

我是成山路 345 号咖啡馆第 1270 位客人,你呢?

这家试运营就爆棚的咖啡店真的很“特殊”

□晨报记者 孙立梅 罗佳明



7月17日下午3点刚过。成山路345号,梦工坊咖啡馆。刚走到门口,黑框玻璃门立刻被从里面拉开了。杨安昆露出一脸灿烂的笑容,标准的迎宾用语脱口而出:“您好,欢迎光临!”

走到收银台前,就看到殷昊从咖啡机那边探过头来,跃跃欲试地等着我们点单。万初鹏则站在留言墙边上,对我们羞涩地微笑示意。

我们点了两杯榛果拿铁,殷昊立刻开始动手操作。再回头朝门口看时,杨安昆正在小黑板上,一笔一划地更新顾客数量。

这天真而热情的待客之道,使得每个走进梦工坊的顾客,都能立刻感受到它的与众不同,也因此语速放慢,脚步放缓。

这里,同时也是浦东新区首个心智障碍青年支持性就业基地。这样“特殊”的基地,目前在上海乃至全国范围内,也并不多见。

跟此前在上海出现过公益性质的爱心咖啡馆不同,梦工坊走的是正规经营路线。

除了店长何玉田之外,包括杨安昆、殷昊等7个咖啡馆的正式员工,都是上海市浦东新区辅读学校的应届毕业生,年龄20岁上下,患有不同程度的心智障碍。

虽然还在试运营期间,但20天来,已经有1200多名顾客来过这里,其中绝大多数都是慕名而来的。有位顾客在留言板上写下这样暖心的字句——

“你们的笑容温暖了这座城,你们的努力感染了所有人!”

“我知道能得到这份工作很不容易”

因为在培训期间冲泡咖啡的成绩最好,患有唐氏综合症的殷昊荣升为7个孩子当中唯一的咖啡师,还获得不少顾客的当场称赞。活泼热情的他会主动跟顾客打招呼,说话速度虽然慢但条理清晰,人称“殷总”。被问到与顾客之间的互动时,他一本正经地表示:“我觉得我需要低调一点,表扬的话应该是(由别人说),自己要谦虚一点。”

力求低调的“殷总”工作起来,却毫不低调。店长给他排了晚班,每天中午12点上班经营,但他坚持8点到岗,从早8点足足做到晚8点。老师们劝他要多休息,他一开始说早到是怕堵车,后来又说自己“上午做顾客,下午做服务员”,总之,就是愿意待在咖啡馆。

问殷昊在工作中遇到过什么困难吗,他很认真地告诉我们:“我知道自己能得到这份工作很不容易,我觉得我自己适应得很好。”

像殷昊一样,在这个特殊的咖啡馆里,每个孩子都表现出了十足的热情和斗志。

在门口迎客的杨安昆,其实是一名自闭症患者。但他对数字异常敏感,每天负责在小黑板上更新顾客数量,高兴了还能来上一段说唱。

忠厚老实的万初鹏非常羡慕殷昊的技能,当我们问他工作中有什么困难的时候,他就说了一句:“我不会做咖啡。”一边的万妈妈解释说儿子的动手能力不是很好。但万初鹏却是店里的清洁达人,把每种抹布的用途记得清清楚楚。

跟殷昊一样是“唐宝”的秦佳晨,从收到上岗通知之日起就非常激动,每天很早就起来,结果试运营的第一天就感冒了。他站都站不稳,还坚持到店。辅读学校的老师们说起这一段儿来,还是觉得又好笑又心疼。

此外,像大姐姐一样很会照应大家的吴薇,憨厚的沈程,以及因为排班没有在店里,却频频被老师们提到名字的脑瘫患儿王颖异,共同组成了梦工坊特殊的“梦之队”。

一遍遍重复的“你记住了吗”

在“梦之队”的7人组合背后,是为数更多的“筑梦人”队伍。

浦东新区辅读学校的沈蓉、杨斌两位老师当天正在店内做“就业辅导员”。当服务员之一沈程端着咖啡托盘还在茫然四顾的时候,沈蓉指点他看向我们的桌子,并且提醒他核对一下收银单。“这个时候你就要对客人说一句:这是您的咖啡。完了再问一句:您需要一杯柠檬水吗?这两句话,你记住了吗?”

沈程乖乖点头。

虽然7个孩子经过学校期间的学习,在梦工坊试运营之前又接受了1周的集中培训,但总有这样那样做不到位的地方。从6月28日梦工坊试运营以来,“你记住了吗”,是店长和老师门对这些特殊员工说得最多的一句话。

由辅读学校老师和孩子家长组成的“就业辅导员”队伍,是梦工坊的常规驻店成员。杨斌老师告诉我们,前期已经跟店长做过多次沟通,包括告知每个孩子都是什么样的脾气、孩子们有情绪的时候怎么介入,等等。试运营开始之后,孩子们的岗位协调、服务细节都需要随时进行指导。

“刚试运营的时候顾客不是很多,但随着口口相传,包括媒体也开始关注,从上周五开始进入大客流,每天有一两百名顾客进来,孩子们一下子应付得比较辛苦。他们之前接受的培训,服务时间相对比较短,节奏也比较慢,但到了实地,要面对真正正正的客人,他们心里还是很有压力的。所以这段时间,我们的工作就是协助他们快速进入上岗状态。”

为此,辅读学校的好几位老师主动放弃了暑期休息。而试运营20天以来,何玉田没有休息过一天。在应聘成为梦工坊店长之前,何玉田是另一家连锁咖啡店的店长,这也是他首次接触心智障碍人群。

“从第一天跟他们接触我就发现,他们都很乖,很听话,干活很仔细很认真。现在我每天做得最多的事情,是跟他们反反复复地说注意事项。早上开晨会,都要反复强调桌子怎么擦,哪些部分需要改。因为他们真的忘性很大。”

被店长“正式批评过的不止一个”

梦工坊的留言墙上贴满了心形纸条,上面是各种热情洋溢的鼓励——

“这是一杯加了爱心调味料的咖啡!”

“你们的笑容温暖了这座城,你们的努力感染了所有人!”

“自助!助人!”

“这里的咖啡有有爱有梦更有未来!”

……

但是对这群孩子来说,要实现真正意义上的“自助”,并不容易。秦佳晨身体很弱,无法安排独立岗位;殷昊做复杂的咖啡花样时需要何玉田在一旁辅助;沈程经常在老师们的指引之下,才能找到顾客的座位。

被孩子们亲切地称为“小何哥哥”“小何老师”的何玉田坦白地告诉我们,在工作中他会要求比较严格。“尤其是对那几个动手能力稍好一点的孩子,我会比较严厉,我是希望他们能在这里学到东西。被我正式批评过的,已经不止一个了。”

何玉田上一次批评某位员工,是因为其在没得到店长允许的情况下,私自给客人泡了茶水,用来代替免费的柠檬水。

“他内心觉得自己这个做法,是一个会被我夸奖的事情。但这已经超出原则了,他用伯爵红茶泡给客人喝,这个成本就上去了。这一块,他们不是很懂。被我批评过之后,他就知道这件事情的严重性了。”



而在当天上午的晨会上,何玉田还向员工们强调另外一个服务细节。有几位顾客反馈给店长,服务人员上餐之后,顾客说了一声“谢谢”,服务人员却没有下文了,他们不会立刻说“不客气,祝您用餐愉快”之类的。

“这块我们每天都要跟进。我其实特别欢迎客人能给我们提意见。包括一位客人跟我说的时侯,他也很客气地说这并不是投诉,而是希望我们这个店能够越来越好,越来越专业,这样才可以长久地走下去。”

何玉田直言,目前绝大多数顾客只是因为梦工坊的特殊性而来,但从管理者的角度,这个“特殊”并不意味着稳定而长久的吸引力。因为“特殊”而自动放低标准的做法,则更不可取。毕竟,梦工坊不是公益性质,而是正规经营的。

有趣的是,7个员工正在学习“看店长脸色”。“如果店里很忙,我一直绷着脸,他们就会很听话。偶尔不忙的时候,他们就会想办法逗我开心,非常可爱。”

“不想把孩子们送出去再被退回来”

何玉田希望能让孩子们在工作中真正学到东西,而不是简单地被照顾甚至被同情,也是浦东新区辅读学校校长王英和老师们的共同想法。

沈蓉和杨斌都提到,浦东新区辅读学校的应届毕业生每年都保持着80%以上的就业率。但一两年之后,学校做回访,却发现很多人已经回家了,就业率降低到50%甚至更低。

沈蓉说:“这样的孩子回家之后,工作技能和生理机能都会退化。我们做老师的看着是很心疼的,我们教了那么多,孩子们费劲学了那么多,家长们也做了很多的工作,但好像没能给孩子们帮助。我们把他们送出了校门,然后他们又被退回了家门。”

王英分析说:“没有专业的指导和陪伴,让他们完全融入职场是有困难的,这就导致很多孩子就业的期限不长,比如做了一年就被企业解雇了。原因是多方面的,很重要的一方面是离开了学校的扶持和帮助,他们一下子进入普通人的世界,还是能力不足。另一方面,企业的准备也是不足的,包括怎么样接纳一个残障的孩子,企业的包容性、平等性,以及怎么了解这些孩子的特性。”

因为“不想把孩子们送出去再被退回来”,浦东新区辅读学校做了很多工作。比如4年前在校内开设“最后一公里”课程,提前把职场的思路 and 做法渗入到课程当中,让学生提前认识职场;两年前,在校内打造了梦工坊咖啡吧,让学生模拟做咖啡吧服务员;再就是今年,通过校企合作,面向社会的梦工坊咖啡吧开始营业。

6月28日上午,殷昊等7名学生刚刚拿到毕业证书;当天下午,他们的监护人就与梦工坊签订了正式劳动合同。梦工坊的前门面向成山路,后门则直通辅读学校的校园。梦工坊的经营者在此做餐饮多年,对心智障碍人群有所了解,在他们考虑转型时,与正在寻求社会资源的辅读学校建立了全新的合作关系。

这一次,辅读学校在把学生“送出去”之后,又搭配了王英校长所说的“扶一程”的探索。

“特殊孩子有特殊孩子的优点,他们是自带光芒的”

建立正规的心智障碍青年支持性就业基地,成立“就业辅导员”队伍,是辅读学校“扶一程”的重要探索。

王英说,正在试行的就业辅导员制度,让专业的辅导员可以跟踪学生两到三年,在这个过程中起一个桥梁和纽带的作用,既连接学生和家长,也连接企业和用人单位。

“这样的话,孩子们心里有底,知道自己身边有个辅导员,有事情可以找老师。同时企业如果有对孩子不满意的时候,也可以通过就业辅导员来沟通。”

王英透露,除了咖啡坊,学校也在考虑做洗车坊、绣坊等就业支持项目,帮助更多孩子顺利地融入社会,别再把“打退票”。

在辅读学校的计划中,梦工坊解决的不仅是孩子们的就业问题,它同时还还是一个“融合”平台。

“走入这个平台,普通人来了解我们的特殊孩子,去接纳他们。我们想让更多人知道,特殊孩子有特殊孩子的优点,他们是自带光芒的。同时我们的特殊孩子也在这个平台上,更多地认知社会。”

顾客在留言中所说“你们的笑容温暖了这座城”,与之相对应的就是,上海这座城市,也正在给予这样特殊的人群,这样特殊的笑容,以越来越多的空间。

梦工坊的“光芒”,正在被越来越多的普通人所关注。

除了从上周五开始的大客流之外,就在我们采访当天,梦工坊还迎来一场团体活动:上海市新云台中学,把本校应届初中毕业生的毕业典礼放在梦工坊举行。

新云台中学校长王晓云告诉我们,选择在梦工坊举行毕业典礼,是给学生的一份特殊毕业礼物。“让我们的学生来看一看,辅读学校的孩子是怎么做到不放弃成长的。我们的学生,未来的人生走向是不一样的,但如果他们在成长路上遇到困难、想要放弃的时候,可以回过头来想想今天,那他们碰到困难的时候也应该不会放弃,勇敢地往下走。”