

# 与TA做同事，你愿意吗？



本版插图 郑辛遥

## 【主持人】

阿竹

## 【嘉宾】

刘燕

上海图书馆读者服务中心主任

胡明伟

日本料理店店主

吴国源

中国狮子联会

东方狮源服务队 2011-2012 年度队长

栋栋

上海图书馆工作人员

张玲

咖啡馆服务员

## 主持人的话▶▶

今天(每年5月的第三个星期天)是全国助残日,全国各地关爱残障人士的活动不少。只是,一年有365天,一天的关爱并不足以化解364天的艰难,这种艰难不只是经济上的困难,更是精神上的负担。他们中的大多数人,没有工作机会,没法自食其力。助残日的设立旨在提醒所有人关注这个需要帮助的群体,而且,帮助并不只是这一天的事情。

## A 共同呵护下 自闭症患者也能胜任工作

**主持人:**在上海图书馆读者服务中心有一位特别的工作人员栋栋,22岁的他是一位自闭症患者,在图书馆正式工作已经两年了。是怎样的契机让栋栋有机会到图书馆工作的?

**刘燕:**2012年有两位一直关注自闭症患者的媒体记者和我聊起自闭症患者的就业话题。当时,我们选择了一个合适的岗位,让栋栋作为志愿者来体验图书馆的工作,主要是整理书、把书上架。

**主持人:**栋栋在图书馆从当志愿者,到和上图外包服务公司签约,正式入职工作,已经有两三年了,这期间他的变化大吗?

**刘燕:**他进步了很多。刚来的时候,他不知道如何跟人交流,不会和别人打招呼,别人和他说话的时候,他眼睛也不会看着对方。去食堂吃饭,也不知道几个菜合适。现在他会主动与熟悉的同事打招呼,能够很清楚地表达:我喜欢这份工作。有时候,看到我过去,还会提前给其他同事“打小报告”：“刘主任来了。”他的父母告诉我们,在家里他现在也会主动和家人交流了。

**主持人:**栋栋的工作会接触到读者,读者们的反应怎么样?

**刘燕:**第一年我们安排栋栋每周二、周四各上半天班,现在他周一到周五全天出勤。栋栋所在的团队很好,一直都带着他,给他许多帮助。大多数时候,看到有读者需要帮助,同事会主动上前去问,以避免他们问到栋栋,而栋栋答不上来的尴尬情况也发生过。有的读者在找不到需要的书时问栋栋,某某书在哪里?栋栋回答不上来,只能笑笑。有些读者不了解情况会责怪他。这种情况我们会和读者做一些解释,有些经常来图书馆的读者都熟悉栋栋了,遇到此类情况,他们会主动告诉不了解情况的读者。不论是同事还是读者,对栋栋都比较呵护。

## B 为智障人士提供就业机会 让他们感受到“我们都是一样的”

**主持人:**胡明伟早年到日本求学、工作,如今在上海有一家日本料理店,这家店的员工中,有两名智障人士。为什么你会招聘智障人士作为店内的员工?

**胡明伟:**我1988年去日本留学,获得硕士学位后,在日本工作了多年,在那期间,认识了江草彦彦先生。他创办的综合性社会福利机构中,有一个部门叫做“拓木露”(日文发音),在日文中的意思是“在一起”,这个部门专门培训智障人士,帮助他们获得参与工作的技能,可以靠自己的双手养活自己。江草先生是上海市荣誉市民,为推动中日医疗福利事业做出了很大的贡献。我在上海的这家日本料理店就是与江草先生合作的,店名就叫“拓木露”,希望为智障人士提供实习和就业机会。

**主持人:**两位智障员工的工作表现如何?

**胡明伟:**起初我有点担心,他们是否可以胜任工作,所以只是让他们做洗碗等简单的工作,不过,在接受了专业培训后,他们的表现很快就超出了我的期待。他们记忆力好,做事认真,也很珍惜这份工作。点菜、跑堂、迎宾……现在店内的大多数岗位他们都能够胜任。其中有一个叫小张的员工,今年22岁,是一个非常可爱的年轻人。有一回,因为一件事情,小张发脾气敲坏了一只电水壶。第二天,他主动来找我,对不起,昨天是我错了,不应该敲坏电水壶,这个电水壶的钱你从我的工资里扣吧。

在客人比较多的时段,有时候会有客人抱怨——这个服务员反应有点慢——不过,这样抱怨的客人大多没有意识到那位被他抱怨的服务员是一个智障人士。我们向客人解释后,他们一般都会表示理解。这也从另一个侧面说明,智障人士和我们没有那么大的不同。

**主持人:**其他员工对于智障同事

的态度如何?

**胡明伟:**大家对他们都比较爱护。对于一些老员工,我也会提出要求,比如,桌子上餐具、调味料的摆放,我要求他们在带教两位智障同事时,要动手示范,而不是仅仅说给他们听。多示范几次,他们就能够记住。我们招聘新员工的时候,会提前告知,在店里有智障员工,如果不能接受与智障人士做同事,就不要来我们这里工作了。

**主持人:**这样的工作机会,给智障人士的家庭带来怎样的影响?

**胡明伟:**我们会和智障员工的家人保持联络,及时沟通他们的工作表现。遇到一些特别的状况,比如小张发脾气这样的突发事件,我们也会和他的家人联系,告诉他们情况。他们在这里工作,家里人都非常开心。

**主持人:**未来还会招聘更多的智障人士到店内工作吗?

**胡明伟:**会的。我们这里现在是一个实习基地,暑假时辅读学校的学生会来实习。小张就是在实习中表现不错,留下工作的。

江草先生曾说过这样一句话:“现在我们在和别人做介绍的时候,还会告诉别人,我们为智障人士提供培训,若干年后,就没有必要再专门向别人做这样的解释。因为‘没有’智障人士,我们大家都是是一样的。”

对于江草先生的话,我感触很深。我在日本学习、工作很多年,最大的感受就是,在日本残障人士的工作、生活与健全人没有太大的差别。整个社会对残障人士有照顾——比如每到一处都有无障碍通道等设施,方便他们参与到社会生活的方方面面,但更重要的是,他们不会给予残障人士过多的照顾,以避免让他们觉得自己是和其他人不一样的。最微妙的尺度就在于,让残障人士和健全人有同样的学习、工作、参与社会活动的机会,让他们感受到,大家都是一样的。

## C 多考虑受助者感受 让善举升华为高尚行为

**主持人:**在企业做人事主管的时候吴国源招聘过残障人士,在参加中国狮子联会(全国性民间慈善服务团体)的公益活动时,也组织和参与过很多关爱残障人士的项目。能否和我们分享一下你的心得?

**吴国源:**我曾在外资企业做人事工作。那个企业在厂房设计时就考虑到残障人士的需要,比如,进出的通道都没有设门槛,可以让轮椅方便通过,厕所也都设有残障人士专用的厕位。

由于厂房内部的工作主要是坐在工作台前完成,所以,下肢残疾不影响工作。我们招聘的残障人士,主要是下肢有残疾的人。人事部门会提前提醒相关的班组长,对于残障同事,要平等对待——做得好该奖励的就奖励,工作出现差错,该批评的时候也要提出批评意见。他们和其他员工最大的差别可能就是,上班前换工作服的动作慢一点,上洗手间的时间花费得多一点。后来,评优优秀员工的时候,有残障员工获得荣誉——他的确工作出色。

**主持人:**但是,能够接纳残障人士的企业,在我们周围毕竟凤毛麟角。有没有残障人士和你谈起过找工作难的话题?

**吴国源:**曾经有一个阳光之家的学员告诉我,他一年里换了10个工作,做过保安、超市理货员等等。长则一两个月,短则三五天,用人单位都会客气地告诉他,你不合适我们这里的工作,明天你就不要来了,这个月的工资我们会打到卡里的。这个学员告诉我,每一份工作他都很努力去,起初,有人提意见说他不和别人打招呼,于是他上班时见到每个人都笑着打招呼。有的用人单位拒绝他的时候理由是,他很难与同事合作。对此他很不理解地对我说:“吴老师,在工作中我和同事们相处挺好的,他们都对我很客气。”后来,我了解到,因为残障人士社会适应性相对弱,能力有局限,很多人不适应与残障人士一起工作,不愿意与他们搭班。

还有一些人对于残障人士带着怜悯的心态。以上两种心态,都不是残障人士所期待的。

**主持人:**残障人士最需要的是什么?

**吴国源:**他们不想被歧视,也不想被特殊地照顾。狮子会做过不少帮助智障人士的活动。比如,带着他们出去参观、游玩。以前,担心他们在人多的地方走散,我们会为他们准备黄色的马甲,上面有“阳光之家学员”的字样。有一回,有智障人士对我说,吴老师,我们其实不想穿这个马甲,因为这让我们看起来和别人不一样。

现在,越来越多的人愿意参与公益活动,愿意为慈善事业献爱心,我想,当我们在帮助别人的时候,多动动脑子,考虑到受助者的需求和感受,那么,我们就从善良的人成为了高尚的人。

## D TA们说: 我喜欢这份工作

**主持人:**在上海图书馆一楼儿童读物的书架旁,我们见到了栋栋,他正在整理书架上被翻阅过的图书,旁边有家长带着小朋友在看书。栋栋,你主要的工作是做什么?

**栋栋:**整理书、上架。

**主持人:**你喜欢这个工作吗?

**栋栋:**喜欢。

**主持人:**你整理的这个区域是儿童读物,有没有你喜欢的书?

**栋栋:**喜欢《大头儿子和小头爸爸》。

**主持人:**张玲是一位聋哑人,她目前在一家名为“巴黎咖啡”的咖啡馆工作。巴黎咖啡在上海有4家店,每家店都有两位聋哑人员工,这个咖啡馆里,聋哑人员工被大家称为“无声同事”。所有员工的薪资待遇都是按照同样的标准来制定的。张玲是今年3月刚刚入职的新员工。找工作对你来说困难吗?在咖啡馆工作适应吗?

**张玲:**我们聋哑人找工作很难。有朋友告诉我,这个咖啡馆招聘聋哑人,我就来试了一下。面试不难,入职后的培训、考试我很快就通过了,现在我会做好几种咖啡。工作还比较适应,和同事的相处也很好。

**主持人:**和客人之间的沟通会有困难吗?

**张玲:**我们有小卡片,告诉客人,我们听不见,一般来说客人都能够理解我们的情况,沟通起来没有太大的困难。有些时候,我通过看他们的唇形,可以看懂他们在问什么,比如,问洗手间在哪里,我就会指给他们看。有的客人来的次数多了,就成为朋友了。

## 结束语

你所在的公司里有同事是残障人士吗?绝大多数人的答案是否定的。你愿意自己的工作团队里有残障人士吗?答案恐怕是百般纠结的。当残障人士拥有平等的工作机会,他们才能真正参与到社会生活中,而不只是助残日的主角。