

Smith, C.

Red-Tape Warriors: How Social Service Workers Navigate Bureaucracy to House the Homeless.

New York, Routledge, 2022, 184 p.

Ты должен быть невероятно гибким. В этой работе нет рутины. Некоторые сотрудники не готовы к этому, не понимают суть работы и, как следствие, не относятся к клиентам с должным уважением.

(Анна, социальный работник, р. 136)

Книга Кёртиса Смита, преподавателя кафедры социологии Университета Бенгли (Уолтем, Массачусетс) и исследователя вопросов социального неравенства и бездомности, посвящена анализу работы социальных работников, которые помогают бездомным преодолевать бюрократические барьеры на пути к жилью и социальной поддержке.

Исследование Смита основано на многолетнем наблюдении за работой социальных служб в одном из городов Горного Запада США (включающего, в частности, Юту, Аризону, Неваду и ряд других штатов). Автор подробно анализирует повседневную деятельность социальных работников и выявляет ключевые механизмы их взаимодействия с бездомными. В книге приведены фрагменты интервью с социальными работниками и самими бездомными, что позволяет посмотреть на проблему бездомности не только с точки зрения государственной политики, но и через призму личных историй людей, оказывающихся в ловушке бюрократической системы.

Смит опирается на теорию уличной бюрократии (street-level bureaucracy) Майкла Липски, утверждая, что социальные работники не просто следуют формальным предписаниям, но фактически создают политику на местах. Он также следует призыву Эвелин Бродкин к «этнографическому повороту» в изучении социальной политики, показывая в своей работе, как формальные нормы трансформируются в процессе их практического применения.

Формально в США действует модель «Жилье прежде всего» (Housing First) — предоставление жилья без предварительных условий. Однако на практике система помощи бездомным чаще строится на принципах «Системы непрерывной помощи» (Continuum of Care), включающей временные приюты, социальное сопровождение и программы реинтеграции. Чтобы получить помощь, человек должен доказать статус «хронически бездомного» (chronically homeless), что требует подтверждения проживания на улице не менее года и нали-

чия сопутствующих проблем (психических расстройств, зависимостей и т.д.). Эта система перегружена бюрократическими требованиями, из-за чего многие бездомные не могут собрать необходимые документы. Смит приводит ответ опытного социального работника на вопрос о том, кто легче всего может быть обеспечен жильем. «Не раздумывая ни секунды, Дейв рассмеялся и ответил: «Тот, у кого есть все документы»» (р. 100).

Смит выделяет несколько ключевых аспектов работы социальных работников. В-первую очередь, это выстраивание доверительных отношений с бездомными (в книге их зачастую называют клиентами). Многие бездомные не верят в эффективность системы из-за многократных отказов. Социальный работник должен сначала завоевать доверие, прежде чем помочь человеку продвинуться по бюрократической системе (глава 3). Во-вторых, непосредственно преодоление бюрократии. Жилищная помощь оказывается недоступной для большинства бездомных из-за запутанных формальностей, и работники вынуждены искать обходные пути (глава 4). В-третьих, формирование «подходящих историй» (fitting stories). Чтобы клиент соответствовал бюрократическим критериям, социальные работники корректируют информацию, помогая клиенту «вписаться» в систему. Например, если человеку не хватает нескольких месяцев до официального статуса «хронически бездомного», работник может «помочь» ему вспомнить дополнительные случаи проживания на улице. Автор подчеркивает, что это не обман, а вынужденная адаптация к формальной логике системы (глава 6). В-четвертых, работа с арендодателями. Владельцы жилья часто не хотят сдавать квартиры бывшим бездомным. Социальные работники убеждают их, предлагая финансовые гарантии и регулярный мониторинг жильцов (глава 7). И в-пятых, преодоление сопротивления клиентов. Не все бездомные готовы заселяться в предложенное жилье. Кто-то привык к уличной жизни, кто-то боится ограничений. В таких случаях социальные работники сохраняют контакт, даже если человек пока отказывается от помощи (глава 8).

Центральное место в книге занимает концепция «настойчивой защиты интересов» (assertive advocacy) — стратегии, при которой социальные работники используют гибкость и неформальные подходы для преодоления бюрократических ограничений. Наглядным примером «настойчивой защиты интересов» является кейс Анны и Джина (глава 8). Джин — 70-ти летний мужчина с алкогольной зависимостью, который, несмотря на получение жилья, продолжает испытывать трудности с адаптацией. Он регулярно оказывается в ситуациях, угрожающих его дальнейшему проживанию. Его новый кейс-менеджер действует строго в рамках правил и больше сосредоточен на формальных нарушениях, чем на реальной помощи Джину. Анна же (одна из информантов автора, чьи слова вынесены в эпиграф), идет

другим путём: она понимает, что адаптация к новой жизни — процесс сложный и требует не только формального сопровождения, но и поддержки, гибкости и терпения. Она находит для Джина способы социальной адаптации, помогает восстановить выплаты, организует досуг, но при этом не потакает его манипуляциям. Кейс наглядно иллюстрирует, что эффективная помощь возможна только тогда, когда она оказывается с учетом реальных потребностей и желаний человека, с уважением к личности, без навязывания собственных представлений о том, как «правильно».

На первый взгляд системы социальной защиты США и России кажутся совершенно разными: отличаются законы, структура государственных институтов, уровень общественного развития. Однако при более детальном рассмотрении становится очевидно, что обе страны сталкиваются с похожими проблемами в сфере социальной помощи, особенно в вопросах бюрократии. Несмотря на существование формальных механизмов поддержки бездомных, доступ к помощи усложняется множеством регламентов и требований, зачастую далеких от реальных жизненных обстоятельств нуждающихся. В таких условиях ключевую роль играют профессиональные и неравнодушные специалисты, готовые выйти за рамки предписанных инструкций. Именно от их гибкости, настойчивости и способности адаптировать систему под потребности нуждающегося зависит, получит ли человек помощь или останется в замкнутом круге административных барьеров. Эта мысль красной нитью проходит через всю книгу Кёртиса Смита: даже в самой зарегулированной системе остается пространство для человеческого участия, и именно оно во многом определяет эффективность социальной работы.

Смит показывает, что успешная помощь в условиях бюрократии требует гибкости, стратегического мышления и готовности нарушать формальные правила ради реальной помощи людям. Это важное исследование для специалистов в области социальной политики, работников НКО и всех, кто интересуется механизмами функционирования социальных служб и их влиянием на уязвимые группы населения.

Н. И. Галиева

Для цитирования: Галиева Н. И. [Пец.] Red-Tape Warriors: How Social Service Workers Navigate Bureaucracy to House the Homeless. New York, Routledge, 2022 // Пути России. 2025. Т. 3. № 2. С. 121–123.