



社会工作
流派译库
(第三期)

精通社会工作 多样性的方法

[英] Linda Gast Anne Patmore 著
侯利文 赵 阳 译



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

Mastering
Approaches
to Diversity in
Social Work



社会工作
流派译库
(第三期)

社会工作流派译库·精通社会工作技巧系列
上海文化发展基金会图书出版专项基金资助项目
“十三五”上海重点出版物出版规划项目

精通社会工作多样性的方法

Mastering Approaches to Diversity in Social Work

[英] Linda Gast Anne Patmore 著

侯利文 赵 阳 译



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 上海 ·

图书在版编目(CIP)数据

精通社会工作多样性的方法/(英)琳达·加斯特
(Linda Gast), (英)安妮·帕特莫尔(Anne Patmore)
著;侯利文,赵阳译. —上海:华东理工大学出版社,
2019.1

(社会工作流派译库. 第三期)

书名原文: Mastering Approaches to Diversity in
Social Work

ISBN 978-7-5628-5708-2

I. ①精… II. ①琳… ②安… ③侯… ④赵… III.
①社会工作—研究 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 003929 号

Copyright © Linda Gast and Anne Patmore 2012

Foreword copyright © Jane Wonnacott 2012

First published in the UK and USA in 2012 by Jessica Kingsley Publishers Ltd
73 Collier Street, London, N1 9BE, UK

All rights reserved

Printed in Mainland China

中文简体字版权由华东理工大学出版社独家拥有。

著作权合同登记号:“图字:09-2017-065号”

策划编辑 / 刘 军

责任编辑 / 刘 军 章斯纯

装帧设计 / 袁银昌设计工作室

出版发行 / 华东理工大学出版社有限公司

地址:上海市梅陇路 130 号,200237

电话:021-64250306

网址:www.ecustpress.cn

邮箱:zongbianban@ecustpress.cn

印 刷 / 当纳利(上海)信息技术有限公司

开 本 / 710 mm × 1000 mm 1/16

印 张 / 11

字 数 / 182 千字

版 次 / 2019 年 1 月第 1 版

印 次 / 2019 年 1 月第 1 次

定 价 / 92.00 元

版权所有 侵权必究

译库学术顾问委员会

译库顾问

钱旭红 华东理工大学教授、中国工程院院士

曹锦清 华东理工大学社会学系教授

译库学术委员会名单(以姓氏笔画为序)

Jack Richman 美国北卡罗来纳大学(UNC at Chapel Hill)社会工作学院教授

John Carpenter 英国布里斯托尔大学(University of Bristol)社会工作教授

Lena Dominelli 英国杜伦大学(Durham University)社会工作教授

Patrick O'Leary 澳大利亚格里菲斯大学(Griffith University)社会工作学院院长、教授

王思斌 中国社会工作学会会长、北京大学社会学系教授

阮曾媛琪 国际社会工作教育联盟(IASSW)前主席、香港理工大学副校长、教授

何雪松 华东理工大学社会与公共管理学院院长、社会工作系教授

陈丽云 香港大学社会工作与社会行政学系教授

范 斌 上海高校智库社会工作与社会政策研究院副院长、华东理工大学社会工作系教授

徐永祥 中国社会工作教育协会会长、上海高校智库社会工作与社会政策研究院院长、华东理工大学社会工作系教授

编辑委员会

主 编 徐永祥

执行主编 何雪松

委 员 范 斌 张 昱 朱眉华 费梅苹 曾守锺 王瑞鸿

这是我们与华东理工大学出版社合作的第二套译著丛书。21 世纪初，我们所推出的 18 种一套上海市重点图书“社会工作名著译丛”获得了学术界的热烈反响和高度认同。本套译库与以往不同的是，更加聚焦于介绍西方社会工作的理论流派，但又不局限于理论流派的译介。西方的社会工作历经一百多年的发展，已经形成了诸多视角、理论、模式与方法。知识转移与全球共享是当代社会工作发展的一个重要特点。熟知并批判性地借鉴西方社会工作理论，对于建构兼具国际规范与中国特色的社会工作理论、制度、实务模式，无不具有重要的理论意义和实践意义。唯其如此，中国社会工作学界方有可能参与全球专业知识库的建构，以推动国际社会的公平与正义。

需要强调的是，中国社会工作的制度设计与发展经验具有本土的特点，不能简单地照搬西方的理论框架去加以解释。这就要求我们，在学习借鉴西方社会工作专业知识的同时，应警惕本国专业共同体因理论的“不自觉”“不自信”而在全球知识界处于失语状态。因此，必须立足和扎根于我国社会体制改革、新社会组织、新社会服务和现代社会工作制度建构的实践，积极进行中国社会工作的理论建构与知识创新。唯其如此，中国的社会工作学界才有能力提升在全球的话语权，从而为全球社会工作贡献中国的力量。

衷心希望本套译库能为中国社会工作的发展提供新的知识支持，以进一步推动国内的社会工作理论与知识建构。须知，没有系统强劲的社会工作理论的科学支撑，就不可能有系统强劲的社会工作发展实践。

本套译库的出版得到了相关出版基金的大力资助，为此我的感谢与感激之情难以言表！这里，我要向所有参与翻译本套译库的同仁表示感谢，因为他们的奉献体现了社工学人的专业精神！感谢华东理工大学出版社，因为他们始终对我们充分信任及对社会工作学科建设鼎力支持！我还要特别感谢何雪松教授，因为他持之以恒的追求、坚持和奉献，我们才有了本套译库的中文版！

是为序。

华东理工大学中国社会工作研究中心

徐永祥

编者序

有效地利用多样性是所有社会工作实践的核心。然而，社会工作者太过频繁地听到这句话以至于变得缺乏敏感。他们害怕犯错误，并担心可能无法充分解决个案的诸多方面问题。本书认识到这项任务的复杂性，旨在使多样性变得“普通”，并为社会工作者提供一些有用的工具，帮助他们与服务对象合作，助益他们满足服务对象各个方面的需求。与本系列中的所有其他书一样，这是一个实用的文本，所用的材料来自使用数年的社会工作者培训课程。它启发读者拓宽思路思考这些议题，并与自身实践相联系，拓展新的思维和工作方式。

前言

.....

如果你用一个人能理解的语言与他交谈，你的话将会进入他的大脑。

如果你用他自己的语言与他交谈，你的话将会走入他的内心。

纳尔逊·曼德拉(Nelson Mandela)

.....

这是一部展示社会工作者所服务社会的复杂性的著作。它探讨了“他者”的一些方面：一些人为何如此不同，以至于我们很难理解他们的行为动机。使用模型让这些不同被理解，而不需要归因于“人格冲突”或者文化差异。虽然本书主要针对实务工作者，但是督导、从事实务领域的教师以及评估员在将模型运用于探索工作者和服务对象之间的互动的时候，在鼓励实务工作者思考他们的文化如何影响他人的时候，也能发现本书的用处。注重多样性的良好做法本身就是很好的实践，因为大多数服务对象希望被界定为独特的人，社会工作者需要根据他们的个人经历开展工作。

没有多名同事的鼓励，本书是不可能完成的。其中包括已故的 Tony Morrison 博士鼓舞人心的领导，In-Trac 同事的建设性评论，以及 Alison Bishop 的技术支撑，Phil Taylor 介绍的荣格法和成为主流社会工作实践的 Myers-Briggs 类型指标，还有 Conroy Grizzle 开发的理解种族主义的模型。我们还要感谢许多使用这些模型进行培训并为他们的发展和完善做出贡献的实务工作者，以及多年来与我们一起工作的学生和实务工作者，他们已经了解了我们的想法。最后，还要感谢我们各自的伴侣 Mike 和 Peter，没有他们的支持，本书是不可能完成的。

目 录

第一章 当前社会工作实践背景下的多样性	1
第二章 歧视理解模型	27
第三章 理解并回应文化多样性	55
第四章 学习风格	83
第五章 探索个人偏好	109
第六章 多样性意识模型	135
参考文献	151
学术关键词索引	156
作者索引	160
译后记	162

第
一
章

当前社会工作实践背景下的多样性

核心内容

- 多样性是一个广泛的主题，涉及机会平等、反压迫实践和反歧视实践。
- 社会工作者需要了解他们自己的偏见、刻板印象和观点以及这些对实务工作可能产生的影响。
- 为了与各种各样的服务对象有效地合作，需要承认他们可能经历的任何歧视和压迫。
- 权力会影响人们体验这个世界的方式，所以这是所有社会工作关系的重要组成部分。

• • • 引言

多样性(diversity)是一个重要而又难以谈论和论述的领域。它在许多人心 中激起了强烈的情感，因为它涉及所有人的生活并让人产生共鸣。作为作者，无论我们写什么，都可能会因为我们的性别、种族、年龄、能力、教育背景和认知而产生偏见。然而，包括那些存在明显歧视的领域，我们选择了覆盖更广泛意义上的差异，以深化对差异的思考。当国家最低收养标准(DfE, 2011)发布时，被表述为“促进积极的身份、潜力和重视多样性”的标准 2 传达出一种焦虑，认为这会削弱对传统的与压迫或歧视有关的领域的关注，然而，它似乎对个体的复杂性提供了一种更加整体和全面的认识。

本书试图通过一系列模型从多个不同视角探讨种族、文化和个体的多样性，其中一些模型被社会护理专业所熟知，但还有一些并非如此。本书将探讨影响我们感知他人方式的个人偏见，以及我们对个体、家庭、群体和社区差异做出判断所依据的一些价值观。本书还提供了理解多样性的模型，通过实践能积极影响与服务对象互动的质量。我们期望本书能有机会提供探索多样性的宏观图景，为读者提供实践社会工作的责任感和有效性的知识和意识。以这样的观点出发，即多样性是“我们所有不同的方式”（作者采取的方法），以及“每个人都与其他任何人相似，与某些人相似，又不像任何人”（Kluckhohn 和 Murray 于 1948 年探索的概念），我们会发现多样性特别关注中间部分——我们如何与他人相似又如何不同。

思考点

- 多样性对你意味着什么?
- 多样性的哪些方面对你特别重要,为什么?
- 你怎样向他人解释这些?
- 多样性的哪些方面还没有引起你太多关注?
- 你将如何利用本书培养自己在这一领域的知识和信心?

现在,你应该开始考虑你与他在哪些方面存在不同,以及你怎样与他人产生联系。相对于人类整体的普遍性来说,社会更倾向于评估个体的特殊性,而其中一个非常重要的关键领域是文化的独特性。那些生活在以欧洲为中心的白人社会(即以自身价值观和做事方式来看待世界其他地方的社会)的人可能会贬低来自其他文化的同事和服务对象。这意味着,实务工作者有可能将自己的价值观和观点强加于自己的工作,并且如果不时刻警惕,就会忽视文化差异的存在。与此同时,如果社工不具备足够的知识和自信挑战服务对象的价值观,服务对象也可以将自己的价值观强行施加于社工(“在我们的文化中就是这样”)。经验表明,如果这些态度不受到挑战,就会导致一些危险的做法。为此,我们将描述几种允许我们评估个体与他人相似性和差异性的工具,与我们合作的人建立一个独特图景。但重要的是,我们要时刻牢记自己在多大程度上受到所生活社会的影响,以及如何不假思索地吸收了这一影响。

从历史角度看,各组织采取的做法包括推动反歧视实践、反压迫实践和机会平等,但它们之间的区别往往含糊不清,而且这些术语总是被毫无意义地交替使用。多样性是语言和行为领域之一,它对于预期、适当性以及易出错的程度可能产生混淆和大量焦虑。过去,地方当局一直强调不使用可能被视为冒犯的语言,比如“黑咖啡和白咖啡”,同时总是带着一种“政治正确性”的感觉,时常因为害怕出错而不敢说任何话。为了成为一个能够与弱势群体合作的积极组织,我们认为这种焦虑是无益的,它会导致产生戒备心理而限制沟通。我们需要的是对其他人的差异保持敏感,避免故意说或做任何不合适的事情。即使这样我们仍可能犯错。但如果我们随时准备向其他人解释我们的敏感性,在确实做错的时候道歉,并从这一经验中学习不同的事情,则不那么困难了。我们所谈论的是彼此尊重,考

考虑到差异，并花时间相互了解。这不是速成科学。本书旨在介绍一些关于如何更好地与他人合作，承认和重视价值差异的知识、信息和观点。

早期的机会平等主义或反种族主义训练经常被认为是对抗性的，使得一些白人、中产阶级和非残疾人感到自己好像是“有问题的”，他们是压迫者，且总是想当然地被视为最有权力的群体。从那以后，组织开始提供更积极的多样化培训，但这种情况也经常被质疑。一些组织的工作人员仅仅将多元化培训视为平等培训的“更新”版本，或只是跳入了政治正确性的潮流之中。

• • • 理解多样性概念及其与社会工作的相关性

识别并尊重多样性和个性是社会工作实践的基石。国际社会工作者联合会网站(2004)在其社会工作伦理学原则声明中指出：“识别多样性——社会工作者应该承认并尊重他们所在社会的种族和文化多样性，同时将个体、家庭、群体和社区差异性考虑在内。”

社会照料委员会(General Social Care Council, GSCC)《社会照料工作者实践守则》(Code of Practice for Social Care Workers, 2010)在原则1中指出：

-
- 1.1 将每个人视为一个个体；
 - 1.5 促进服务对象和照顾者的机会平等；
 - 1.6 尊重不同文化和价值观的多样性。
-

这些是大多数社会工作者非常乐于支持的价值观，但在日常实践的压力下可能很难维护。重要的是要围绕多样性建立一系列概念框架，以便为服务对象提供多样化服务。

• • • 探索多样性的范围

适用于人的差异性的列表几乎是无穷无尽的，有必要对其中一些进行分类，这样我们就可以清楚地界定谈论的范围(表1.1)。其中的很多特征可能出现在多个栏目中，但是我们尽量不频繁重复。

表 1.1 探索多样性的范围

主 要 特 征	次 要 特 征
当我们第一次见到某人时,以下特征立即可见: 男性/女性 大致年龄 肤色 高度 体重—与体型有关 可见的残疾 穿衣风格 身体标记(文身等) 装饰(首饰等)	当我们开始了解某人后可以见到的特征: 不可见的残疾(听力受损、学习障碍等) 语言 口音 个人偏好(请看第五章) 个人历史和成长经历
工作场所特征	工作中可能运用于服务对象的特征
以下是在工作场所影响我们的特征: 全职/兼职 等级地位 家庭护理责任 学习风格 工作动机	以下是与服务对象合作时可能需要考虑的特征: 养育/照顾方式 个人卫生状况 饮食 家中的清洁度 性别角色差异

我们观察并了解着每个个体的特征,这些特征影响我们对他人的第一反应;我们再根据对他人的了解调整自身反应。

思考点

- 你可以在每个格子中添加哪些其他特征?
- 某人的哪些特征可能会对你产生特别的影响?
- 你需要做些什么才能对这些特征更加敏感?

探索机会平等和多样性之间的异同非常重要。

• • • 机会平等

机会平等(equal opportunities)强调立法所覆盖的差异领域,这种差异比多样性的范围更为有限。2010年的《平等法案》(Equality Act, 2010)取代了先前的反歧视立法,并引入了新的保护和观念,要求对已经接受的做

法进行重新思考。

2010年的《平等法案》涵盖了9项受保护特征(protected characteristic), 这些特征不能用作不公平对待他人的理由。每个人都有一个或多个受保护的 特征, 因此该法案保护每一个人免受不公平对待。

受保护的特征如下:

- 性别;
- 人种(在法律上涵盖国籍、种族、肤色和文化);
- 残疾;
- 宗教或信仰;
- 年龄;
- 性取向;
- 性别重置;
- 婚姻和民事伴侣关系;
- 怀孕和生育。

机会平等是受外部驱动的, 如果组织不遵守机会平等要求, 就会产生相应的外部作用, 并且伴随着法律诉讼。组织有权决定增加当前的受保护特征, 但不能做得比这更少。即便如此, 机会平等也有一些与多样性密切相关的明确陈述:

确保机会平等并不意味着所有儿童都得到同等待遇。但它确实意味着在多样性的基础上理解并敏锐地工作, 以确定儿童及其家庭的特定问题, 同时考虑到经历和家庭背景。(Department of Health、Department for Education and Employment & Home Office, 2000: 12)

• • • 多样性

多样性一直受到组织内部议程的推动, 它源于商业案例, 用于实现最好的劳动力和发挥员工的最佳水平。目前没有关于多样性的立法, 因此如果没有价值就不会产生外部反应, 但采用这种方法的组织是质量驱动且注重潜力的。这些组织往往想要成为雇员的首选, 而且工作人员选择它是因

为它能根据需求和每个人能够做出的贡献进行考量，非常灵活。

表 1.2 展示了机会平等和多样性之间的对比。

表 1.2 机会平等和多样性之间的对比	
机 会 平 等	多 样 性
基于立法所涵盖的有限领域	涵盖差异的所有领域
外部发起—无论是否需要而强加于组织	内部驱动—仅在感兴趣的组织中发生
法律驱动—如果存在违规行为，则会产生法律后果	商业需求驱动—没有法律后果，仅仅是选择成为雇主的愿望
定量聚焦—会议目标或配额	定性聚焦—寻求最佳员工
问题中心—避免法律诉讼的威胁	机会导向—发挥员工的最佳水平
反应—遵循立法，做必要的事情并制定必要的政策框架	主动—积极主动地推动和重视所有贡献，并寻求扩大劳动力的多样性
涵盖受保护的特征	所有差异

国家社会工作职业标准(National Occupational Standards for Social Work)(TOPSS, 2002)明确指出，社会工作者应该充分了解相关立法并挑战歧视性实践。社会工作价值观还要求承诺尊重差异，并有能力对所有多样性议题做出适当回应。

思考点

- 立法如何影响你的特定工作领域?
- 在你的工作中，有哪些领域可能需要特别注意多样性?

立法是社会工作的基础，然而，正如 Thompson 所说：“一种狭隘的、法律主义的方法不可能有效地挑战歧视，因此它还不能被冠以‘反歧视’的头衔。”(2011: 90)在立法到实践的转变过程中，需要审查立法这一概念以及反压迫实践。

• • • 反歧视实践

反歧视实践(anti-discriminatory practice)这一概念来源于机会平等概