

社会工作与社会组织发展案例丛书

走当走的路

一线社工的 成长和经历

上海华爱社区服务管理中心 主编

壬辰年秋 錢林 寫於滬上



书馆

復旦大學出版社

社会工作与社会组织发展案例丛书

走当走的路

一线社工的 成长和经历

上海华爱社区服务管理中心 主编

 复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

一线社工的成长和经历/上海华爱社区服务管理中心主编. —上海:复旦大学出版社,2015.7
(社会工作与社会组织发展案例丛书)
ISBN 978-7-309-11504-8

I. 一… II. 上… III. 社会工作-研究-中国 IV. D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 121502 号

一线社工的成长和经历

上海华爱社区服务管理中心 主编
责任编辑/马晓俊

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路 579 号 邮编:200433
网址:fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853
外埠邮购:86-21-65109143
浙江省临安市曙光印务有限公司

开本 787×960 1/16 印张 13.25 字数 240 千
2015 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-11504-8/D·743
定价:35.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。
版权所有 侵权必究

丛书编委会

顾 问 杨 团 彭希哲 顾东辉

主 编 吴建荣 申利民

副主编 郑惠强 马兆珍

编 委 樊政红 潘卫国 王锦萍 李向平

钱绮莲 解 雁 王 舒 钱文卿

总 序

中国社会组织与社会工作的诞生和发展在很大程度上是由经济体制改革所激发出的社会服务需求而引发和带动的。

改革开放前的中国社会经济体制,不仅属于计划经济同时也是计划社会,国家垄断和包办每个个体的一切经济和社会需求,社会没有独立的属性,除了政府办企业和以国家名义设立的人民团体和社会团体外,无论是个体经济实体还是民间社会组织,都不允许存在。

35年前从农村联产承包责任制启动的中国经济体制改革首先冲破了这个藩篱,农民作为独立的社会人开始自由选择自己的耕作与经营方式,种什么、怎么种、怎么销售都不再由政府决定了。接着,国营企业改革和大量非国营经济企业设立,计划经济体制开始走向市场经济体制。

社会体制的松动是从1984年开始的。当时的民政部为了解决城市经济改革中出现的大量未被满足的社会服务需求的问题,首次提出了社会福利社会化观点,发动社会力量兴办社会服务,得到了国家领导的大力支持。各类民间组织开始进入原本被政府垄断的社会福利与社会服务领域,社会开始有了独立的公共空间。

而社会工作与社会组织的结合则要更晚一些。1978年中国第一个社会工作系在天津设立,1987年北京马列学院确立社会工作的学科地位,而直到2002年上海成立首家专门从事社工专业实务的非营利组织——上海乐群社工服务社,这成为我国民间组织化的社会工作实务的源起。

毫无疑问,我国的社会工作实务是应社会服务尤其是城市社区各类人群的社会服务需求而兴起的。不过,在如何提供社会工作服务上一直存在着两种模式:社会工作者自组织社工机构与需求方签约提供服务;由社会服务组织选聘社会工作者提供组织分工的专业服务。本丛书提供了上海华爱社区服务管理中心对后一种模式——社会服务组织内设社会工作的实务和管理模式的探索。

上海华爱社区服务管理中心,是成立于2002年的民办非企业单位。它是历史与现实、理论与实务相结合的产物。1900年在中国成立、有悠久的民间社会服务传统的上海青年会,在改革开放时期矢志探索满足社会服务需求的新方式,

1996年即受上海浦东新区政府的委托,建设和管理新落成的上海罗山市民会馆,为社区居民提供综合性的社会服务。1999—2000年,中国社科院社会政策研究中心对罗山市民会馆受托管理进行的第三方评估,让上海青年会感受到了理论与实践结合的力量,于是萌生了与社会结合,邀请学者、律师等社会人士共同设立上海华爱社区服务管理中心的创新思路,2002年12月华爱正式注册成立。自2005年起,中心理事会决定在内部设立社工部,选聘大专院校社工专业毕业生任职,让社会工作者成为提升中心社会服务质量的专业力量。

十多年来,上海华爱社区服务管理中心通过成熟的工作团队、系统的评估体系、专业的培训机制、明确的服务理念和有效的义工队伍支持,为社区居民提供了高质量的公共服务。华爱以自己的长期实践证明了一个道理:社会服务组织要成长发展,社会工作者不可或缺;社会工作者要成长发展,有必要植根于社会组织。

为了将上海华爱在社会服务管理模式和社工专业化发展方面的探索和思考做一个阶段性的总结,展示并求教于社会各界,并以此在推动中国本土的社会服务与社会工作发展方面尽一份实实在在的努力,上海华爱社区服务管理中心理事会决定出版这套《社会工作与社会组织发展案例丛书》。

该丛书共五本,分别从社工的社会服务管理模式、一线社工成长经历、社工督导的实务经验、社会服务及其管理的实务案例及华爱成长轨迹这五个面向展示了上海华爱社区服务管理中心的实务及工作方法、在实践中的思考和理论探索。

作为上海华爱的理事,我们陪伴华爱走过了十余年的路程,分享了华爱发展过程中所经历的种种成功的喜悦和奋斗的艰辛。我们以为,这套丛书不仅揭示了上海华爱的成长历程,也是中国从计划社会体制走向社会市场体制的一个见证,所以,郑重地推荐给大家。

我们希望通过这套丛书,向上海华爱人,也向所有奋战在民间社会服务组织一线的中国公益人表示一份由衷的尊敬。其实,中国的社会体制改革就是在你们数十年如一日的努力中绽开了朵朵花儿。

华爱的很多工作还是探索性的,华爱的运作模式还在不断完善之中,本丛书记录了华爱的发展和华爱人的心路历程和工作实践,希望能对业界和同行有所启迪,也欢迎同行和社会各界不吝赐教。

杨 团 彭希哲

分 册 引 言

社会工作,经历了近二十年的风风雨雨,已经逐步为社会所认识、所接纳。社会工作专业、“社工”职业也逐步受到社会的关注。虽然社会工作专业和社工职业产生的历史已经久远,但是社会对于社会工作专业的认识与期待还存在很多的“不对称”,这种“不对称”集中表现在大家都期待在中国社会转型带来的很多新的矛盾和冲突面前,社会工作方法能够有更加有效的“能力”去处理,社会工作职业能够给社会创造更多的“神奇传说”。然而,由于社会工作教育与社会工作实际环境的差异,理论与实务能力的不均衡,使得社会对社会工作专业发展寄予更多的期盼。

90年代初,我刚到基督教青年会,第一次听到了“社工”这个名词。90年代中叶,“社工”专业随着各高校开设社会工作专业,社会工作者作为一种职业出现在我们社会中,然而,“社工就是义工”“社工就是拿钱的雷锋”等观点困惑了社会对于社会工作专业的解读,影响了社会工作专业的发展。进入新世纪,人们才真正认识了社工专业,社工资格认定的出现,使得社会更加认识了社工不仅是“理论”的专业,更是需要“实务”的专业,“理论联系实际”成为了社会工作的专业表达。

我们的社工部就是基于这样的社会背景下建立的。我们希望有百年历史的团体能够在社会转型发展中有新的作为,以培养社工专业实务能力发展为目的,让初出校门的青年人有更好的专业成长环境;我们坚持专业培养,坚持实践、坚持探索、坚持积累,使得我们的团体在专业成长中得到了发展,使得“年轻的社工”逐步成熟;我们是一个有“责任”的团体。

我们团体社工专业在大家的努力下,得到了发展,趋向成熟,相信大家在“丛书”中可以看到的是“行动”、看到的是“坚持”,是用“爱人如己”的专业精神铸就专业发展道路。鲁迅先生说过:“其实地上本没有路,走的人多了,也便成了路。”让更多的人认同,让更多的人参与,推动社工的发展更加专业、走得更远就是我们出版丛书的目的。

吴建荣

2014年6月

目 录

第一章 挑战篇——新手上路

第一节 挑战一：专业价值	2
一、专业价值观之我见	2
二、伦理守则一：对服务对象，与你同在蓝天下	6
三、伦理守则二：对机构，我爱我家	9
四、伦理守则三：对同工，合作中共赢	10
五、伦理守则四：对专业，我是社工	11
第二节 挑战二：角色把握	13
一、社工有定义，心有千千结	13
二、区别社工与非社工	15
三、社工的不同角色	17
第三节 挑战三：社会处境	22
一、社会对社工的认同度	22
二、社工所在机构自身的局限	24
三、社会工作专业提升需要交流平台	26
四、社会待遇是体现一个行业重要程度的标志	27
第四节 挑战四：实务操作	29
一、制定计划：计划中主体的确认	29
二、实际操作：在实践活动中不断改进	31
三、问题矛盾处理：直行或迂回的选择	35
四、人际沟通：求同和存异的双赢	38

第二章 成长篇——社工在路上

第一节 个案辅导的成长	44
一、长者个案服务	44
二、家庭个案服务	48
三、儿童个案服务	53
四、特殊群体个案服务	57
第二节 小组带领的成长	62
一、DC 中学义工成长小组	62
二、FLY 青少年俱乐部小组	66
三、YMCA“二九”戏剧小组	69
四、“青藤树”老年人健康小组	73
五、“乐在工作中”精神日照康复者小组	76
六、“梦之源”自闭症儿童家长小组	81
第三节 社区服务的成长	87
一、“HAPPY”“SUNNY”假期儿童服务	87
二、“千牵手”大学生义工服务	93
三、“走进健康”流动人口健康服务	99
四、“艺梦空间”自闭症儿童服务	103

第三章 传承篇——社工的督导

第一节 督导工作策略	110
一、反思理论与实务结合篇	110
二、因应服务对象及服务内容变换篇	111
三、情绪支持及个人成长篇	113
第二节 督导和社工的对话	114
一、与组员关系的重新建立	114
二、如何走近服务对象	115
三、如何与团队成员合作	117

四、如何协助合作机构的人性化管理	117
五、如何帮助社工设定培训计划的目标	119
第三节 督导自身成长和思考	120

第四章 纪录篇——社工的呈现

第一节 遗憾篇：出师未捷身先死	125
第二节 坚持篇：阳光总在风雨后	133
第三节 努力篇：直挂云帆济沧海	151
附 录 社工各类日常表格	171
后 记	199

第一章 挑战篇——新手上路

一名踏入社工专业的新人，当他面对前线服务时，到底会遇到怎样的困难及挑战呢？

本章记载和分享社工新人从 2007 年开始的部分日志，你可以从中看到他们在实务操作中因为缺乏经验而产生的挫败感；看到他们在本土文化中，担当一名社工的角色时不断的思考及自省；看到他们将社工的工作守则尝试实践出来时所碰到的困惑；同时也看到客观大环境对社工专业不是太理解时，给这些社工新人带来的工作压力！

有困难，有挑战，但也有感悟，经验就是这样一步一步走出来的。

第一节 挑战一:专业价值

一、专业价值观之我见

在社会生活中,人们通过社会经验的内化使价值成为人的行为准则。专业价值的认定代表了社会工作专业人员的共识,这是超越了社工个人的、宗教的或其他形式价值的立场。所以,对于社会工作专业体制来说,专业的价值观不仅是建构伦理守则的依据,也是实践专业使命的根本。

在前线服务中,为了更好地培养社工对社会问题的敏感度与专业视角,机构社工部利用每次社工例会的时间,讨论一部推荐的电影,探讨不同电影背后反映的社会现象,结合自身的工作,促进社工专业倡导与实践。这一开放式的讨论反映了社工对于社会工作专业价值的理解与探究。

(1) 老年社会工作——追求乐观的人生态度

人生的意义是什么?每个人有自己的答案。智者思考,怨者感叹。在老年社工的工作中,每天面对的服务对象或许就是这样一些智者与怨者。在面对生老病死时,老人的反应不一:有感叹、有麻木、有悲哀……这或许都是一些负面词语,但是却让前线服务的社工看到了,群体随着年龄的增长、机体的衰退、疾病的侵袭,负面思想占据了主导,晚年没有了乐趣,人生失去了意义。

对电影《遗愿清单》的谈论,其实为社工打开了一扇窗。电影中,两位患有癌症晚期的长者展现了两种不同的人生态度:一种是用余下的时光,完成自己的“人生清单”中的遗愿,不留遗憾,而另一种是哀怨与悲伤,负面的思想充满生活。社工们也在讨论中分享自己的想法与感受。

A 社工认为,男主角在死前很乐观,有人陪伴自己一起实现愿望,不再孤单。

B 社工认为,通过电影,思考自己会在剩余的生命中做什么?人们都不知道自己会几时离开世界,那么我们要用何种态度面对当下每一天。

C 社工从家庭的角度诠释了她的看法,人会经历不同的年龄阶段,当有了一定阅历、成就之后,最重要的是回归家庭。

每个人在自己的人生中都有这样一份“遗愿清单”，无论社工们从哪个角度解读，都可以找到自己对于社会问题、对于人生、对于工作的启示，而这也是讨论的最终目的所在。

(2) 青少年社会工作——为青少年营造健康的成长环境

青少年成长过程中，离不开家庭与学校的教育与影响。而家庭教育是青少年教育的重要组成部分。父母是子女的第一任老师，而家庭则是子女教育的第一课堂。社工部的社工在青少年工作中的主要目标即为“营造青少年健康的成长环境”，而在工作中，离不开家长的合作与支持。

在社工例会的电影分享环节，社工部的社工们曾经看过几部反映不同青少年及家庭问题的电影，如，《阳光小美女》讲述了“胡弗一家六个人，每个人虽然在性格上都不那么完美，但是却都对奥利弗充满了爱意；每个人身上都有说不尽的烦恼和压力，却都坚持带着奥利弗朝她的梦想前进”。在谈论中，社工们认为，营造健康向上的青少年成长环境非常重要，美国社会目前也在兴起家庭回归。在中国尤其是内地，同样需要重视家庭的回归。

另一部反映青少年青春期成长的电影是《早熟》，电影讲述了“少女陆稚白对父亲陆涛然的同事石心樵爱慕不已，稚白酒后吐真言，向石心樵表白心迹，但为石心樵所拒绝，后稚白因与富家公子洪森交往而失身，幸得石心樵的帮助解窘，才逐渐走出这段短暂感情的困惑。然而，当她父亲陆涛然去世时，将之托付给石心樵……”。

这部电影在社工部引起了积极的讨论，因为在前线工作中，青少年社工意识到家长对于孩子的青春期教育问题重视的重要性，甚至部分幼儿园儿童的家长已经开始“未雨绸缪”。

谈论中有的社工提到，父母与子女之间应该相互理解。对于青春期青少年的情感引导非常重要，父母如何学会放手，让子女自己去经历一些挫折。在这个过程中，让青少年学会如何做出正确的选择，如何面对自己的选择。

也有社工认为，凡事都有两面性，父母总是希望能够给予子女更多的爱，一味地放手，也会对青少年成长造成伤害。在青少年的青春期教育中，家长需要加强青少年的自我保护意识。

在电影《不能没有你》中，导演讲述，“一名来自高雄红毛港渔村的中年男子，为了争取女儿抚养权，他南北来回奔波，四处陈情寻求协助，却一无所获，无助的他选择了抱着女儿从台北天桥往下跳”的故事。在影片里，最引起社工们注意的是一位寄养服务的社工对于小女儿的寄养问题的处理。女儿不喜欢寄养家庭，想与爸爸一起生活，但是法律并不允许。在情与法的面前，社工应该如何抉择？

A 社工提出,如何生活的意愿是服务对象自己选择的,但是在法与情、伦理守则与服务需求上的冲突,让社工感到困惑。

B 社工认为,社工不是全能的,不要认为社工什么都能做,有些事情不是社工或者其他入可以立即改变的。

可见,虽然前线工作中社工们不一定会遇到类似的案例。但是,这样的讨论也是帮助社工从不同的层面、角度去看待青少年的家庭教育问题。究竟怎样做才是对服务对象最好的呢?没有标准的正确答案,唯有不断地在前行中摸索与思考。

(3) 学校社会工作——为青少年营造健康的教育环境

与家庭教育相呼应,学校教育是青少年知识学习、经验学习、社会实践的重要课堂。何种学校教育才最符合青少年教育及成长的需要?究竟什么是真正的素质教育?

电影《蒙娜丽莎的微笑》与《死亡诗社》,讲述的都是在教育模式固化的高等学府中,有着自由改革思想的老师,对于学校模式化的教育制度、教育理念的冲击和挑战。

历史在前进,就必须打破固守的东西,一如现今学校教育中“素质教育”的提倡,亦是对“应试教育”的挑战与改革。随着越来越多的学校、家长开始重视对青少年的品德素质的养成教育,这也给前线服务的社工提供更多的空间与机会来倡导青少年的教育理念的转变,提供了平台参与到青少年教育的工作中,将社区教育作为家庭与学校教育的必要而有机的补充,共同营造青少年的平等、健康、轻松的成长环境。

(4) 特殊群体的社会融合

机构的社工部中服务于特殊群体的社工,经常会遇到一个很现实的问题,就是如何倡导社会公众正确看待这些特殊群体,如何让他们融入社会,共享社会福祉。为此,社工部也推荐了几部比较有代表性的电影,关注这个特殊的社会问题。

《癫佬正传》讲述的是一个忠实于精神病患者救助事业的社会工作者的故事。而社工部的 A 社工也正在开展相关的服务,所以,共鸣性更加强烈。

A 社工提到,“大多数精神病人都是没有暴力倾向的,只是社会与媒体把这些事情夸大了。这不是说精神病人完全没有暴力倾向,而是要了解引起精神病人暴力倾向的原因是什么。这也需要社工做‘倡导’的工作,让社会更多的人对这一群体有了解,有认识。‘倡导者’是社工的重要角色,但是,要如何去做?有很多的困难需要克服。”

其他社工也分享了自己的感受,认为从电影中了解社工在从事这个群体的服

务工作真的很不容易,不仅需要牺牲精神,更需要不断提升自己的专业能力,面对将来有挑战的工作。

《独奏者》同样讲述了一位精神病患者的故事。在这个故事中,社工们更加认识到即便服务对象是一位精神病患者,他也是一个“人”,有自己的喜恶。作为社工需要多去倾听他的“想法”,不要试图去改变他,更不要将自己的想法强加于他。社工需要做的是放下自己,接纳服务对象。

另一部根据真实故事改编的电影《听见天堂》,则为社工们展示了在意大利的旧“盲人教育法”实施期间,一所盲校的学生努力追求自己的梦想,最后终获成功的故事。在这个真实故事的结尾,学生们的成功也促成社会与政府对盲人的重新审视,成为推动盲人教育制度改革的基石。这对于前线服务的社工也是一个很好的鼓励!

电影的世界展示给社工一个个源于真实生活的案例,让社工们循着工作困惑讨论社会问题,为“促进社会公义与公正”的伦理守则而努力。

(5) 社会制度引发的思考

社工的前线工作离不开社会规范的引导。同时,社工其中一个重要使命即为:促进社会的公平与公义。虽然,现在内地的社会工作还没有触及社会制度的建议与倡导,但是这也不妨碍社工部的社工们对社会宏观层面问题的思考与讨论。电影《高考 1977》是社工们很有感触的一部电影,虽然没有第一届高考生的波折,但是大多数人也经历过“千军万马过独木桥”的刺激。所以,有的社工提到,对于经历过这段时期的人来说,这部电影是很有感触的。而在讨论中,社工们也认为,看似一场简单的高考制度的恢复,其实恢复的不是制度本身,而是社会的公平与公义。

(6) 尊重自己的职业

《富豪的保姆日记》与《入殓师》讲述了社会中两种认同度较低的职业的从业者如何面对不同的声音,如何面对自己的工作的故事。这也让社工在看完影片后联系到自己的实际工作。社工们谈到,《入殓师》中看到主人公很认真地对待他的每一位“服务对象”,他是在用心做“人”的服务。同样,社工在工作中,面对服务对象,是否也有用心,是否也为发展社工专业努力进取,这些问题值得深思。

在这样一个电影分享的环节,社工们探讨了很多自己对专业价值理念的看法、理解,同时,也会有很多的困惑,这些在工作实践的各个方面都有所体现。

二、伦理守则一：对服务对象，与你同在蓝天下

1. 服务对象还是朋友

在社会工作的专业伦理守则中，社会工作者对服务对象的伦理守则是社会工作实践中最重要的伦理责任。其中一项伦理守则是与服务对象保持专业界限。但是，书本上简单易懂的道理，在实际的工作中却是最困难的。一线社工常常感觉很难把握好与服务对象的关系，当服务对象和社工建立了良好关系的时候，是朋友还是非朋友？教科书和专业老师都说要与服务对象保持适当的距离，那这距离是多少呢，怎么去衡量和把握呢？

社工曾经在前线服务中遇到了这样的困惑。在社工初入行时，服务对象为青少年群体，为了可以很好地融入服务的群体，与他们建立良好的互动关系，社工常在活动过程中，自费买一些饮料、零食等食物。或者在活动结束后，与服务对象一起用非工作餐等。这样确实为社工与服务群体建立关系提供了快捷的平台，而社工也没有意识到这样的行为有何不妥。

青少年群体是个追逐时尚的群体，网络也是他们生活中的一部分。在与服务群体的关系稳定后，社工也会常常与服务对象在网络上进行沟通。而在这个过程中，社工也没有意识到私人QQ号的使用，会让服务对象通过博客、朋友圈等途径更多地了解到社工的私人生活。所以，在服务对象看来，社工其实与他的其他朋友是没有分别的。当然，就不会去注意找社工的时间，不会区分工作与休息的时间。

这样的关系维持，就会出现服务对象过度依赖社工，对社工产生“移情^①”的现象。无论事情大小，都愿意与社工分享与讨论。当然，这种情况好的方面在于社工可以清楚了解服务对象的现状，了解他（她）现在的困难并可以及时帮着他（她）分析与解决；但是这种情况也造成了另一种结果，就是社工与服务对象之间的相处没有公私之分，没有主次之分，没有是否需要服务之分。服务对象把社工当作了一个可以倾听与分享的“朋友”，所以，他（她）也以朋友的身份去要求社工给予他（她）同样的回报。例如，在某次社工与其他友人外出游玩时，接到了服务对象的电话与质询：为什么社工没有知会他？社工有没有将他看作“朋友”？

这样的“移情”案例的发生，为前线的社工展现了一个鲜活的例子，提醒前线

① 移情：通常是指案主把社工看作是早年情感生活经验中的某一个特定的人，并把对此人的特殊感受或反应投射到社会工作者身上。

的社工在提供服务的同时,需要把握好专业伦理守则,保护服务对象的权益不受伤害。一线社工们也在听取案例后,分享出个人的想法。

首先是与同工^①分享了近期跟进的上述“移情”个案的A社工。他提到,其实这段时间一直还是有些自责的,觉得自己真的是一个不合格的社工。这些天,社工也有看到一些关于“移情”的成功或不成功的案例,了解犯错误是难免的。但是,自己需要保持清醒的头脑,小心处理好个案,避免服务对象受到再次的伤害。本着对服务的责任,如果还是不可以调整好自己,那么,社工考虑请其他同工介入。

B社工认为,这个个案的分享让社工印象深刻。社工和服务对象不能成为朋友,只是工作关系。一开始自己并不能理解,为什么这也是一种专业的体现呢?在听取了其他社工的案例分享后,社工明白:社工一直本着助人自助的原则开展服务,当社工和服务对象达成了服务目标时,社工与服务对象的服务关系就需要有一个结束关系的程序。如果社工与服务对象具有“服务关系”和“朋友关系”双重身份,那么,要怎样结束彼此的服务呢?而且对于案主最后的独立,也会造成一定的阻碍,到时候社工一定会很为难,既帮不了案主,也让自己陷于两难。

督导回复

这是我们常常会遇到的困惑,前线服务中的每一言、每一行都要考虑是否符合社工的伦理专业守则。社工与服务对象的关系不能一刀切,但是朋友与服务对象的根本分别在哪里呢?在遇到服务对象“移情”时,社工也需要分析:服务对象“要求”成为社工的“朋友”,而非服务对象,在反映他的什么需求呢?他是需要得到被重视、被认可、被接纳?还是他需要有亲密的人际关系?一线社工在提供服务时,也需要牢记:行为背后有原因!

2. 自决还是他决

社会工作者对服务对象的另一个专业伦理守则是尊重案主的自主决定权。在服务过程中,社工经常会尊重并鼓励服务对象自己的决定,但往往很多时候,服务对象无法做出决定,这时候社工是否应该帮助他做决定?

① 同工:教育、辅导工作者(如教师、社工)彼此相称,同为一个群体服务的伙伴。