

**Obywatel  
spotyka  
państwo**



Karolina  
Sztandar-Sztanderska

# Obywatel spotyka państwo

O urzędach pracy  
jako biurokracji  
pierwszego kontaktu



Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR  
Warszawa

Recenzenci: prof. dr hab. Thierry Berthet  
prof. dr hab. Wielisława Warzywoda-Kruszyńska

Projekt okładki i stron tytułowych: Katarzyna Juras

Redakcja i korekta: Monika Szewczyk

Publikacja dofinansowana przez Instytut Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego  
oraz przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
w ramach Programu Mobilność Plus

Copyright © 2016 by Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa

ISBN 978-83-7383-797-3

Wydawnictwo Naukowe Scholar Spółka z o.o.  
ul. Wiślana 8 (róg Browarnej), 00-317 Warszawa  
tel./faks 22 692 41 18; 22 826 59 21; 22 828 93 91  
dział handlowy: jak wyżej, w. 108  
e-mail: [info@scholar.com.pl](mailto:info@scholar.com.pl)  
[www.scholar.com.pl](http://www.scholar.com.pl)

Wydanie pierwsze  
Skład i łamanie: WN Scholar (Stanisław Beczek)  
Druk i oprawa: MCP, Marki

## Spis treści

Podziękowania . . . . .	7
Wstęp . . . . .	9
I. Co skrywa język? Krytyczna analiza literatury przedmiotu . . . . .	17
1. Polityka rynku pracy ujmowana jako ideał . . . . .	20
Praktyki ujmowane jako implementacja narzędzi . . . . .	23
Diagnozowanie barier „efektywnej implementacji” . . . . .	30
II. Inspiracje teoretyczne . . . . .	35
1. <i>Street-level bureaucracy</i> . . . . .	36
2. Reprodukacja nierówności . . . . .	43
3. Formatowanie podmiotów . . . . .	48
III. Postępowanie badawcze . . . . .	54
1. Triangulacja teorii . . . . .	55
2. Triangulacja danych . . . . .	56
Czas realizacji badania . . . . .	57
Lokalizacje . . . . .	59
Dobór rozmówców . . . . .	61
3. Triangulacja metod . . . . .	64
Wywiady . . . . .	65
Inne źródła danych . . . . .	68
4. Ograniczenia materiału . . . . .	72
IV. Przymusy administracyjne . . . . .	73
1. Dwoistość zadań . . . . .	74
2. Obłożenie pracą . . . . .	76
3. Ambiwalentny stosunek do pracy papierkowej . . . . .	79
4. Zauważalny spadek i niewidoczny przyrost obciążenia pracą administracyjną . . . . .	83
Dokumentacja w obronie prawomocności . . . . .	84
Tajemnica pęczniejących kartotek . . . . .	86
Orientacja na kwantyfikację efektów działań ALMP . . . . .	111
Sposób sprawowania nadzoru przy projektach europejskich . . . . .	128
5. Podsumowanie . . . . .	130
V. Poszukiwanie informacji . . . . .	133
1. Wiedza wychodzona, wiedza wyczekana . . . . .	134
2. Przestrzeń bezpośredniego kontaktu jako technika kontroli . . . . .	139
3. Inne dopuszczalne formy kontaktu . . . . .	143
Kontakt e-mailowy . . . . .	143
Kontakt telefoniczny z pracownikami . . . . .	144
Infolinia . . . . .	146

4. Wybiórcze, stopniowe i powierzchowne informowanie . . . . .	148
Tempo pracy a zawężanie zakresu informacji . . . . .	149
Adaptacja preferencji . . . . .	152
Upragmatycznić wiedzę, rozszyfrować kod . . . . .	153
Oczekiwanie na przydatne informacje . . . . .	156
Selekcja przekazywanych informacji a próby kształtowania grupy docelowej . . . . .	171
5. Podsumowanie . . . . .	179
 VI. Ciężar dowodzenia uprawnień . . . . .	183
1. Zaświadczenie jako warunek uzyskania statusu bezrobotnego . . . . .	183
Różnicowanie liczby wymaganych dokumentów . . . . .	185
Błędy i luki w dokumentacji wymagające korekty . . . . .	189
Konieczność powtarzania procedury . . . . .	190
Nadselekcja i autoselekcja, czyli kapitały wymagane do zaświadczenia . . . . .	192
Nadanie statusu jako konstytucja tożsamości i określenie reguł gry . . . . .	194
2. Rozróżnianie osób i różnicujące traktowanie . . . . .	196
Codzienne interpretacje „odpowiedniej pracy” . . . . .	198
Wymóg fizycznej obecności w urzędzie . . . . .	203
Przymusowa aktywizacja . . . . .	207
Bezrobotny jako pracownik urzędu pracy . . . . .	218
Przywilej aktywizacji . . . . .	220
3. Podsumowanie . . . . .	226
 VII. Prawa socjalne z tytułu bezrobocia . . . . .	231
1. Szczątkowa oferta publiczna dla osób bezrobotnych . . . . .	232
2. Ograniczona dostępność, czyli usługi dla wszystkich i dla nikogo . . . . .	238
3. Dominacja biurokratycznej kontroli . . . . .	240
4. Milczący kontrakt społeczny . . . . .	241
 Aneksy . . . . .	244
1. Opis badania i spis wywiadów . . . . .	244
Podstawowe informacje o badaniu w lokalizacji A (powiat popegeerowski) . . . . .	244
Podstawowe informacje o badaniu w lokalizacji B (powiat rolniczy) . . . . .	248
Podstawowe informacje o badaniu w lokalizacji C (miasto przemysłowe) . . . . .	253
Podstawowe informacje o badaniu w lokalizacji D (aglomeracja) . . . . .	259
Podstawowe informacje o badaniu w lokalizacji E (miasto) . . . . .	265
Pozostałe wywiady . . . . .	269
2. Aneks statystyczny . . . . .	270
 Bibliografia . . . . .	274
 Indeks nazwisk . . . . .	288