

近日，浦东新区成山路新开了一家名为“梦工坊咖啡吧”的小店，装修和店面并不出奇，却因它是一家为心智障碍青年提供支持性就业的咖啡吧，引来众多爱心人士消费，逐渐成为心智障碍青年及其家人联结社会的枢纽。

今年5月，一家小有名气的助力听障人士就业的“轻时光咖啡馆”刚因为亏损歇业，这家刚刚满月的梦工坊咖啡吧却客似云来，心智障碍青年能否胜任咖啡吧的工作？经营方如何组织好他们工作？外界对此有颇多疑问，带着这些问题，记者走访了这家咖啡店并咨询相关专家。

青年报记者 孙琪



心智障碍青年为顾客服务，一点不输品牌店。

本版摄影 常鑫 实习生 潘怡静

市场化咖啡吧 能否铺就残障青年就业之路？

校企联手 为心智残障青年铺设就业路

成山路上，“梦工坊咖啡吧”门店设计得很简洁，蓝底白字招牌，黑框落地窗，门口一个小黑板。透过落地窗可以看到咖啡吧内原木色桌子、彩色的靠背椅、淡蓝色的墙面，一个大大的黑色置物架将大厅分隔成两个区域，桌上的小绿植、墙上的挂画、角落的钢琴等让咖吧显得颇为温馨。

当记者走进咖啡馆，两名身穿浅蓝色衬衫，系着黑色围裙的服务生一边拉开门，一边招呼“欢迎光临”。大厅显得有些喧闹，一群学生正在店内一角布置气球、蛋糕，准备开派对，大厅位置上座率已超过七成。

菜单显示在这里除了有各色咖啡，还有茶饮、果汁、蛋糕、沙拉等可点，价格与普通咖啡馆相差不多，收银台后坐着一位瘦弱的女孩。

记者点了单，女孩点头并轻声问：“您是堂吃还是带走，还需要别的吗？”见记者摇头，女孩立刻扫码收银，并递给记者一个带数字的送餐牌。记者坐下后不久，一位男服务生微笑地先倒上一杯柠檬水，另一名女服务生小心翼翼地用托盘将一杯咖啡送来，再分别放上搅拌棒、糖包和餐巾纸，并轻声招呼：“您的咖啡。”

乍看这间“梦工坊咖啡吧”一切似乎与平常咖啡店无异，但仔细观察还是略有不同。

门口瘦高个服务生每迎进一个客人，就要跑到收银台后的小黑板上改写一下数字，收银女孩扫码的手略显别扭，跑堂的服务生收拾餐桌的动

作显得略慢。店里还有一位胸口别着“志愿者”牌子的中年女性走来走去，有时她直接招呼客人入座。而穿过咖啡吧大堂，即可进入浦东新区辅读学校成山校区。

90后小何是这家店的店长，他在咖啡行业从业已9年，他告诉记者，除了他，其他员工确实都刚从浦东新区辅读学校毕业，患有不同程度的心智障碍，有人是自闭症谱系障碍，有人是唐氏综合征，有人是威廉姆斯综合征。今年，浦东新区辅读学校邀请麦隆咖啡的专业团队进校为学生进行培训，经过90个学时的系统实训后，7名特殊学生于今年6月28日由他们的监护人和咖啡吧签署了就业协议，成为这间店第一批员工。由于员工特殊，经营方邀请了多位员工家长和学校老师在店内担任辅导员，每天轮班巡视陪同，帮助处理一些紧急、突发事件。



小杨实时更新顾客数量。

咖啡筑梦 爱心助力人气旺

“他们每个人干活都特别认真，微笑特别温暖。”小何哥哥对自己的团队非常骄傲。比如患有自闭症的小杨，对数字尤其敏感，他负责每天实时在店内小黑板上更新顾客数量，即使他休假也会致电小何哥哥索要当天客人数，这块小黑板已成为来店顾客打卡拍照的一景。“唐宝”小殷是店内最受客户欢迎的“小明星”，他会打太极、跳拉丁舞、弹钢琴，店内拐角处有一架钢琴，就是学校特地为他准备的。咖啡吧获得各方爱心人士关注，店内一面墙上贴着近百张顾客们的爱心便签，写满对员工们加油鼓励的话。

咖啡吧经营已满一个月，这里人气如何呢？7月28日晚，小杨在朋友

圈晒出“网红小黑板”并写道：“开业1个月至今，梦工坊咖啡吧总共来了3981人。”

记者在此观察了两日，这两天午后都顾客盈门，不少周边居民、商务人士来此喝茶品咖啡，还有机构到此开阅读分享会。“梦工坊咖啡吧”项目负责人之一，浦东新区辅读学校忠华校区教导主任杨斌老师笑着告诉记者，近期店里人气超过预期，经营方为此给店里加了餐桌和座位。为了应对客流，学校还组织了一些学生过来做暑期实习生。粗略统计，近期这家咖啡馆工作日每日客人总数在200人上下，周末在200~350人之间，最高达到429人。

爱心咖啡 盈利模式待考

在国内最具咖啡基因的城市——上海，助力残疾人就业创业的爱心咖啡吧并非新生事物，比如昔日小有名气的关注残障人士就业的巴黎咖啡、雇佣听障咖啡师的轻时光咖啡馆。这些公益咖啡吧昔日都有不错的人气，但如今巴黎咖啡早已关闭。今年5月，“静默咖啡馆”轻时光刚刚关门歇业，据相关人士透露是因为该店亏损严重。

沪上还有一家备受各方关注的自闭症青年的“爱·咖啡”已经成功运营超过1年，但它是一个自闭症患者实践基地。据悉其消费者主要是“爱·咖啡”的志愿者，他们来自各行各业，还有消费“群规”，不仅要了解自闭症的相关知识，此外还要学习与自闭症患者交流的技巧和各种注意事项。这家咖啡馆旨在帮助自闭症人士练习语言表达能力，学会和不同

的人打交道。

杨斌老师告诉记者，梦工坊咖啡吧与以往公益咖啡吧的模式不同，他们采取校企合作模式：这是一家真实对外经营的咖啡厅，比如咖吧经营方有多年餐饮经营经验，提供场地和管理，主管小何是有9年从业经验的专业人士，学校输送部分中重度特殊学生在此就业，但提供的产品比如咖啡、果汁、沙拉，提供的服务与普通咖啡馆别无二致，员工们待遇也与市场一致。

“我去过一些公益咖啡馆，比如静默咖啡馆，他们只提供咖啡不见服务。梦工坊确实与他们不同，更像普通咖啡吧。”消费者陈女士感叹。

“平等、融合，让这些心智障碍青年自食其力换取劳动价值，获得生命尊严。”杨斌老师说这是学校和企业创办这家咖啡吧的初衷。

托起梦想 助残就业商业模式待探索

在这样的背景下，助力残障人士就业的咖啡馆具有可持续发展的能力吗？

上海众智青年企业服务中心理事长李斌认为从创造就业岗位这方面来讲，梦工坊咖啡吧很不错。有关部门很早就开设咖啡培训的课程，市场上也有一些咖啡店招收残疾人咖啡师当员工。一些残疾人咖啡师收入不低，月薪6000~8000元比比皆是。这些成功的残疾人咖啡店员工，本身具有非常好的、优秀的个人素质，不但比正常人更能吃苦，而且非常肯钻研技术，所以获得了社会的肯定。

不过李斌认为助力残疾人开设咖啡吧创业就值得商榷。早年上海有一批公益机构探索过帮助残疾人开咖啡店的案例，这些公益咖啡店，生存并没有想象中那么好。“房租和人工成本是咖啡馆的最大成本，往往占比达60%以上。在理论上，把咖啡店的房租和人工省下来，咖啡店应该非常容易生存，最后还是以失败告终。”李斌认为失败的原因有二：首先，免租金的场地往往不是市口最好的场地。企业和政府会把闲置物业、闲置的场地免费给残疾人创业。但从现实来看，这些商铺位置值得商榷。其次，人工成本减免不多。公益机构不会因为员工

是残疾人，就把工资降得很低，而往往是尽量和健全员工的工资水平相差不多。但员工是残疾人，往往需要格外照顾，因此人力综合成本反而更高。此外管理者还要付出额外的教育成本和管理成本。

华创互动教育研究院院长、科技部在库专家郑旭认为公益咖啡馆本质属于公益项目，不是按照市场价值体系来运营的，是否成功不能简单地以盈利来评判。但商业是充分竞争，从可持续角度来看，公益咖啡馆经营没有那么简单，从过往案例来看，他更看好健全人为主体的商业机构，尽可能地发掘和公益接轨的可能，比如给予残疾人合适的工作岗位，让公益用最恰当的方式发挥价值。

但杨斌老师观点不同，她指出梦工坊咖啡吧是校企合作，并非以往公益模式，是真正面向市场运作的企业，只是招聘的员工有些特殊，如今可能还需要各方爱心力量的支持。但通过探索，建立长久有效的可延续机制并非没有可能，她还希望再复制出洗车行等多种合适的商业模式，为更多的心智障碍青年提供工作岗位。这类创新模式将为特殊青年群体提供培训平台，“社会、企业可以提供适合的培训，让他们通过培训习得一技之长，也能在今后融入社会做准备”。