

**Michał Mielczarek**

Dolnośląska Szkoła Wyższa we Wrocławiu

## **CENTRUM PLUS PRZYKŁADEM POLSKIEJ ADAPTACJI BRYTYJSKIEGO PROGRAMU PRZECIWDZIAŁANIA BEZROBOCIU NEW DEAL\***

Przyspieszająca na skutek kompleksu czynników ideologicznych, technologicznych i polityczno-gospodarczych globalizacja bardzo istotnie zaczęła zmieniać obraz systemu kapitalistycznego i świata w ogóle. Jednym z jego podstawowych wyznaczników stało się uwolnienie kapitału spod ograniczeń czasu i przestrzeni<sup>1</sup>. Stał się on eksterytorialny i ulotny, w ułamku sekundy, wraz z kliknięciem myszki komputerowej, zaczął się przemieszczać po całym globie. Państwo zaś, razem ze swoimi problemami społecznymi, pozostało osadzone w lokalności. Utraciło więc kontrolę nad uwolnionym kapitałem i w wyniku tego także swoją rolę rozjemcy – stabilizatora konfliktu między światem pracy (i szerzej ludzi nieuprzywilejowanych społecznie) a światem posiadaczy i menadżerów kapitału. Państwo przestało dla tych drugich stanowić też istotną wartość (oprócz wyciągania pieniędzy budżetowych – patrz choćby dotacje w obecnym kryzysie dla upadających megakorporacji – pilnowania prawa i porządku społecznego oraz wykorzystywania dyplomacji do zabiegania o swoje interesy w świecie), mało tego – stało się wielkim ciężarem, kulą u nogi ograniczającą swobodę ruchu. Kapitał przestał mieć interes w podtrzymywaniu istnienia państwa opiekuńczego. Zaczął dążyć do jego ograniczenia<sup>2</sup>.

---

\* Szerzej temat programu New Deal i tzw. aktywnej polityki społecznej omawiam w artykule: *Aktywna Polityka Społeczna w świecie „znikającego zatrudnienia” – nakłanianie do zaangażowania czy osadzanie w bierności?* (w druku).

<sup>1</sup> Z. Bauman, *Globalizacja*, Warszawa 2000.

<sup>2</sup> Zob. np. W. Anioł, *Internacjonalizacja polityki społecznej*, [w:] *Polityka społeczna*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Warszawa 2008; Z. Bauman, *Praca, konsumpcjonizm i nowi ubodzy*, Kraków 2006; N. Chomsky, *Zysk ponad ludzi. Neoliberalizm a ład globalny*, Wrocław 2000; H.P. Martin i H. Schumann, *Pułapka globalizacji*, Wrocław 1999.

## Program New Deal jako przejaw aktywnej polityki społecznej

Jedną z prób radzenia sobie z problemami społecznymi w tej trudnej sytuacji rozkładu pomocy społecznej są idee i działania brytyjskiej Nowej Partii Pracy. Warto poświęcić im uwagę choćby ze względu na deklarowaną skuteczność w walce z bezrobociem i aktywizowaniem wykluczonych. Działania te są przejawem bardzo silnej współczesnej tendencji w polityce społecznej, jaką jest tak zwana aktywna polityka społeczna (APS). Opiera się ona na kilku założeniach, które oczywiście nieprzypadkowo współgrają z opisanymi wyżej uwarunkowaniami systemowymi – nową wolnością kapitału, jego niechęcią do finansowania niemających już dla niego znaczenia świadczeń społecznych i do wspólnej obywatelskiej sfery publicznej, brakiem w związku z tym środków na te cele i wynikającą stąd koniecznością ograniczania funkcji socjalnych państwa. Te najistotniejsze założenia to:

1. Przekonanie o tym, że „świadczenia powiększają problem bezrobocia i bierności zawodowej (ogólnie – niezatrudnienia), stanowiąc bodziec do dezaktywizacji zawodowej zwłaszcza wśród tych obywateli, którzy mają generalnie mniejsze szanse na zatrudnienie”<sup>3</sup>.
2. Uważa się, że aby przeciwdziałać temu uzależnieniu od pomocy państwa, a więc w dobrze pojętym interesie wszystkich obywateli (także samych uzależnionych), należy ograniczyć te świadczenia i powiązać je z aktywnością ich biorców. Na pomoc trzeba zasłużyć. Najlepiej oddaje tę ideę hasło świadczenie za pracę czy pojęcie kontraktu socjalnego.
3. „Praca nie powinna być jedną z dostępnych obywatelowi opcji do wyboru, ale sposobem na życie. [...] każdy, kto tylko może, musi pracować”<sup>4</sup>. Kształtowanie się APS jest utożsamiane z przejściem od państwa opiekuńczego (*welfare state*) do państwa nakłaniającego do pracy (*workfare state*). Przy czym należy pamiętać, że nie każdy jest do tej pracy namawiany. APS jest skierowana głównie do ubogich, w nomenklaturze pojęciowej nazywanych grupami ryzyka czy też osobami znajdującymi się w specyficznej sytuacji na rynku pracy, będących z różnych względów tej pracy pozbawieni. Są to długotrwale bezrobotni, samotnie wychowujący dzieci, niepełnosprawni, posiadający niskie kwalifikacje, młodzież, ludzie starsi czy byli więźniowie.
4. Jednostki mają być poprzez aktywność zawodową samodzielne ekonomicznie. Już nie państwo ma im gwarantować godny poziom egzystencji, ale one same. W ten sposób z barków państwa spada ciężar wydatków socjalnych i można je przeznaczyć na cele związane z globalną konkurencją o względy

<sup>3</sup> R. Szanferberg, *Rodzaje i formy aktywnej polityki społecznej*, [w:] *Polityka społeczna*, s. 403.

<sup>4</sup> *Ibidem*, s. 405.

kapitału. Państwo ma być też odciążone poprzez różnego rodzaju formy samopomocy, stąd też intensywny rozwój tak zwanego trzeciego sektora.

Wyeksponowane w tytule określenie New Deal oznacza nową umowę społeczną, której celem – jak relacjonuje to Anthony Giddens, światowej sławy socjolog, uczestniczący w jej tworzeniu –

[...] byłaby pomoc ludziom w przejmowaniu kontroli nad własnym życiem zawodowym i osobistym. Uznając, że dawne rozwiązania przestały przystawać do rzeczywistości społecznej, Nowa Partia Pracy wysunęła propozycję umowy społecznej między państwem a obywatelami, według której obie strony miałyby określone prawa i obowiązki. Zadaniem państwa jest pomoc obywatelom w znalezieniu dającej systematyczne dochody pracy, a nie tylko wspomaganie ich, kiedy jej nie mają. Obywatele ze swej strony nie powinni biernie czekać na zasiłek, ale podejmować działania w kierunku poprawy swojej sytuacji. Zatrudnienie stało się jednym z podstawowych zadań polityki społecznej Nowej Partii Pracy. [...] Jedną zaś z najważniejszych reform systemu opieki społecznej wprowadzonych przez nią są programy, mające na celu pomoc osobom korzystającym z zasiłków w znalezieniu płatnej pracy<sup>5</sup>.

New Deal stał się synonimem wielkiego programu aktywizacji zawodowej bezrobotnych Brytyjczyków, stanowiącego kwintesencję APS. Chciałbym teraz przedstawić próbę adaptacji założeń tego programu na gruncie polskim jako przykład realizacji rodzimej APS. Miałem wyjątkową okazję – uczestnicząc w 2006 roku w kilkudniowym szkoleniu w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rzeszowie – obserwować pilotażowy program funkcjonowania Centrum Plus, placówki stworzonej w 2005 roku na podobieństwo powstałych w ramach New Deal brytyjskich Jobcentres Plus. Projekt był finansowany przez ambasadę brytyjską w Polsce i na zasadzie eksportowania dobrych praktyk miał za zadanie zaszczepić u nas brytyjskie podejście do aktywizowania bezrobotnych. Brytyjczycy chwalili się niskim i spadającym bezrobociem oraz rosnącym, najwyższym w Europie, wskaźnikiem zatrudnienia w populacji osób w wieku produkcyjnym.

### **Centrum Plus jako przykład adaptacji programu New Deal**

Spróbuję przedstawić obraz rzeszowskiego Centrum Plus przede wszystkim z perspektywy funkcji przestrzeni w realizacji zamierzonych celów aktywizacyjnych. Mam nadzieję, że w dalszym opisie stanie się jasne, dlaczego wybrałem taką formułę – wymiar przestrzenny, jego rola i znaczenie dla funkcjonalności tej placówki były pierwszoplanowe. Przyczyniały się w ogromnym stopniu do realizacji założeń i celów APS. Wcześniej owe założenia i cele zrekonstruowałem na podstawie wymowy tekstu pisanego, teraz chciałbym oddać głos innemu wymiarowi rzeczywistości społecznej – przestrzeni, która także mówi<sup>6</sup> i ma do powiedzenia wiele ciekawych

<sup>5</sup> A. Giddens, *Socjologia*, Warszawa 2006, s. 361-362.

<sup>6</sup> Zob. E.T. Hall, *Ukryty wymiar*, Warszawa 2005.

rzeczy. Wymowa tego ukrytego wymiaru rzeczywistości społecznej pozwoli znakomicie uzupełnić, mam taką nadzieję, dotychczasowe rozważania o APS. Poniższy opis jest wynikiem prowadzonych przeze mnie obserwacji.

### ***Wejście do Centrum Plus, ul. Langiewicza 15, Rzeszów***

Ośrodek doradztwa indywidualnego bezrobotnym Centrum Plus, mimo że jest formalnie częścią Urzędu Pracy, ma swoją siedzibę w osobnym miejscu, co ma istotny wpływ na relacje klient – konsultant, gdyż zapewne pozbawia je działania stereotypów związanych z urzędem. Mieści się przy jednej z głównych ulic Rzeszowa. Jest dobrze oznaczony (duży banner reklamowy w kolorze zielonym jest doskonale widoczny nawet z daleka), są również tabliczki informacyjne z oznaczeniem, co to za instytucja i czego jest filią. Wejście jest wprost z ulicy, nie trzeba krążyć między budynkami, a osoby niepełnosprawne nie mają trudności z dostępem do usług doradców. Drzwi są lekkie, przeszklone (dzięki temu widać co dzieje się w środku) i nie nastęrczają trudności z ich otwarciem, wręcz zachęcają do wejścia do środka.

### ***Rozkład pomieszczeń w Centrum Plus***

Całe Centrum Plus składa się z pięciu stref działania i mieści się na około 100 metrach kwadratowych, z czego 80% zajmują strefy: samoobsługowa, wsparcia i doradcza, a pozostałe 20% to strefa zamknięta i socjalna. Po wejściu do środka przechodzi się przez korytarzyk, na którego końcu znajdują się trzystopniowe schodki, stanowiące symboliczną granicę, w trakcie której przekraczania dosłownie schodzimy w głąb i po której przekroczeniu odnosimy wrażenie, że teraz trudniej będzie się wycofać. Pierwszą rzeczą, jaka rzuca się w oczy, jest duża, otwarta przestrzeń (ale nie sprawia wrażenia chaosu, raczej wszystko ma tutaj swoje miejsce), ściany pomalowane w ciepłych, pastelowych kolorach (każda strefa ma swój kolor), dobrze oświetlone pomieszczenie i nowoczesny wystrój wnętrza. Towarzyszy nam poczucie sensu, odnosimy wrażenie, że to nie przelewki – tutaj rzeczywiście uzyskamy pomoc. Po przejściu kilku kroków docieramy do punktu informacyjnego – sekretariatu, gdzie po przedstawieniu swojej sprawy, jesteśmy kierowani do odpowiedniej osoby bądź miejsca.

Następnie wchodzimy w głąb największej powierzchni biura, w której mieszczą się strefy samoobsługowa, doradcza i wsparcia oddzielone od siebie kolorami podłogi i filarami z wbudowaną do nich żywą roślinnością. Ciekawym zabiegiem jest odzwierciedlenie kolorów stref na suficie, przez co przestrzeń sprawia wrażenie większej i bardziej uporządkowanej. Wszystko to powoduje, że wchodzący nie widzą i nie czują granic przestrzeni w sensie fizycznym, tylko symbolicznym. Mijając

to pomieszczenie wchodzimy do strefy zamkniętej i socjalnej. Każda z nich ma drzwi z tabliczką informującą o jej przeznaczeniu.

### ***Strefy Centrum Plus***

Strefa wsparcia – kolor jasnego drewna – to cztery stanowiska komputerowe z tapicerowanymi krzesłami oddzielone (ok. 2 m) od siebie ścianką drewnianą w celu zapewnienia prywatności. Nad każdym stanowiskiem jest lampa, która zmniejsza kontrast między otoczeniem a światłem monitora. Na stole wolna przestrzeń na położenie swoich materiałów. Na ścianie wiszą niezbędne instrukcje z informacjami ułatwiające poruszanie się w środowisku informatycznym.

Strefa samoobsługowa – kolor żółty – tu znajdują się kioski multimedialne – terminale internetowe (umieszczone w rogu sali), punkt ksero, urządzenie wielofunkcyjne (faksy, drukarki) i dwa stoły z wygodnymi fotelami (po 4 przy każdym), które umieszczone są w centralnym miejscu sali i pełnią funkcje poczekalni, w której można przejrzeć materiały informacyjne, zapoznać się z prasowymi ofertami pracy, porozmawiać ze współuczestnikami lub obsługą, jak również napisać swoje dokumenty aplikacyjne, zrobić notatki, racząc się przygotowanymi w strefie socjalnej napojami i pokarmem.

Strefa doradcza – kolor zielony – to pięć stanowisk do rozmów indywidualnych między klientem a konsultantem, wyposażonych w obszerne biurko o nieregularnym kształcie (tzw. łezka) sprzyjające rozmowom, gdzie także klient może umieścić swoje rzeczy (dla niego jest przeznaczona część biurka w kolorze zielonym) oraz dwa takie same tapicerowane krzesła, które są lekkie i bez problemu można je przesuwać, tym samym dostosowując układ krzesel do charakteru rozmowy i przekraczając symboliczne granice między kolorami stref klienta i konsultanta, choć najczęściej granice te nie są jednak naruszane. Strefa ta stanowi klasyczny przykład przestrzeni półtrwałej<sup>7</sup>.

Na biurkach znajdują się tylko aktualnie potrzebne i wykorzystywane dokumenty oraz sprzęt komputerowy (monitor i klawiatura), który w momencie używania kieruje się w stronę klienta tak, aby również i on mógł spoglądać na ekran i śledzić to, co wpisuje lub pokazuje doradca. Zmniejsza to dystans w relacjach konsultant – klient, co ma redukować opór przed mówieniem o problemach. Duże okna rozmieszczone na całej posiadają rolety, które odgradzają pomieszczenie od ulicy, dzięki czemu nic nie rozprasza uwagi podczas rozmowy i ma się wrażenie większego komfortu i intymności. Odległość między kolejnymi biurkami wynosi około siedem metrów, a stanowiska doradców są odgródzone od siebie ścianką zbudowaną z me-

---

<sup>7</sup> *Ibidem*, s. 139.

bli (szafek) ułożonych w kształt schodów, przez co przestrzeń wydaje się szersza, a jednocześnie odległość jest na tyle duża, że nie ma obawy o to, iż postronne osoby mogłyby coś usłyszeć. Strefa ta zdecydowanie stanowi przykład przestrzeni dośpoleczniejszej<sup>8</sup>.

Strefa zamknięta – to osobne pomieszczenia, w których przeprowadza się warsztaty grupowe oraz otrzymuje się wnioski o zasiłki i je wypełnia. Sale są jasne, przestronne, oświetlane światłem dziennym. Stoły warsztatowe przylegają do siebie, tworząc prostokąt, wokół którego siedzą uczestnicy. Odległość między osobami siedzącymi naprzeciw siebie wynosi około dwóch metrów, czyli uczestnicy warsztatów znajdują się w fazie bliższej dystansu społecznego<sup>9</sup>, przez co ich relacje są odpowiednio zdystansowane i równocześnie mogą czuć się bezpiecznie. Dla zapewnienia komfortu siedzą na miękkich, tapicerowanych krzesłach z podłokietnikami.

W strefie tej jest również wydzielone stanowisko komputerowe (w rogu pokoju), które jest wyjątkowe, bo urządzone w głównej mierze przez klientów, ma swój klimat i służy przede wszystkim do pracy indywidualnej podczas warsztatów. Znajduje się tutaj również biblioteczka i kącik metodologiczny z materiałami ułatwiającymi poszukiwanie pracy.

Osobną salę w strefie zamkniętej stanowi punkt świadczeń, gdzie znajdują się trzy biurka oddalone od siebie o około dwa metry, przy których klienci mogą uzyskać informacje i pomoc w wypełnianiu wniosków o zasiłki.

Strefa socjalna – czyli zaplecze kuchenne. To najmniejsze pomieszczenie z urządzeniami socjalnymi: mikrofalówką, czajnikiem, lodówką oraz stół do przygotowywania i spożywania posiłków zarówno dla klientów, jak i pracowników<sup>10</sup>.

Przestrzeń Centrum Plus jest starannie, szczegółowo i w zamierzony sposób zaaranżowana. Jej przesłanie ma podkreślać i wzmacniać opisane wcześniej założenia i zadania APS i programu New Deal. I wydaje się, że czyni to znakomicie. Przestrzeń ta sprawia wrażenie równocześnie przyjaznej, zachęcającej do przebywania w niej i przyciągającej oraz nakłaniającej do działania, podejmowania aktywności, wysiłków w celu znalezienia pracy. Jest bardzo funkcjonalna, przyczyniająca się do sprawnego osiągnięcia efektu podjęcia przez klientów pracy. Stanowi przykład przestrzeni – można by rzec – prawie idealnie zorganizowanej, gdzie element przypadkowości został niemal wyeliminowany i wszystko ma swoje miejsce. Aktywizacja, w której pierwszorzędą rolę odgrywa poradnictwo zawodowe, może kojarzyć się w tej przestrzeni z czymś na kształt taśmy produkcyjnej. Istotą jej działania jest silne ukierunkowanie na efekt, czyli znalezienie pracy i kompleksową obsługę osoby bez-

<sup>8</sup> *Ibidem*, s. 140.

<sup>9</sup> *Ibidem*, s. 154.

<sup>10</sup> Chciałbym w tym miejscu podziękować jednej z uczestniczek owego rzeszowskiego szkolenia, Izabeli Hajdas, za pomoc w stworzeniu tego opisu, jej trafne spostrzeżenia były bardzo cenne.

robotnej – wszystko odbywa się szybko, sprawnie, po kolei, według zaprojektowanego wzorca i w ściśle określonym przedziale czasowym (zawierany jest na 3-4 miesiące kontrakt między osobistym konsultantem a bezrobotnym, w którym ten pierwszy obiecuje jak najlepszą pomoc temu drugiemu w podjęciu przez niego pracy, a ten drugi zobowiązuje się do jej aktywnego szukania i zaangażowanej współpracy).

Przez ten czas osobisty konsultant jest w realiach polskich jakby „2 w 1”, to znaczy równocześnie doradcą zawodowym i pośrednikiem pracy. Sam wyszukuje oferty pracy dla klientów, kontaktuje się z pracodawcami, przedstawia je podopiecznym, w razie wątpliwości rozmawia (ale nie powinien zbyt często zagłębiać w problemy, bo nie jest to jego rola – nie ma na to wiele czasu, a poza tym powoduje to przestoje w sprawnie działającej maszynie aktywizującej, dodatkowo zbyt częste wahanie może osłabiać zapał do aktywności). Stara się jak najsprawniej zidentyfikować potrzeby i cele zawodowe klientów, ich umiejętności i kwalifikacje, tworzy tak zwany indywidualny plan działania. W tym celu wypełnia szablonowy kwestionariusz zawodowy, a w następnym etapie wysyła klientów na zajęcia aktywizacyjne, gdzie uczy ich poruszania się po współczesnym rynku pracy. Przedstawia między innymi niezbędne do znalezienia pracy zasady i techniki autoprezentacji, uczy mowy ciała – trenuje ich klientów i pomaga im stworzyć wymaganą iluzję swych ciał<sup>11</sup>. Rozłokowuje ich także w tej funkcjonalnej przestrzeni Centrum Plus poprzez dodatkową naukę tego, co, jak, kiedy i w którym miejscu powinni robić (uzupełniając wymowę samej przestrzeni). Stara się czynić wszystko co niezbędne, aby klienci – jak mówi ulotka promująca uczestnictwo w programie – „w jak najkrótszym czasie podjęli zatrudnienie”. Jest to tak zwane indywidualne podejście i orientacja na klienta, tak często podkreślane w APS i programie New Deal. Jeśli program kończy się porażką, klient staje się standardowym bezrobotnym, teoretycznie dopiero po jakimś czasie może znowu do niego wrócić.

Wydaje się, że Centrum Plus można śmiało określić mianem instytucji zmarkdonalizowanej, przekaz jaki ze sobą niesie, wiąże się bowiem z kategoriami:

1. **Efektywności**, czyli optymalnymi metodami przejścia od jednego punktu do następnego (bardzo funkcjonalne zaaranżowanie przestrzeni i racjonalne przechodzenie poprzez poszczególne zaplanowane etapy i związane z nimi miejsca w trakcie trwania programu);
2. **Kalkulacyjności**, czyli kwantytatywnymi cechami (jaką drogę trzeba przejść, w ilu krokach i ile czasu potrzeba, aby coś otrzymać, np. pracę);

---

<sup>11</sup> Zob. E. Siarkiewicz, *Przesłonięte obszary poradnictwa. Realia – iluzje – ambiwalencje*, Zielona Góra 2010, s. 193-200.

3. **Przewidywalności**, czyli gwarancjami, że kształt przestrzeni i udzielanego w jej ramach poradnictwa będzie zawsze i wszędzie taki sam; doradcy, zwani konsultantami (określenie to znakomicie oddaje charakter poradnictwa nastawionego na realizację ściśle określonego zadania, unikającego wątków pobocznych, niepotrzebnych, mogących zakłócić funkcjonowanie systemu), też postępują w sposób przewidywalny, są wręcz zobowiązani do działania według precyzyjnie zaprojektowanego w programie New Deal wzorca udzielania porady, czy też konsultacji (mają gotowe scenariusze i szablony rozmowy);
4. **Manipulacji** (kształt przestrzeni i udzielanych porad wymusza określone zachowania)<sup>12</sup>.

Centrum Plus przesiąknięte jest – opisywanym już przez Maxa Webera – celoworacjonalnym działaniem i zdaje się hołdować zwłaszcza zasadom racjonalności ekonomicznej (zgodnie z założeniami APS i programu New Deal). Bardzo dużą wagę przywiązuje się do statystyk, wymiernych efektów działań, jakimi są przede wszystkim wskaźniki skuteczności w doprowadzeniu klientów do podjęcia przejawów aktywności (zwłaszcza pracy). W ulotce promującej działalność Centrum Plus podkreśla się, że w pierwszych 4 miesiącach działalności spośród 100 **aktywnych** uczestników programu 54 znalazło zatrudnienie. Podkreśla to użyte przeze mnie pojęcie instytucji zmakdonaldyzowanej, wyprowadzone z teorii makdonaldyzacji George'a Ritzera (będącej kolejnym przejawem teorii modernizacyjnych, podkreślających znaczenie rozwoju wszelkich organizacji w kierunku właśnie owej biurokratycznej racjonalności instrumentalnej). Głównym celem programu New Deal i Centrum Plus jest, poprzez użycie kalkulacyjnych, przewidywalnych i nastawionych na osiągnięcie zamierzonego efektu metod, nakłonienie do pożądaných zachowań aktywizujących.

### Flexible New Deal

Aktywna polityka społeczna wciąż się rozwija, także w Polsce, i wiele z rozwiązań stosowanych w Centrum Plus nie jest obcych pracownikom polskich służb zatrudnienia. Wiele jest wypracowywanych niezależnie, zresztą w globalizującym się świecie przenikania wzorów zachowań trudno to jednoznacznie stwierdzić. Jednak mimo wszystko, owa specyficzna kompleksowość, a zwłaszcza tak wzorcowo funkcjonalne i zracjonalizowane (zmakdonaldyzowane) zaaranżowanie przestrzeni wydają się wyjątkowe.

---

<sup>12</sup> Por. G. Ritzer, *Makdonaldyzacja społeczeństwa*, Warszawa 1999, s. 31-35.



W kierunku jeszcze większej racjonalizacji, wydajności ekonomicznej i funkcjonalności systemowej ewoluuje także sam brytyjski New Deal. Od września 2009 roku określany jest mianem Flexible New Deal<sup>13</sup>. Owa elastyczność nie jest przypadkowa i naprowadza nas na podjęty już wcześniej trop. Zgodnie z neoliberalną doktryną należy pomoc społeczną prywatyzować, pozbawiać państwo funkcji społecznych i przekazywać je podmiotom prywatnym. Jedynie one są w stanie naprawdę pomagać, gdyż są wystarczająco sprawne i właśnie elastyczne, potrafiące dopasować się do okoliczności (należy dodać, że w ogromnej mierze dzięki posiadaniu elastycznej pracy – kontraktowej, projektowej, niestabilnej). Taka prywatna firma zajmująca się aktywizowaniem, jak to się określa, uporczywie bezrobotnych nazywa się providerem<sup>14</sup>. Dostaje ona zlecenie od Jobcentre Plus i przejmuje część jego niechcianych trudnych klientów.

Jak w „Polityce” relacjonuje z Londynu i Glasgow Ewa Winnicka,

[...] provider też musi być elastyczny. Powinien na przykład otworzyć wygodne biuro w dzielnicy, która skupia największe problemy społeczne. Biuro powinno mieścić się na parterze, zapewniać łatwy dostęp dla matek z wózkami, mieć kącik zabaw dla maluchów, duże okna i ciepłe oświetlenie, tak by nawet najbardziej dziki człowiek czuł się w nim jak w domu. Powinno być podzielone na strefy, by klienci ze swoimi doradcami mogli odbywać terapeutyczne sesje, dzwonić, surfować w sieci, uczyć się autoprezentacji. Kolejna strefa jest dla doradców, którzy omawiają strategię zatrudnienia z ewentualnymi pracodawcami<sup>15</sup>.

Jak widać, opis ten jako żywo przypomina nasze Centrum Plus z pewnymi jeszcze modyfikacjami, jak na przykład kącik zabaw dla dzieci.

Z providerem współpracują doradcy zawodowi, związani z nim być może jedną z elastycznych umów, nie jest to jasne, ponieważ autorka nie precyzuje tej kwestii. Faktem jest jednak, że ani razu nie używa słów „zatrudniony doradca”. Doradca taki, zwany osobistym, dostaje pod swoją kuratelę najwyżej 15 klientów jednocześnie i zajmuje się – jak to obrazowo ujmuje autorka – „holowaniem” ich do pracy. Ma dosyć dużo swobody, rozliczany jest nie z metod i starań, a z efektów. Towarzyszy swoim podopiecznym niemalże na okrągło, na ile tylko pozwala mu czas. Jest z nimi w różnych sytuacjach życiowych, pomaga załatwić najprzeróżniejsze codzienne sprawy (umawia do lekarzy, załatwia opiekę do dziecka itp.). Jednym słowem prowadzi za rękę. Ale tylko przez okres trwania kontraktu, czyli do roku. Jeśli w tym czasie klient nie podejmie pracy, to wraca on do Jobcentre Plus, a do providera może zgłosić się znowu dopiero po rocznej karencji. Doradca osobisty zajmuje się człowiekiem od podstaw, to znaczy nierzadko zaczyna od wynajęcia klientowi mieszkania, gdy ten jest na przykład osobą bezdomną (oczywiście na okres trwania

<sup>13</sup> [www.direct.gov.uk/en/Employment/Jobseekers/programmesandservices/DG\\_180442](http://www.direct.gov.uk/en/Employment/Jobseekers/programmesandservices/DG_180442) [data dostępu: 4.03.2011].

<sup>14</sup> E. Winnicka, *Holownik osobisty*, „Polityka” 2009, nr 18 (2703), s. 38-40.

<sup>15</sup> *Ibidem*, s. 40.

kontraktu). Provider dysponuje środkami, które na to pozwalają. A potem zaczyna się trening ciała – wizyty u lekarzy, higiena, fryzjer, zmiana wizerunku, sposobu mówienia, mowa ciała, odgrywane scenki autoprezentacji, towarzyszenie czy podpowiadanie odpowiednich słów w trakcie rozmów telefonicznych z pracodawcami – wszystko to, co prowadzi do tak zwanej zatrudnialności i odzyskania osoby (może tylko ciała, jego iluzji?) dla społeczeństwa, pełen recykling. Z artykułu wynika, że doradca może sobie na wiele pozwolić z racji posiadanych czasu i środków. Próbuje też oczywiście zmienić sposób myślenia bezrobotnego, w ogóle cały jego światopogląd, przekonać do tego, że warto pracować, stara się dodać mu pewności siebie i zaszczyć przekonanie o tym, że znajdzie dobrą pracę.

Doradca stara się zatem kompleksowo przeprowadzić proces alternacji swojego klienta, czyli zmiany tożsamości poprzez zakwestionowanie przeszłości i swoiste nawrócenie się na jakąś ideę<sup>16</sup>. W praktyce zatem ponownie go socjalizować, a dokładniej rzecz ujmując, resocjalizować. Przytoczony tutaj opis może nasuwać skojarzenia ze swoistym przepisem na resocjalizację, stworzonym na podstawie koncepcji społecznego tworzenia rzeczywistości Petera L. Bergera i Thomasa Luckmana<sup>17</sup>. Analizując proces udanej ponownej socjalizacji (lub chcąc taki zaprojektować) i nawiązując do wspomnianej koncepcji, musimy przejść pięć niezbędnych kroków, aby osiągnąć sukces. Nie ma pewności, na ile te działania są w tym wypadku zamierzone, ale wygląda na to, że provider i doradca *Flexible New Deal* dokładają wszelkich starań, żeby ich klient zrobił zwłaszcza tych pięć kroków udanej resocjalizacji. Należą do nich w kolejności:

1. **Izolacja od dotychczasowej struktury uwiarygodnienia**, czyli „ludzi, którzy swoim zachowaniem potwierdzają nasze przekonania o rzeczywistości – utrwalają efekty socjalizacji”<sup>18</sup>. Wydaje się, że na przykład wynajęcie mieszkania w innej dzielnicy może być drogą do tego prowadzącą.
2. **Nowi znaczący inni**. Mogą nimi zostać nowo poznawani ludzie znajdujący się po właściwej stronie (tzn. posiadający pracę, samodzielni), zwłaszcza ci, którym udało się przejść podobną drogę co nasz klient. Szczególnie tacy ludzie, na przykład wcześniejsi klienci doradcy, mają zadatki, aby stać się dla niego swego rodzaju autorytetami. Być może także kimś znaczącym mógłby się stać sam doradca osobisty?

<sup>16</sup> Zob. P.L. Berger, *Zaproszenie do socjologii*, Warszawa 2007, zwłaszcza rozdz. 3, s. 57-67.

<sup>17</sup> M. Mielczarek, P. Mikiewicz, *Podstawy kształtowania socjologicznej wyobraźni pracowników socjalnych*, [w:] *Wieloaspektowość pracy socjalnej*, red. B. Wojtasik, Wrocław 2009, s. 40; zob. też P.L. Berger, T. Luckmann, *Społeczne tworzenie rzeczywistości*, przeł., słowo wstępne J. Niżnik, Warszawa 1983.

<sup>18</sup> M. Mielczarek, P. Mikiewicz, *op. cit.*, s. 38.

3. **Nowy aparat konwersacji.** Doradca uczy swojego klienta innego sposobu mówienia, komunikowania się, nowych terminów i gestów, czyli krótko mówiąc – nowego języka zarówno werbalnego, jak i niewerbalnego.
4. **Redefinicja przeszłości.** Doradca stara się skłonić klienta do uznania swego dotychczasowego życia za niewłaściwe, przekonać go do zaakceptowania i uznania za swoje własne nowych wartości i reguł, zwłaszcza tych związanych z pracą, podkreśla pozytywne rezultaty z samodzielnego i niezależnego, dzięki pracy, życia. Taką naczelną zasadą może być kluczowa dla APS i New Deal idea: „pracować jest dobrze, nie pracować jest źle”.
5. **Nowa struktura uwiarygodnienia.** W sytuacji naszego klienta mogą się nią stać jego nowi sąsiedzi, osoby prowadzące typowy dla tak zwanych porządnym obywateli styl życia, którego centralnym punktem jest pracowanie i zarabianie w ten sposób pieniędzy. W przypadku podjęcia pracy taką strukturę zaczynają tworzyć także nowi współpracownicy.

Ciekawe byłoby ustalenie, na ile owe działania poradnicze są planowym postępowaniem resocjalizacyjnym, a na ile zaś jedynie improwizowanym rozwiązywaniem problemów klientów, koncentrującym się przede wszystkim na nakłanianiu do podjęcia pracy. Wątpliwości budzi chociażby okresowość tych działań – jak wygląda życie klienta po zakończeniu programu, w dłuższej perspektywie? Aby odpowiedzieć na te pytania należałoby przeprowadzić głębszą analizę praktyki programu Flexible New Deal, zapewne badania z jego klientami i doradcami.

Brytyjscy providerzy otwierają swoje biura w innych krajach, nawet pozaeuropejskich, także w Polsce. Przykładem jest firma A4e Ltd., która – jak wynika z informacji zamieszczonych na oficjalnej stronie oddziału polskiego<sup>19</sup> – pojawiła się w naszym kraju w 2006 roku, od dwóch lat natomiast intensywnie współpracuje w kilku województwach z publicznymi służbami zatrudnienia, zwłaszcza powiatowymi urzędami pracy, w ramach tak zwanych partnerstw lokalnych. Specyfiką polską jej działalność jest pozyskiwanie środków unijnych i w ten sposób finansowanie rozmaitych projektów aktywizacyjnych. Poza tym jej profil bardzo przypomina przedstawiony powyżej opis: opiera się na działaniach doradców osobistych, holujących swoich klientów do pracy, otwiera się tak zwane centra pracy i stara się współpracować z lokalnymi przedsiębiorcami. Podstawową różnicą, jaka wyłania się z tej internetowej charakterystyki, jest jednak nie aż tak szeroki zakres usług i głębokie zaangażowanie doradców w życie osobiste klientów, jak w Wielkiej Brytanii. Wygląda na to, że miejscem spotkań są wyłącznie centra pracy, otwarte w czasie powszechnych godzin pracy. Doradcy osobiści w Polsce nie ingerują więc tak bardzo w życie klientów, jak na wyspach.

---

<sup>19</sup> [www.a4epolska.pl](http://www.a4epolska.pl) [data dostępu: 4.03.2011].

W warunkach polskich zbliżonym rozwiązaniem do owych holowników osobistych są też tak zwani akompaniatory, jednak wydaje się, że ich zasady, warunki i możliwości działania nie są aż tak szerokie<sup>20</sup>. Przede wszystkim, z założenia, „nie wyręczają beneficjentów w czynnościach związanych z poszukiwaniem pracy”<sup>21</sup>.

### Zakończenie

New Deal jest brytyjskim szeroko zakrojonym programem przeciwdziałania bezrobociu, będącym znakomitym przykładem dominującej i szerszej tendencji w obszarze pomocy społecznej, jaką jest APS. Jest ona kształtowana pod wpływem narastającej presji kapitału na ograniczanie – zbędnych już teraz – funkcji socjalnych państwa oraz organizowania ich pozostałości zgodnie z neoliberalną doktryną racjonalności ekonomicznej. Założenia i wskazania New Deal próbuje się adaptować także poza Wielką Brytanią. W Polsce pierwszą taką próbę podjęto w Rzeszowie w 2005 roku. Od tamtej pory pojawiły się również inne przedsięwzięcia mające na celu aplikację New Deal do warunków polskich. Zaczęły w naszym kraju funkcjonować, tak jak już od dawna dzieje się to na wyspach, prywatne firmy doradztwa osobistego (w Anglii określane mianem providerów). Powstają odziały brytyjskich central takich firm. Pierwszą, sztandarową próbą adaptacji – z tego co mi wiadomo – było jednak rzeszowskie Centrum Plus. Jego wysoka specjalizacja, celoworacjonalny, hołdujący zwłaszcza racjonalności instrumentalnej rys działalności (który określiłem mianem zmakdonaldyzowanego), niezwykle staranne i funkcjonalne zaaranżowanie przestrzeni pozwalają na twierdzenia, że jest to miejsce wyjątkowe w polskich warunkach. Dają także asumpt do bliższego przyjrzenia się tej specyfice i wciąż wymagają pogłębionych badań.

### ***Centrum Plus as Polish Counterpart of New Deal – British Unemployment Reduction Programme***

#### Summary

New Deal is a large-scale programme, introduced in the United Kingdom, aimed at reducing unemployment. It is a representative example of the dominant tendency in the area of social service referred to as the Active Social Policy (ASP). Its shape and character are being formed under the influence of globalization and growing pressure the capital puts on increasing the workforce flexibility, and on reducing – already marginalised – social functions of the state, whilst organising the reminders of that function in accordance with the neoliberal doctrine of economic rationality.

<sup>20</sup> [www.dialogspoleczny.pl/tabs/index/114](http://www.dialogspoleczny.pl/tabs/index/114) [data dostępu: 4.03.2011].

<sup>21</sup> *Ibidem*.

The article takes a closer, and critical, look at the Centrum Plus – Polish equivalent of the British Jobcentres Plus – in order to present the speculated and actual outcomes of adapting the British programme on the Polish turf. Moreover, the paper analyzes rationality of the actions undertaken by the *Centrum Plus*, focusing primarily on arranging its disposable physical space to activate the unemployed. The ethnographical method was used in the research.

The Centrum Plus, it can be argued, appears ‘macdonaldised’ since it follows the principles of: efficiency, calculability, predictability and control. The programme itself is evolving towards yet greater rationalization, economic efficiency and systemic functionality, steadily entering the Flexible New Deal phase, where private suppliers named *providers* employ *personal counsellors* so they “haul” the unemployed to work.

**Key words:** active social policy (asp), provider, personal counsellor