静默咖啡师、淘宝网红店设计师、慈善超市买手……残障青年们正努力工作放飞梦想

在工作中接触社会融入社会 在岗位上发现价值证明自己

近日,一名有听障的外卖小哥受到了网友广泛关注,残障群体在社会上的就 业情况随之成为热点话题。事实上,由于身体原因,残障群体的就业之路并不平 坦。为解决这一问题,许多富有社会责任心的企业和公益组织一直在努力。记者 采访发现,残障人士正在从事着令人意想不到的工种如静默咖啡师、淘宝网红店 设计师和慈善超市买手等。人们在日常生活中经常会与这一群体产生关联和互 动,而残障人士也在工作中接触社会,融入社会。

听障外卖小哥无声送餐 感动众多网友

采访的视频在网络上热传,受到很 多人关注。送外卖是一个辛苦的行 当,风里来雨里去,而与普通人交流 的不便也意味着他们要付出更多努 力。视频中,两位主角积极向上的 人生态度感动了许多网友。

而这一群体之所以受到关注 源于网友"hey你爱吃青椒吗"的 分享,该网友在微博上发文表示, 自己点外卖之后接到几个没有声 时以为是恶作剧,忍不住发了脾 气。后来才发现外卖员的短信,原 来外卖员是听障人士,在短信里解 电话来提醒顾客食品已送到的信

心感到十分自责,所以在网上呼吁 大家如果遇到这种情况,最好检查 下有无被忽视的短信,不要急着发 脾气给差评,伤害到这些努力工作

该微博已经被2万多人转发, 网友们对外卖小哥纷纷表示理 解。同时也有媒体采访了这位外 卖小哥干亚辉和他的队长许兴方, 他们都是听障人士。在网传视频 中,于亚辉和许兴方介绍说,由于 沟通不便,聋哑骑手们在取餐后, 会先给顾客发短信,但是有些顾客 没有看短信的习惯,于是只能在送 餐前,拨打顾客电话再挂掉,以此 提醒他们看短信。用这种方式能

基本完成好工作,但他们也为自己 联系不上用户感到讨苦恼。

干亚辉说:"餐品送达后,因为 顾客没有看到短信,我们收到过不 少投诉。希望大家在投诉或差评 之前,确认下是否已经收到短信。' 说罢,他竖起大拇指,脸上露出了 作,请大家多给予理解和支持,谢

网友在为两位外卖小哥真诚、 自强不息的工作生活态度感动之 余,也为外卖平台建言献策。他们 留言表示,外卖平台上可以显示该 订单由残障人士派送,请注意短信 信息的语句,或者可以提前为外卖



丝丝与工作人员在一起。





受访者供图

设计企业培训计划 提供实践机会

每个人都在工作中付出,也在 工作中收获。参与工作之后,残障 人士不仅有了基本的生活保证,而 且还更充实、更自信了。上海市肢 残人协会副主席黄宇表示,就业对 残障人十非常重要,不仅是收入来 源,而且还是他们融入社会的途 径,企业应该为他们提供平等参与

但这条就业路并不好走。由 于身体关系,残障人士在工作中会 遇到很多困难,而这些困难也在探 索中逐步解决。

在设计师领域,上海小笼包套 人协力事务所执行长肖亮经过社 会调研发现:"一些聋人从高中时 代就开始学习美术和创意,经过七 八年的专业训练后,却只能当流水 线上的工人。"以一所本科聋人学 校为例,一个班21名美术毕业生, 最终只有两个人找到了设计类的 工作,大多数学生要么失业在家,

要么依靠残联的政策就业,被安排 到酒店铺床、超市收银、工厂从事 重体力劳动……

肖亮认为,聋人设计师就业难 的关键是缺少实践机会。为此,该 机构推出了"1+1计划",将普通学 生与听障学生绑定,进入企业培训 让他们体悟到"聋健沟通"的可能 性。同时,增强听力障碍学生的社 会接触能力及专业能力,让他们有 合适的岗位上发现自己的价值。

改善工作环境 让残障员工更便利

缴纳五险一金,让残障员工与 普通员工同薪同酬是这些企业最 基本的制度。此外,很多企业还为 残障人十设置相应的便利,改善他 们的工作环境和条件,帮助其在工 作中更好地与社会互动。

对听障人十而言,沟通是最大 的困难。为了促进聋健共融,轻时 光咖啡馆曾开设手语兴趣课,教授 客人简单的手语。

此外,针对听障外卖人员在配 送工作中面临的沟通障碍,"饿了 么"结合实际配送情况,对用户端

接单骑手为听障人士,那么顾客点 击致电骑手按钮时,APP将弹窗提 示配送骑手为听障人十,并建议顾 客使用内置即时通讯工具进行文 字沟通。

而在骑手端软件,新增的即时 通讯工具可供骑手一键发送文字 与用户沟通。为防用户没有及时 查收信息,APP还新增了一键拨打 用户电话按钮,骑手点击后,云端 将自动拨打用户电话,用户接听后 为提醒取餐的录音。该企业负责 线日程,将在最短时间内提升听障 骑手的工作效率,同时保障用户的

肢残人十则更需要无障碍设 施。余诗瑶介绍说:"在工作环 境方面,我们设计店铺时,特别 注意到了无障碍设施。"另外,他 们在设计岗位和流程时,也会结 合残障人士的特点。"我们关注 的是他们能做什么,而非他们的

在制度方面,余诗瑶说:"我们

活跃于各行各业 与社会互动融合

除了外卖小哥,还有很多残障人士从事着令人意想不到的工种,而大家也在柴米油 盐、衣食住行的日常生活中不断地与他们产生关联。例如,静默咖啡师、淘宝网红店设 计师、慈善超市店员等等,大家享受饮品、轻松网购、闲逛超市的时候就会与特殊人群发 生互动,而特殊人群也在工作中接触社会,并融入社会。

网红店设计师

包裹正纷至沓来,但买家们可能不 会知道,其中来自网商渠道的许多

力事务所成立于2010年,致力于 通过无声课堂、为梦想发声等品牌 项目,为聋人设计师找专业对口的 工作,改变他们的现状。

"无声课堂"是淘宝大学、上海

有石门二路街道慈善超市。在这

家超市里有三四位工作人员,其中

两位是残障人士,他们可以在实体

经营中接触到许多居民,进而深入

生丝丝就是这里的实习员工。由

于肢体残疾,她需要坐在轮椅上,

出于接触社会的考虑,她毅然开始

了实习工作。丝丝的工作涵盖了

线上线下的内容,烫衣服、为商品

吊牌、贴码……而目前她主要负责

线上客服工作,通过工作号"善淘

应用心理学专业的在读大学

慈善超市买手

设计师的特殊培训。在参加淘宝 大学"无声课堂"的第一期学员里, 年龄最大的45岁,最小的20岁。 成为一名网店设计师或淘宝店主, 是他们共同的愿望。有位"无声课 堂"的毕业生说,在项目中,虽然每 天都学习到很晚,但是我知道,除 了听不见,我什么都可以做。

而微光课堂则是让聋人手作 类专业学生可以更好地吸收先锋

了一份非常漂亮的销售成绩单,一

周左右就销售完了来自新疆的阿

克苏苹果。在此过程中,她不仅向

居民介绍苹果,帮助他们下单,还

善助残公益发展中心、善淘网负责

人余诗瑶介绍说:"原来我们考虑

让尽量多的残疾伙伴以就业的形

式融入社会,但现在我们意识到虽

然帮助不了太多的残障伙伴,但我

们可以影响他人去帮助这一群

体。"每一个光顾慈善超市的人都

负责慈善超市运营的上海聚

对接新疆当地农民,多方联系。

事务所联合举办的专门针对聋人 的公益培训项目。一位微光课堂 的学员说:"通过这次课程的学习, 不仅学会了服装设计的技能,还让 我增加了对未来就业的信心。而 且家人和朋友都说,我比以前开 朗、自信多了。'

> 上海小笼包聋人协力事务所 负责人肖亮说:"为了满足更多听 障学员的实际需求,我们将创办更 多专为听障人十设计的课程,目前 我们正在开发陶艺、玻璃器皿制

每个人都变得更好,那整个社会就

超市工作很有挫败感。"因为身体 原因,我的手不太好,刚开始装商 品吊牌时非常慢,往往别人都已 经完成了,而我才装了几个。"但 后来自己感受到了同伴的认同和 支持, 觉得非常感动。"能够参与慈 善超市,感到很有意义,将来我也 会做些力所能及的小事,让社会

的轻时光咖啡馆是一家公益 咖啡馆。馆长冯女十告诉记 者,这个名字的寓意为"公益 人心中要有光"。为残障人士

加油,么么哒!"翻看这本交流簿, 可以看到很多顾客的留言,很多人 表示咖啡师非常阳光可爱、十分帅 气,为他们加油打气,这令伟伟和 洋洋感到很温暖。

在文字交流之外,洋洋和伟伟 还会读唇语,而且处于对店里菜单 的熟悉,只要顾客说得慢一点,他 们几乎都能理解。 这样的交流过程虽然不够快

记者翻看美食点评软件时发现,顾

客们的评价非常暖心。有的顾客点

温馨细节画成一幅幅插画。 虽然同事之间的交流都是无 捷,却有着打动人心的温暖力量。

评道,"虽然和静默咖啡师的交流是 无声的,但他们调制得非常认真,能 够感受他们对于咖啡的用心。"

冯女十表示,洋洋和伟伟很愿 意钻研咖啡技艺,擅长绘画的伟伟 憨态可掬的形象,受到了很多人

的方式之一。他经常将咖啡馆的

受访者供图 慈善超市内的听障伙伴

缺陷是什么。"

对残障伙伴是一视同仁的,会保障

线是每个人道德底线的综合,如果

静默咖啡师

位于"724星球"社创空间 解决就业问题是咖啡馆开办

除了冯女十之外,洋洋和 伟伟是店里的两位静默咖啡 师。他们都认为,每个人都可 以成为发光的个体,善意微 笑、温暖语句、一些启发、一个 地方,都可以让人们内心充 盈、愉悦。

阳光帅气是洋洋和伟伟 给人的第一印象,他们在操作 台上制作饮品的身影成为了 咖啡馆里一道独特的风景。"我听 不见,但是我们可以用心和文字交 流。"这是一句店家写在操作台上 的提示。同时,台子上还摆放有纸 笔,便于咖啡师与顾客文字交流。

"静默咖啡师的笑容好温暖,

能够描摹出精致的咖啡拉花。小 七是"724星球"社创空间。在咖 啡馆的公益活动中, 伟伟曾现场 创作了小七形象的拉花咖啡,他 用咖啡针在牛奶沫上勾勒出小七

而绘画也是伟伟和同事交流

声的,但静水深流,彼此的感情已 经非常深刻了。"很温馨。"这是洋 洋工作以来最大的感受。冯女士