierze bazują na wyczerpujących się zasobach swoich pracowników, instytucjonalne braki rekompensując wyzyskiwaniem jednostek i presją odpowiedzialności. Pytanie, jak długo jeszcze zbiorowy wysiłek nauczycieli, pracowników socjalnych i białego personelu zdoła nieść instytucje. Jak długo znajdować się będą śmiałkowie, którzy odpowiedzą na wołania o pospolite ruszenie bohaterów.

Bibliografia

- Aluffi Pentini, A., Lorenz, W. (2020). The Corona Crisis and the Erosion of “the Social” – Giving a Decisive Voice to the Social Professions. *European Journal of Social Work*, 23(4), 543–553. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783215>
- Andrews, F. M., Inglehart, R. F. (1979). The Structure of Subjective Well-being in Nine Western Societies. *Social Indicators Research*, 6(1), 73–90. <https://doi.org/10.1007/BF00305437>
- American Psychological Association (2022). *Helping Professions*. W: APA Dictionary of Psychology. <https://dictionary.apa.org/helping-professions>
- Aryanti, R. D., Diah Sari, E. Y., Siwi Widiana, H. (2020). A Literature Review of Workplace Well-being: Advances in Social Science, Education and Humanities Research. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 477, 605–609. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201017.134>
- Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A.M., Strom, K., Truett, R., Úriz, M.J., Weinberg, M. (2020). Practising Ethically During COVID-19: Social Work Challenges and Responses. *International Social Work*, 63(5), 569–583. <https://doi.org/10.1177/0020872820949614>
- Berg, B. L., Lune, H. (2012). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Pearson.

- Biuro Bezpieczeństwa Narodowego (2020). Strategia Bezpieczeństwa Narodowego Rzeczypospolitej Polskiej. https://www.bbn.gov.pl/ftp/dokumenty/Strategia_Bezpieczenstwa_Narodowego_RP_2020.pdf
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., Rubin, G. J. (2020). The Psychological Impact of Quarantine and How to Reduce It: Rapid Review of the Evidence. *Lancet*, 395(10227), 912–920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Bryan, W. V. (2009). *The Professional Helper: The Fundamentals of Being a Helping Professional*. Charles C. Thomas Publisher.
- Bryce, I., Pye, D., Beccaria, G., McIlveen, P., Du Preez, J. (2021). A Systematic Literature Review of the Career Choice of Helping Professionals Who Have Experienced Cumulative Harm as a Result of Adverse Childhood Experiences. *Trauma, Violence, & Abuse*, 24(1), 72–85. <https://doi.org/10.1177/15248380211016016>
- Carroll, M., Constantinou, F. (2023). *Teachers' Experiences of Teaching During the Covid-19 Pandemic*. Cambridge University Press & Assessment. <https://www.cambridgeassessment.org.uk/Images/682359-teachers-experiences-of-teaching-during-the-covid-19-pandemic.pdf>
- Chandler, D. (2014). *Resilience: The Governance of Complexity*. Routledge.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory*. Sage.
- Chbeir, S., Carrión, V. (2023). Resilience by Design: How Nature, Nurture, Environment, and Microbiome Mitigate Stress and Allostatic Load. *World Journal of Psychiatry*, 19, 13(5), 144–159. <https://doi.org/10.5498/wjp.v13.i5.144>
- Chen, R., Sun, C., Chen, J. J., Jen, H. J., Kang, X. L., Kao, C. C., Chou, K. R. (2021). A Large-scale Survey on Trauma, Burnout, and Posttraumatic Growth Among Nurses During the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Mental Health Nursing*, 30(1), 102–116. <https://doi.org/10.1111/inm.12796>
- Cummins, R. A. (1995). On the Trail of the Gold Standard for Life Satisfaction. *Social Indicators Research*, 35, 179–200. <https://doi.org/10.1007/BF01079026>
- Cummins, R. A. (1996). The Domains of Life Satisfaction: An Attempt to Order Chaos. *Social Indicators Research*, 38, 303–332. <https://doi.org/10.1007/BF00292050>
- Daniels, K. (2000). Measures of Five Aspects of Affective Well-being at Work. *Human Relations*, 53(2), 275–294. <https://doi.org/10.1177/a010564>
- Drabina-Różewicz, A. (2022). Radzenie sobie z wyzwaniami pracy podczas pandemii COVID-19 w doświadczeniach nauczycieli szkół podstawowych. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 84(4), 211–225. <https://doi.org/10.14746/rpeis.2022.84.4.13>
- Drozdowski, R., Krajewski, M., Luczys, P., Kubacka, M. (2022). In Between: On the Defensive Reactivity of Public Institutions in Poland to the COVID-19 Pandemic. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 84(1), 229–246. <https://doi.org/10.14746/rpeis.2022.84.1.17>
- Egan G., Reece R. (2018). *The Skilled Helper: A Problem-management and Opportunity-development Approach to Helping*. Cengage.
- Etzioni, A. (1969). Preface. W: A. Etzioni (red.), *The Semi-professions and Their Organization: Teachers, Nurses, Social Workers* (s. V–XVII). The Free Press.

- European Commission (2017). *A Strategic Approach to Resilience in the EU's External Action*. https://www.eeas.europa.eu/node/27711_en
- Felczak, J., Błędowski, P., Kubicki, P. (2024). *Memoirs Collected in the Competition "Daily Life in the Time of Coronavirus"*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14032339>
- Frąckowiak-Sochańska, M., Hermanowski, M., Kasprzak T., Kotlarska-Michalska, A., Necel, R., Zaręba, M. (2020). *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań. Część pierwsza*. Wydział Socjologii UAM, ROPS, OIS. <https://socjologia.amu.edu.pl/publikacje/439-instytucje-w-czasach-pandemiiiraport>
- Fukowska, M., Koweszko, T. (2021). Analiza stanu psychicznego i satysfakcji z pracy personelu medycznego w okresie pandemii COVID – 19. *Psychiatria*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.5603/PSYCH.a2021.0043>
- Galik, C. S., Chelbi, L. (2020). Revisiting Institutional Stability: A Systematic Review and Distillations of Dominant Modes. *Environmental Policy and Governance*, 31, 463–473.
- Gierszewski, J. (2018). Bezpieczeństwo społeczne jako dziedzina bezpieczeństwa narodowego. *Historia i Polityka*, 23(30), 21–38.
- Golinowska, S. (2018). Modele polityki społecznej w Polsce i Europie na początku XXI wieku. Fundacja im. Stefana Batorego. <https://www.batory.org.pl/wp-content/uploads/2019/05/Modele-polityki-spoecznej.pdf>
- Hargreaves, A. (2021). What the COVID-19 Pandemic has Taught us about Teachers and Teaching. *Facets*, 6, 1835–1863. <https://doi.org/10.1139/facets-2021-0084>
- Huang, Y., Lazarides, R., Richter, D. (2023). Teachers' Adaptations to COVID-19: Perceived Preparedness for Distance Education, Frequency of Teacher-Student Contact, and Resources in ICT. *European Journal of Teacher Education*, 1–26. <https://doi.org/10.1080/02619768.2023.2288554>
- Jankowiak, B., Jaskulska, S. (2020). Dobrostan nauczycieli i nauczycielek a ich postawy wobec kształcenia na odległość w czasie pandemii COVID-19. *Przegląd Pedagogiczny*, 1, 219–232. <https://doi.org/10.34767/PP.2020.01.13>
- Kanios, A., Herman, A. (2022). Poczucie obciążenia pracą pracowników socjalnych w czasie pandemii. *Polityka Społeczna*, 584–585(11–12), 7–15. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0016.1309>
- Karwacki, A. (2023). *Jakość życia w pracy w Polsce. Stan, problemy, wyzwania* [niepublikowany maszynopis]. Wydział Filozofii i Nauk Społecznych, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu.
- Kinowska, H., Juchnowicz M. (2023). Wellbeing of Employees in the Healthcare Industry in Poland under Pandemic Conditions. *Polityka Społeczna*, 586(1), 25–32. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0053.4094>
- Keenan, J. M., Trump, B., Kytömaa, E., Adlakha-Hutcheon, G., Linkov, I. (2024). The Role of Science in Resilience Planning for Military-civilian Domains in the U.S. and NATO. *Defence Studies*, 24(4), 493–524. <https://doi.org/10.1080/14702436.2024.2365218>
- Keplin, J. Ł. (2023). Budowanie odporności państwa na działania hybrydowe. *Przegląd Bezpieczeństwa Wewnętrznego*, 29, 9–33.

- Klassen, R., Wilson, E., Siu, A. i in. (2013). Preservice Teachers' Work Stress, Self-Efficacy, and Occupational Commitment in four Countries. *European Journal of Psychology of Education*, 28, 1289–1309. <https://doi.org/10.1007/s10212-012-0166-x>
- Kozek, W. (2013). Pielęgniarki na rynku pracy. *Zdrowie Publiczne i Zarządzanie*, 11(2), 180–190. <https://doi.org/10.4467/20842627OZ.14.016.1626>
- Lee, P.-C., Chen, S.-H., Su, H.-N. (2018). Exploring Technological Resilience at the Country Level with Patents. *Technology Analysis & Strategic Management*, 30(9), 1105–1120. <https://doi.org/10.1080/09537325.2018.1442572>
- Leffler M. (2020). Wellbeing Among Healthcare Personnel During the COVID-19 Public Health Crisis. *Delaware Journal of Public Health*, 6(3), 16-19. <https://doi.org/10.32481/djph.2020.08.005>
- Lisowska, K., Łojko, M. (2021). Professional Work and Personal Life of a Social Worker During the Time of Pandemic. *Praca Socjalna*, 36(3), 55–68. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.0733>
- Lloyd, A. (2015). Stranger in a Strange Land: Enabling Information Resilience in Resettlement Landscapes. *Journal of Documentation*, 71(5), 1029–1042. <https://doi.org/10.1108/JD-04-2014-0065>
- Mańkowska, B. (2020). Pomoc społeczna w czasie pandemii Covid-19 – pierwsze komentarze z frontu praktyk. *Praca Socjalna*, 2(35), 72–83. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0014.1489>
- Michalska, A. (2023). Różne obrazy pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w czasie pandemii COVID-19. *Górnośląskie Studia Socjologiczne. Seria Nowa*, 1–23. https://doi.org/10.31261/GSS_SN.2023.14.01
- Mikołajczyk, M. (2016). Kryzys instytucji w polskim współczesnym dyskursie politycznym. *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis: Studia Politologica*, 16, 78–92.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage.
- Miller, J. J., Grise-Owens, E. (2022). The Impact of COVID-19 on Social Workers: An Assessment of Peritraumatic Distress. *Journal of Social Work*. 22(3), 674–691. <https://doi.org/10.1177/14680173211013243>
- Mydlowska, B. (2022). Praca nauczyciela szkoły średniej w czasie pandemii. *Roczniki Pedagogiczne*, 14(2), 35–43. <https://doi.org/10.18290/rped22142.4>
- Najwyższa Izba Kontroli. (2019). Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach. <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/organizacja-i-warunki-pracy-pracownikow-socjalnych-wgminach.html>
- NATO (2022). *Strategic Concept 2022*. <https://www.act.nato.int/wp-content/uploads/2023/05/290622-strategic-concept.pdf>
- Necel, R. (2021). Instytucje pomocy społecznej a pandemia COVID-19 w świetle badań pracowników socjalnych. *Praca i Zabezpieczenie Społeczne*, 2, 13–23. <https://doi.org/10.33226/0032-6186.2021.2.2>
- Necel, R., Zaręba, M. (2020). Social Assistance Institutions During the COVID-19 Pandemic: Experiences of Polish Social Workers. *International Social Work*, 63(6), 803–806. <https://doi.org/10.1177/0020872820959361>

- Neira-Pineda, J. C. (2024). The Resilience of Law: A Measure to Tackle the Ineffectiveness of Law. *Dikaion*, 33(1), e3314. <https://doi.org/10.5294/dika.2024.33.1.4>
- Noll, H.-H. (2002). Towards a European System of Social Indicators: Theoretical Framework and System Architecture. *Social Indicators Research*, 58(1–3), 47–87.
- OECD (2024). Education at a Glance 2024. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c00cad36-en>
- Ostrowski, T. M. (2009). Pozytywne i negatywne następstwa zdrowotne pracy lekarza na więcej niż jednym etacie. *Polskie Forum Psychologiczne*, XIV(1): 78–89.
- O’Grady, N., Shaw, D. (2023). Resilience, Responsibility and State Abandon: The Changing Role of the Government in Emergencies. *Political Geography*, 100, 102796. <https://doi.org/10.1016/j.polgeo.2022.102796>
- O’Leary, P., Tsui, M.-S. (2020). The Gentle Reminder to Social Workers in the Pandemic. *International Social Work*, 63(3), 273–274. <https://doi.org/10.1177/0020872820918979>
- O’Leary, P., Tsui, M.-S. (2020a). Staying resilient, compassionate and ethical: social work at the front line of the pandemic. *International Social Work*, 63(5), 567–568. <https://doi.org/10.1177/0020872820950644>
- Page, K. (2005). Subjective Wellbeing in the Workplace [praca licencjacka, Deakin University]. Australian Centre on Quality of Life. <https://www.acqol.com.au/uploads/theses/thesis-page-k.pdf>
- Parker, G. B., Hyett, M.P. (2011). Measurement of Well-being in the Workplace: The Development of the Work Well-being Questionnaire. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 199(6), 394–397. <https://doi.org/10.1097/nmd.0b013e31821cd3b9>
- Petelewicz, M., Drabowicz, T. (2016). *Jakość życia – globalnie i lokalnie. Pomiar i wizualizacja*. Katedra Socjologii Ogólnej, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny Uniwersytetu Łódzkiego. https://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/20366/33-jakosc_zycia_globalnie_i_lokalnie.pdf
- Pyżalski, J., Merecz, D. (2010). *Psychospołeczne warunki pracy polskich nauczycieli. Pomiędzy wypaleniem zawodowym a zaangażowaniem*. Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Reiff, R. (1974). The Control of Knowledge: The Power of the Helping Professions. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 10(3), 451–461. <https://doi.org/10.1177/002188637401000316>
- Riedel, P.-L., Kreh, A., Juen, B. (2022). Psychosocial Well-being of Healthcare Workers During COVID-19. *Médecine de Catastrophe – Urgences Collectives*, 6(4), 236–240. <https://doi.org/10.1016/j.pxur.2022.09.001>
- Ruhl, J. B., Cosens, B., Soininen, N. (2021). Resilience of Legal Systems: Toward Adaptive Governance. W: M. Ungar (red.), *Multisystemic Resilience: Adaptation and Transformation in Contexts of Change*. Oxford Academic.
- Sacré, M., Ries, N., Wolf, K., Kunter, M. (2023). Teachers’ Well-being and Their Teaching Quality During the COVID-19 Pandemic: A Retrospective Study. *Frontiers in Education*, 8, 1136940. <https://doi.org/10.3389/educ.2023.1136940>
- Saraniemi, S., Harrikari, T., Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Tiitinen, L., Lepiaho, T. (2023). “I Have Built an Office for Myself in the Sauna” – the

- Well-being of Social Workers in Liminal Space During the Early Phases of the COVID-19 Pandemic. *International Social Work*, 66(6), 1773–1785. <https://doi.org/10.1177/00208728231186519>
- Schmid, C., Meyer, M., Bischof, S., Keller, S., Huber, M. (2024). Soliciting Diaries for “Real-time” Insights into the COVID-19 Pandemic: Methodological Reflections on Using Digital Technologies to Engage the Public. *International Journal of Public Health*, 69. <https://doi.org/10.3389/ijph.2024.1606912>
- Schwartz Tayri, T. M. (2022). On the Frontlines: The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers’ Well-being. *Social Work*, 68(1), 69–80. <https://doi.org/10.1093/sw/swac050>
- Shanafelt, T. D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L. N., Sotile, W., Satele, D., West, C. P., Sloan, J., Oreskovich, M. R. (2012). Burnout and Satisfaction with Work-life Balance among US Physicians Relative to the General US Population. *Archives of Internal Medicine*, 172(18), 1377–1385. <https://doi.org/10.1001/archinternmed.2012.3199>
- Shanafelt, T., Ripp, J., Trockel, M. (2020). Understanding and addressing sources of anxiety among health care professionals during the COVID-19 pandemic. *JAMA*, 323(21), 2133–2134. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.5893>
- Shapiro, D. E., Duquette, C., Abbott, L. M., Babineau, T., Pearl, A., Haidet, P. (2019). Beyond Burnout: A Physician Wellness Hierarchy Designed to Prioritize Interventions at the Systems Level. *The American Journal of Medicine*, 132(5), 556–563. <https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2018.11.028>
- Shoulders, C. W., Estep, Ch. M., Johnson, D. M. (2021). Teachers’ Stress, Coping Strategies, and Job Satisfaction in COVID-induced Teaching Environments. *Journal of Agricultural Education*, 62(4), 67–80. <https://doi.org/10.5032/jae.2021.04064>
- Smak, M., Walczak, D. (2015). *Pozycja społeczno-zawodowa nauczycieli. Raport z badania jakościowego*. Instytut Badań Edukacyjnych. <https://eduentuzjasci.pl/images/stories/publikacje/IBE-raport-pozycja-spleczno-zawodowa-naucz-BJ.pdf>
- Sokół-Szawłowska, M., Mierzejewski, P., Heitzman, J. (2022). Subjective Mental Deterioration of Healthcare Workers During the First Wave of the COVID-19 Pandemic in Poland. *Psychiatria Polska*, 56(6), 1269–1287. <https://doi.org/10.12740/PP/144111>
- Stryjewski, P., Kuczaj, A., Domal-Kwiatkowska, D., Mazurek, U., Nowalany-Koziełska, E. (2016). Wpływ pracy nocnej i zmianowej na zdrowie pracowników. *Przegląd Lekarski*, 73(7), 513–515.
- Szczyrba-Maróń, B., Wons, A. (2008). Używanie substancji psychoaktywnych wśród lekarzy jako niekonstruktywny sposób radzenia sobie z trudnymi sytuacjami. *Alkoholizm i Narkomania*, 21(1), 9–20.
- Trawińska-Konador, K., Buchowicz, I., Felczak, J. (2024). The Professional Landscape of Polish Teachers as Preserved in Their Diaries from the First Months of the Covid-19 pandemic. *Polityka Społeczna*, 26T(1, numer tematyczny), 28–35. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0054.7026>
- WHOQOL Group. (1995). *Measuring Quality of Life*.

- Walter-McCabe, H. A. (2020). Coronavirus Pandemic Calls for an Immediate Social Work Response. *Social Work in Public Health*, 35(3), 69–72. <https://doi.org/10.1080/19371918.2020.1751533>
- Weißenfels, M., Klopp, E., Perels, F. (2022). Changes in Teacher Burnout and Self-efficacy During the COVID-19 Pandemic: Interrelations and E-learning Variables Related to Change. *Frontiers in Education*, 6, 736992. <https://doi.org/10.3389/educ.2021.736992>
- Wróblewski, M., Stankowska, J., Kawiak-Jawor, E. (2024). “We’re at war.” Healthcare Workers’ Experience with Organisational Change, Uncertainty and Vaccine Hesitancy in 2021 and 2022 during the COVID-19 Vaccination Programme in Poland. *International Journal of Health Planning and Management*, 39(5): 1298–1312. <https://doi.org/10.1002/hpm.3801>
- Wu, A. W., Buckle, P., Haut, E. R., Bellandi, T., Koizumi, S., Mair, A., Øvretveit, J., Power, C., Sax, H., Thomas, E. J., Newman-Toker, D., Vincent, C. (2020). Supporting the Emotional Well-being of Health Care Workers During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Patient Safety and Risk Management*. <https://doi.org/10.1177/2516043520931971>
- Wylegała, A. (2022). Pamiętniki konkursowe oraz współczesne wywiady jako komplementarne źródła do badania chłopskiego doświadczenia reformy rolnej. *Kultura i Społeczeństwo*, 66(2), 185–211. <https://doi.org/10.35757/KIS.2022.66.2.8>
- Zebrowski, Ch. (2013). The Nature of Resilience. *Resilience: International Policies, Practices, and Discourses*, 1(3), 159–173. <https://doi.org/10.1080/21693293.2013.804672>
- Zebrowski, Ch. (2016). *The Value of Resilience: Securing Life in the Twenty-first Century*. Routledge.
- Zybała, A. (2017). *Public Administration Reforms in Poland*. W: J. Nemec, D. Špaček (red.), *25 Years of Public Administration Developments and Reforms in V4 Region* (s. 85–116). Masaryková Univerzita.