



8名“喜憨儿”撑起一家洗车店

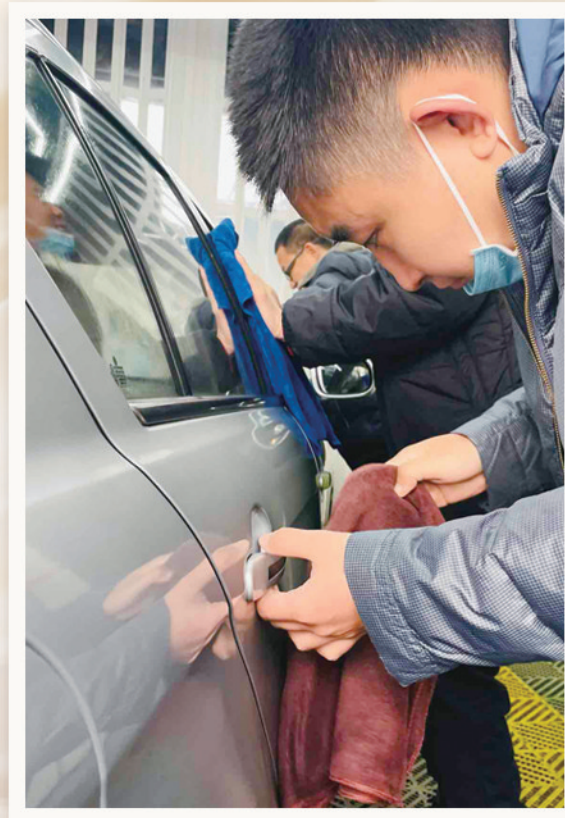
记者探访青岛市第一家春雨“喜憨儿”洗车中心 专为心智障碍者提供就业机会 让他们融入社会有尊严地生活



左图:他们的洗车服务赢得顾客赞扬。

上图:深圳市“喜憨儿”洗车中心创始人曹军(左)在现场指导。

右图:“崔妈妈”陪航吃饭。



认真的工作获得了顾客的称赞。

01 现场 洗车成为他们的生存技能

43天洗了386辆车

随着汽车驶入洗车位,38岁的克涛便拿着水枪走上前,开始冲洗车顶、车头、车尾、轮胎……冲完再给车身打上清洁泡沫,动作娴熟麻利。

今年20岁的航航和作为“班长”的克涛是“全能选手”,洗车的全部流程他们都熟练掌握了。到了擦车环节,其他伙伴终于等到了上场的机会,他们拿着清洁布按照分工有的擦前门,有的擦后门,有的擦车顶,有的擦轮毂……每一个角落都不放过。

大约十七八分钟后,这辆小轿车在众人合力下焕然一新。车主满意地说着“谢谢”,克涛提醒同事,“别忘了对顾客说一声——‘请慢走!’”

从今年10月21日开业到12月2日,43天时间,8名“喜憨儿”已经洗了386辆车。通过面对面交流,记者了解到他们的年龄在20岁至40岁,患有智力障碍、自闭症等,面对新掌握的洗车技能,他们并不太会用语言表达,却用行动表达着对这份工作的热爱和对未来的信心。

崔永兰是青岛市市北区春雨残疾人辅助性就业中心主任,也是春雨“喜憨儿”洗车中心的发起人,她说,“在我们身边有很多‘喜憨儿’,就业较为困难,我们希望找一个新的就业途径,让他们多一项收入,能够更好地融入社会。”目前,春雨“喜憨儿”洗车中心已经培训了10名“喜憨儿”,有8名已经上岗,他们动作虽然慢一些,但特别认真,都能很快融入到洗车工作中。

“好好干,把车洗干净”

“不难,挺简单的。第一次来洗车店,我就学着用水枪洗车,慢慢地就学会了。看着把别人的车洗得亮亮的,我觉得很开心。”航航是8名上岗的青年中年龄最小的,他也最爱笑,一笑眼睛就眯成了一条线。每天早上,他自己坐公交车来洗车中心,总是不到7点半就到了,“妈妈已经退休了,爸爸当门卫,他们说,让我在这里好好干,把车洗干净。”航航笑着说。

这条从家到海岸路的路,他已经很熟悉,因为市北区春雨残疾人辅助性就业中心就在海岸路1号。18岁那年,从特教学校毕业的航航加入了“春雨”这个温暖的“大家庭”,在老师们的耐心帮助下,他逐渐学会了叠纸袋、折纸盒、档案袋装订、糊盒等,现在他又往前迈进了。

“刚开始来洗车中心也有点害怕,什么都不懂,但是有师傅教,我就学会了开水枪、打泡沫,离远一点水就溅不到自己身上。”航航很开心,他说:“每当把车擦得亮亮的,我就特别高兴。”

麟麟家住李沧区,早上6点多他就一个人出门,乘地铁和公交车来“崔妈妈”这里。下午5点下班,回家后妈妈总会问他今天擦了多少辆车?他总是对自己一天的工作很满意。他认真地告诉记者,“在洗车中心,大家都是同事,当顾客来的时候,要赶紧去问‘您是来洗车的吗?’然后一起去帮忙。”

克涛不爱说话,但总是最能干的那一个,早晨他来了就抢着去扫地、整理办公

室,然后等着一辆辆车进进出出。“周末车会多一点,我们基本都闲不住,平时车少,9点10点也开始来了。”克涛不记得每一天自己洗过几辆车,说不出顾客对他们表达的感谢,但他知道作为“班长”如何带领他的“小团队”洗好车,他牢牢记得每一个洗车步骤,也获得了最多的表扬,车主的一声“谢谢”就让他很开心,感受到通过劳动获得的尊重。

为他们“量身定岗”

12月2日下班时,红色的数字“386”显示在洗车中心的电子屏上,天气很好的周末,平均每天可洗二三十辆车,62岁的张师傅会拿本子记录下每一辆洗完的车,他陪着“孩子们”成长。

“他们表现都很好!不过现在他们还不能独立洗车。”相处一个多月,张师傅说,“都是很善良的孩子,有几个表现很好,有几个还不太行,得慢慢来。”张师傅告诉记者,跟“喜憨儿”在一起,他不会生气,不过有时也会哭笑不得。“曾有一位通过了培训,但上岗时却来了脾气,把同伴的水杯扔了,大家担心他情绪不稳定,之后就再没让他来。”张师傅说。

“总体来说,跟他们交流要多点耐心,说清楚干什么、怎么干,比如擦车,就要具体到从左往右和擦几次,每个人擦哪个位置,都要说清楚。”张师傅说。为了帮助他们掌握技能,张师傅将洗车分成10个环节,根据每个人的特点安排岗位,比如有的人不喜欢下蹲,那就不给他们安排擦轮毂或脚垫的工作,有些能力还不够的,就不安排冲水、打泡沫等工作。

02 幕后 用劳动换来尊重 用爱心创造奇迹

“喜憨儿”洗车中心是中国残联向全国推广的一个针对心智障碍者的就业项目,目的是搭建让心智障碍者自立、自强的舞台,让他们更有尊严地生活。我们开办的初衷也是为残障群体提供工作机会,希望他们自食其力,实现自我,减少家庭和社会的负担,成为弘扬社会正气和传播正能量的一个窗口。”崔永兰告诉记者,几年前她就关注到深圳“喜憨儿”洗车中心,随着他们赢得越来越多的赞誉,许多城市的残疾人联合会和心智障碍者的家长前去学习。现在在全国各地残联的支持下,“喜憨儿”洗车中心已走出深圳,在西宁、银川、杭州等地开设了分店。

学好本领实现稳定就业

近几年,崔永兰一直思考着这个模式能否在青岛落地,所以与青岛市残联多次沟通,最终与青岛即刻修汽车服务有限公司经理窦云峰一拍即合。“窦经理非常理解我的想法,他来到春雨助残中心了解孩子们的实际情况,我也到他的车行了解工作环境和内容,我们决定一起为孩子们创造一个适合的工作环境,让他们学好本领实现稳定就业。”当然,洗车中心里光有“喜憨儿”是不行的,青岛即刻修汽车服务有限公司的张师傅经验丰富,就在一旁辅助、培训,和他们一起工作。10月21日开业当天,深圳“喜憨儿”洗车中心的创始人、理事长曹军也来到了青岛进行现场指导。

青岛市残疾人就业服务中心负责人

李树青介绍,“喜憨儿”到洗车中心就业,要先进行职业能力测评,根据测评结果,选择通过测评的“喜憨儿”进行培训,培训好了再就业,这样也提高了就业质量。李树青指出,“喜憨儿”洗车中心开业运营,可以帮助更多的“喜憨儿”走出家庭,迈向社会,实现就业,实现人生价值,共享社会文明进步的成果,同时,也减轻了家庭的负担。春雨“喜憨儿”洗车中心的成立是一次有益的尝试,是扎实推进残疾人就业工作,积极拓宽残疾人就业增收渠道,创新残疾人就业路径、统筹社会各界力量参与搭建残疾人就业创业平台、促进保障残疾人群社会融入的积极探索。

让“喜憨儿”融入社会

“洗车这样的工作,技术含量不高,能让‘孩子们’在工作中找到乐趣,那就是一件非常幸福的事情。”崔永兰说,但如何让车主放心来洗车,同时保证时间保证质量,这是一件不能“打折扣”的事。崔永兰介绍,春雨“喜憨儿”洗车中心借鉴了深圳“喜憨儿”洗车中心多年摸索和实践下形成的流程化、标准化、模块化步骤,根据完善的职业能力测评体系和职业培训体系,训练和评测“喜憨儿”的观察范围和操作能力。

评测时,师傅会在白板上拍满粉笔灰模拟车身边尘,要求他们擦拭干净。等到他们认为自己完成了指令,师傅再根据不同分值的宫格完成情况以及操作连贯性进行评分。通过这种方式了解他们的能力,根据能力再进行针对性的培训和重复训练。

“这一个多月来,‘孩子们’有了很明显的变化,从一开始不敢跟客人交流,到现在主动和客人打招呼,能发现他们已经勇敢向前迈出了一步,这对他们来说是值得鼓励的。”崔永兰介绍,店里特意设置了一个记录仪,每洗完一辆车,他们就会跑去打卡。“我不在现场的时候,‘孩子们’就会给我拍照、拍视频,告诉我,‘崔妈妈,我们今天又洗了8辆车。’”整整一个月,他们一共洗了330多辆车,到12月2日又增长到386辆车。”提到孩子们的表现,崔永兰为他们感到骄傲。“他们的喜悦是发自内心的,我也会把他们每天的洗车记录保存下来,留作纪念,这是他们努力的成果。”崔永兰说。

“别的洗车行一般是1至2人一合车,在这里,‘孩子们’可以一齐上,4至6人一起工作,目的就是保证效率,达到和别的洗车行一样的效果,甚至更干净。”崔永兰说,“市场上是什么样的标准,我们就参照什么样的标准。”当“喜憨儿”熟悉工作流程后,礼仪和规矩也是服务标准之一,比如要有礼貌地打招呼,使用文明用语等。许多顾客表示,“他们的服务挺好的,感觉和其他地方也没什么区别。”

“他们身残志坚、自强不息,用自己的双手编织着梦想。我们希望更多的企业参与到扶残助弱的队伍中来,期待有更多的爱心企业、爱心人士来到春雨‘喜憨儿’洗车中心,给‘喜憨儿’们一次机会,支持他们用劳动去实现自己的人生价值。”崔永兰说,她的梦想是能在青岛各个区市都建立一家“喜憨儿”洗车中心,让“喜憨儿”能就近、便利地就业。

03 讲述
引一束阳光
照进“喜憨儿”的未来

“希望这个店只是一个起点,未来可以有更多的‘喜憨儿’洗车中心在青岛落地。我们这第一家店在开门纳客的同时,也可以是一家培训中心。”春雨“喜憨儿”洗车中心1号店负责人窦云峰介绍,“崔老师带着我去春雨残疾人辅助就业中心参观,在那里我见到了很多有心智障碍的孩子,对他们有了更加深入的认识。他们见到我会热情主动地打招呼,而且很多人都有不错的动手能力,这让我觉得可以让他们试试洗车这项工作。”

春雨“喜憨儿”洗车中心有两个洗车位,近70平方米。在达成合作意向后,崔永兰挑选了8名具备工作能力的“喜憨儿”来店里进行培训。“说实话,他们的学习能力让我惊讶,执行力和服从度都不错,每天一大早就来到店里打扫卫生、收拾工具,工作起来特别积极认真。”窦云峰说。

窦云峰说,“很多顾客是通过新闻报道得知洗车店的情况,还有一些是在到店洗车时才了解到这些员工的特殊。有的顾客会在结账时额外支付小费表达感谢,我们很感谢客人的这份爱心,但是对‘孩子们’来说,他们需要的并不是特殊的照顾,而是真正意义上的了解与尊重。”记者看到,洗车店门口张贴着“拒绝小费”的标识,窦云峰表示,如果接受客人的特殊照顾,就违背了这个项目的初衷。“我们不想让客人感受到任何差异,希望客人在这里享受到的是和其他洗车店里一样的服务。”窦云峰说。

“项目刚开始时,我和这几个孩子的家长也沟通过,他们都特别支持。”窦云峰了解到,这些孩子在去春雨残疾人辅助就业中心之前,基本是全天待在家里。“无法工作,没有收入来源,这对一个家庭来说,负担极大。我们做这个助残项目一定程度上帮助家长解决了后顾之忧,现在他们可以走出家门,踏入社会,做一些力所能及的事情,大家都非常开心。”窦云峰说。

看到他们发自内心地喜欢这份工作,窦云峰也很有成就感,觉得自己真正地帮助到了这些员工。“许多‘孩子’因为一直以来和外界沟通比较少,语言表达能力相对差一些。这份工作除了锻炼他们的动手能力外,也可以提高与人沟通交流的能力,经过这个多月的锻炼,他们已经能和客人热情地打招呼了。这对他们来说,就是接触社会、融入社会的一个过程。”在窦云峰看来,这份工作,不仅解决了他们的就业问题,减轻他们家庭的负担,也能改变社会对这些“喜憨儿”的看法,可以让更多人了解他们,尽可能消除对他们的误解。

“目前崔老师的助残中心有100多人,他们中还有很多是能够胜任洗车这份工作的,后期会让他们都过来学习和实训,选拔出更多合格的员工。”窦云峰说。



扫码
查看
视频

本版撰稿 摄影
观海新闻/青岛早报记者 杨健 刘文超