

□钟倩

长长的走廊,推开一扇门,整齐划一的格子间映入眼帘;再推开一扇门,同样是整洁无暇的格子间。这里与普通职场没有什么两样,安静有序,只有敲打键盘的“嗒嗒”声响,但是上班的人都是残障人士。

这里是家门口的残疾人如康家园,五分钟的路程,拐个弯儿就到了。门口处,宽敞的坡道格外醒目,刚进大门,有个背书包、头戴粉色蝴蝶发卡的女孩迎面走来,她斜着身子扬起手来,一字一句向主管打招呼道:“侯老师,明天见!”如果没人介绍,完全看不出她是个智力残疾人。

二楼是他们的“大本营”,集就业培训、康复锻炼、日间照料、心理咨询、社工服务等为一体的综合场所,能够提供工艺品缝绣、PE花制作、线圈制作、电话外呼等多种岗位。眼前的“美丽工坊作品展”是个多层展架,仿真花束、毛绒摆件、非遗扇面、手工糕点、T恤工装等目不暇接。基地负责人侯老师随手拿起一件红玫瑰干花饰品,很难想象它出自残疾人之手。“很多重度残疾人出门不便,我们团队上门家访对接,他们在家制作手工花头,回收后经过简单处理,就能销往各大商超。”说罢,我跟随他来到仓库间,五颜六色的仿花制品摆放错落有致,占据了整整一面墙的位置,已经打好包,探头探脑的,等待有人认领。

“噢,怎么有咖啡的香味?”进入另一个房间,密密匝匝的接打声此起彼伏,好像瞬间生出无数个小翅膀,奋力冲破阻碍向高空飞翔。一旁挂有灰格子的手机收纳袋,日常管理可见严格。侯老师说这里是电话客服部门,主要针对外省用户,家园专门为工作人员提供咖啡和零食,夏有冷饮,冬有水果,算作福利。

美英(化名)是部门的老员工,她四十岁冒头,说话柔和,做事精干,干起活来极有耐心。她的老家在平阴,一个盛产玫瑰花的地方,七八岁时因意外左脚落下残疾,不能干重活,从此改写了她的人生轨迹。结婚后,她先后打过几份工,都不合适,后来干脆租个门头自己开店,经营婚庆用品。前几年生意不好做,只好关门另谋出路。那段时间简直度日如年,她茶饭不思,在心里打起退堂鼓:腿不好,年龄大,哪里愿意接纳?当地残联组织招聘会,她抱着试试看的态度去参加,没想到一面试就成了。“刚开始岗前培训,老师一遍遍地教,直到学会为止,中午还管顿饭。”她说道,“每天早上送下孩子来上班,一天最多能打200多个电话,有活干、有钱赚,过节有福利,经常有团建,我感觉挺幸福的。”

因为自己淋过雨,所以总想替别人撑把伞。美英是个热心肠,新来的同事带一带,遇到难事的帮一把,有想家的聊聊知心话,她很有大姐的样子。新来的朱朱(化名),电话客服是她毕业后的第一份工作,初入职场难免心高气傲。上线接打电话刚满一个月,遇到一位客户“差评”,而且说话不堪入耳,她就撂挑子不想干了,嚷嚷着要辞职。美英看在眼里,先安抚她不要气馁,“做客服什么情况都会遇到,要积极查找不足,你的心态决定你的业绩。”此后,每当休息间隙,她就喜欢偎在美英身边,听她讲述工作中遇到的那些不平事是怎样化解的,有种惺惺相惜的感觉。三言两语知心话,心里的疙瘩就被解开了,“别人行,自己也一定能行”。

墙上的大红“荣誉榜”,美英的

【非虚构写作】

## 格子间的梦想



照片格外醒目,月月都是“销售冠军”。当我问起有什么“秘诀”,她的眼睛眯成了一条直线,笑着答道:“我认准一件事,就会把它干好。只要肯坚持,就会有收获。”

来这里上班的人都有“故事”。说起来,士强(化名)是这里的“名人”,身材微胖,性格开朗,他戴黑边眼镜,坐在电动轮椅上,下肢不能站立,但拥有超出同龄人的成熟与稳重。他的求职经历如同坐过山车一般。当年通过自学,考上山东省特殊教育职业学院计算机专业,毕业后找工作却一波三折,令全家人愁眉不展。先是进入省城一家广告公司上班,每天都加班,身体熬不住,他无奈选择辞职,回到聊城在平老家。自己创业干吧,结果半年就赔了进去,只好重新找工作。

他注定是个倔强的“00后”,曾通过软件向827家企业投过简历,接受简历的只有29家,通过面试的寥寥无几,最终都以失败告终:要么没有无障碍设施,要么受不了工作强度。一次偶然机会,通过朋友介绍,他来到这里应聘,根据残疾类别精准匹配岗位。“面试老师毫不忌讳地谈论起我的身体情况,在这里工作没有被特殊对待,我感觉很踏实。”

别看士强现在是外呼部门组长,刚来那半个月也曾有过至暗时刻。他住的地方在历城,每天穿越大半个济南来上班,坐地铁来回路程八个多小时,睡三个小时就要起床赶路,上下班都看不到太阳,被他称作“巅峰时刻”。工作稳定后,他搬到附近住,从此告别奔波。他通过拨打电话调研企业安置残疾人的情况,然后与业务端对接有效线索。上个月迎来他的24岁生日,本以为又是自己一个人过,没想到被“从天而降”的喜悦砸中。工作时无意间留下出生日期,被自己的同事悄悄记在出生。大家陪他吹蜡烛、吃蛋糕、唱歌,他直说,这是从小到大第一次有人为他过生日。不仅如此,生活上的照顾也是无微不至。灯泡或门锁坏了,有人过来维修;加班晚了,有人帮忙订饭;遇到头疼脑热,有人细心问候……

守望相助的氛围就这样形成,家园成为他们的第二个“家”,每个人都能感受到融融暖意。

士强健谈、爱笑、兴趣广泛。他把自己的坎坷经历写进长篇励志小说里,晚上睡觉都在想故事的情节,想到自己默默流泪,不能自己。他哪里写的是自己,分明是无数折翼天使穿越黑暗的光明大道。“五一”放假,他提前规划好去北京旅游的路线,我问他“不怕人多拥挤吗?”他提高一个嗓门,胸有成竹,“用自己赚

的钱去做自己喜欢的事,不很酷吗?”又补充道,“我在这里通过双手打拼能赚到钱,还能给家里寄钱,这就是最开心的事!”他告诉我,自己立下过誓言,等有实力了也要建一个这样的家园,专门接纳残疾人。

小小的格子间,承载大大的梦想。他的一番话也点醒了我,从中看到生命的无限可能。

如今,二楼的格子间不够用,他们又从三楼借来几间屋子,开辟新的格子间,能够同时提供电话外呼、线圈制作、工艺品缝绣、PE花制作等多种岗位。格子间里有逆风飞翔,也有抱团取暖。每个项目组都配备有一名运营主管,负责早晚例会、解疑释惑、质检监督、心理疏导等。新上的数据标注项目,考试时小伙伴们未能通过,理不出头绪,也提不起精神。这时候,主管及时查找原因,原来是系统自身存在问题。晚上下班后,侯老师叫上小伙伴出去吃烧烤,马扎一坐,酒杯一端,大家聊得甚欢,说说笑笑之间,把郁闷情绪赶至九霄云外。第二天又精神饱满,投入工作。

一路参观,一路感受。身着制服的快递小哥脚步匆匆,怀里抱着一摞摞手工仿制花束,像是抱着成千上万个春天;格子间的残疾人进进出出,有的出来打水,肩膀上扛着深蓝色水桶,有的走路姿势摇摇晃晃,却留下自信的背影……

站在侯老师身旁的小伙子,小平头,戴眼镜,文绉绉的样子,他是家园的管理员,负责安全、卫生、档案管理、考勤工资等,有人来访时负责摄像。他佩戴有助听器,但反应敏捷,干活认真。每天穿梭在格子间里,他用脚步丈量生命的意义。无声世界也能“听见”花开,他的梦想在这里绽放。

记得家园刚建好那会儿,我来过一趟。开会前,有个穿短袖T恤的小伙子递给我一瓶矿泉水,并细心地拧开瓶盖,就转身跑开了。事后我辗转打听他的姓名,未果,这次我找到了答案:是基地的工作人员,他们T恤的胸前都有一个橘色LOGO“小蘑菇”,寓意无论在哪里,小蘑菇都能适应环境,向上生长。

离开的时候,当我从电梯里出来,偶遇小可欣(化名),我一眼就认出了她,我们社区的居民,她也来这里工作了,真好。此刻,夕阳缓缓落下,照在透明的推拉门上,聚起一捧金色的光芒,那么耀眼,那么安详,令我久久驻足,心中溢出了些许感动,这就是我们共同的幸福吧。

(本文为作者为济南80后青年作家,系中国作家协会会员、中国散文学会会员、济南市政协委员)

□霍寿喜

曾经,基层气象部门一般都有一个叫“气球服务中心”的机构,主要工作就是在客户庆典时放氢气球。本人就曾当过气象站的气球中心主任。

说是中心,其实一开始只有我一人。放气球是个力气活、危险活,全站没有一个人愿意放弃“气象业务”充当我的部下……但我一个人无力完成工作,自然要请同事帮忙。说是同事,其实已经不“同道”了,我“请”的语气必须很客气。干活的时候,被请的人倒成了我的领导。搬运气罐,系解球绳,爬楼登高这些脏活累活几乎都被我“承包”了,而所谓的帮忙,不过是扶扶气球、开开气门、提醒看热闹的行人不要抽烟之类。每逢放球结束,这些人却自认为劳苦功高。“霍主任,发财也得给小弟们分一点吧?”“干了一天,也该去馆子里填填肚子了……”考虑到留条后路,我只好给他们发奖金,只好请他们去歌厅,有时一天的进账竟不抵一晚的消费。照这样下去,完成站里的上缴任务肯定吃紧。可不这样干,任务更是无法完成,我为此很是苦恼。

有一天,工会组织职工外出游玩,除值班的能走的都走了。偏偏这一天,一家建材商场开业,急需放气球。我那个急啊!立马找货车拉气罐,在运气罐的路上,我发现电商商场附近有几个拉平板车的农村小伙在悠闲地等生意。

何不叫他们帮帮忙呢?一拍即合。三个小伙子乐呵呵地跟着我上了运气罐的货车。到了建材商场门口,等我下车,三个小伙子已经开始卸气罐了。我正要动手,却被小伙子拦住:“您在旁边指导就行了。”我给气球充气时,另一个小伙子已经带着绳子爬上了九层的楼顶。绳子抛下来后,同伴立刻就开始拴系标语,边系边说:“这可是我们农村最轻巧的活。”

四只气球的活全部干完,我发现自己的衣服竟然没沾一点灰尘,这可是第一回。

晚上收球时,我按预先讲好的价钱,每人付了工钱。见天色已晚,便去了一家牛肉面馆,三个小伙子边吃边夸:“这面真好吃,真好吃”,还用感激的目光看着我。其中一个胖子面带着羞涩地说:“你看看,又拿了又吃了,真有点过意不去。”另两位也齐声说:“下回有什么活,我们会更加卖劲……”其实,这三碗牛肉面才多少钱,上回请单位那帮人边吃边娱乐,一次就花费好几百元。想到这儿,最兴奋的,应该是我了。

也有苦恼的时候。半年之后的一天,一直给我们供应氢气的某化工厂突然打来电话,说是为了迎接安全大检查,所有车间都要停工检修,明后天暂停氢气供应。这可是“断炊”的大事!因为生意好,中心已经没有什么氢气储备(都是夜间去化工厂灌气,翌日使用)。两天没有气源,这生意还怎么做。

我是个急性子,立刻给明后天放球的四家客户挨个打电话,详细说明原委,不仅口头道歉,还表示要适当赔偿损失。四家客户中,有三家表示理解,答应取消放球计划,只有一家物流公司的老总说,气球问题事关他们公司形象,无论如何,明天都一定要放!

关键时刻,还是那三个我曾经请他们吃牛肉面的“老员工”起了作用。这三位员工当时正给我在某新开业的大超市放十个气球(这可是氢气“断炊”前最后的气球)。听我陈述完“断炊”的烦恼,其中一位大高个指着飘浮在空中的气球说:“霍主任,今天傍晚收球时,我们再找五个人,只守候,不放气,到了夜间,每人各举一只球,慢慢走到庆典现场……”

我当时那个乐呀,真想和大高个来个大大拥抱。因为这个方法,不仅解了我的急,还节约了八只球的氢气成本——这在当时就有好几百块呀!

年底算账,我负责的气球中心净赢利四万多元,我个人也因此获得几千元的奖励……

(本文为作者为气象工程师)

【局域网】

## 气球服务中心