

一杯咖啡 折射城市的温暖与包容



上海永康路熊爪咖啡,市民带着宠物来与熊爪合影

“只要你能讲，我们就能听懂”

张悦是东北人，去年3月来上海工作前，曾经是北京餐饮业的北漂。作为一个新上海居民，她那一口“接地气”的东北口音让人倍感亲切。能说会道的她也有些超出人们对熊爪咖啡的认知预期——一个以聋哑人咖啡师为主要工作者，饮品风格“小清新”，王牌熊爪也“萌萌哒”的咖啡品牌，究竟是一支怎样的团队？

让张悦在分享中几次按捺不住激动之情，差一点“喷麦”的是熊爪咖啡杭州门店店长小林的故事。来汇讲坛前一晚，张悦刚刚统计了熊爪在全国所有门店的人员数据，聋哑人在员工中的占比大约为70%，但杭州店的聋哑员工占比则有100%，即4位店员都是听障人士。

店长小林也是一位“无声店长”。今年5月8日，张悦前往杭州面试新店员工。当小林出现在

张悦面前时，直到面试结束，张悦也没发现小林和普通人具体有什么不一样。“我也不好意思直接问，就一直把他当作正常人来接待。”4天后小林入职，很快熟悉起咖啡制作各个环节。

6月19日，张悦再次前往杭州店。这一次，她的任务是要为杭州店匹配一名店长。当她问小林“你觉得谁最适合当店长”时，令人有些意外的是，小林说“我觉得我可以”。事实上，包括熊爪的创始人，在公司管理层都觉得小林很适合。6月20日，小林成为代理店长；7月20日，小林正式成为杭州店店长。而今，他带领着另外3名聋哑员工，将咖啡店打理得井井有条。

小林的成长让张悦和其他“正常”同事们都很感触。但让她没想到的是，小林却说，改变他、令他勇敢跨出这一步，积极要求胜任店长的原因中，也有张悦的功劳。

原来，刚进店时，小林总也记不住黑咖啡是什么、加奶要加多少、果咖又是什么。一路磕磕

上月，北外滩来福士开业，人们惊喜地发现此前引起诸多关注的“熊爪咖啡 HINICHJOU”，也进驻了这家上海滩的新“网红商场”。1个月后，熊爪咖啡在南京新百中心再次开设新店。此时，距离2020年11月，熊爪在上海永康路68号第一次试运营，仅过去不到9个月。

8月14日下午，徐汇区新一期“汇讲坛”上，熊爪咖啡的人力资源负责人张悦在这场主题为“遇见美好”的论坛上，一口气讲述了多个与熊爪咖啡有关的人和事。在她的讲述中，人们对这家去年冬天横空出世的“网红店”背后的商业逻辑、公益抱负，或许会有不同的认识。

绊几天，小林有一次忍不住对着前来巡店的张悦大哭，还问张悦，自己说的话是不是“正常人”都听不懂。此时张悦却调侃了一下自己，当作例子来劝解小林：“你看我们‘正常人’说话也都有方言，我的东北话很多人听了也会笑。所以，只要你能讲，我们就能听懂，你就是正常的伙伴，是一个正常人。”

在那之后，小林就像打了鸡血，越做越好，直到“光速”荣升店长。

“我能做什么”

熊爪咖啡武汉店位于K11商场，门店面积不大，因此储物空间都设置在高处，就连冰箱也是竖起来放置，不同于普通餐饮商户常用的冰柜。

武汉店有一名店员小蔡，1.28米的身高较普通人稍显“迷你”。在来到熊爪工作前，小蔡在当地一些娱乐场所做表演——站在桌子上喝饮料，让大家开心，也让他自己有一份收入得以

生存。

面试时听了小蔡的故事，原本担心他难以胜任武汉店工作的面试官们立即决定录用他。开始上班后，小蔡先从最基本的技术学起，冲泡咖啡、打奶、拉花，了解咖啡豆的种类。从学习中，小蔡觉得自己得到了成长。但距离他能够真正上岗担任咖啡师，还有一些差距。

“我能做什么”这个问题，开始萦绕在小蔡心头。此时，武汉店的快闪店开业，由于没有上下水通道，每天店里使用的净水和流出的污水都需要人工搬运。小蔡主动要求胜任这一工作，并且坚决不让其他店员过多“插手”。理由很纯粹，他觉得这是目前自己唯一最能发挥作用的地方，希望自己真的能帮到店里每一个人。

这让张悦想起了熊爪咖啡上海人民广场店的聋人店长阿肯。看起来少言寡语的他，其实很“有梗”。相互认识后，每一次张悦到门店，阿肯都会做一杯自己新研制出的咖啡请她“品鉴”，顺带在杯子上画一只张悦的微信名“小海狮”。而只要店里不忙，遇到熟悉的客人，阿肯都会画上自己给对方的祝福。

这些日常工作中的碎片拼贴起来后，逐渐让张悦意识到，虽然由于一些客观因素，这些“特殊店员”面对他人时会显得腼腆、沉默，但实际上，他们每一个人的内心都有一团跳动的火焰，愿意结交新朋友，会开友善的玩笑，很有梗，也非常上进。

“太好了，咖啡店真的帮到他们”

从2020年11月15日永康路首店试营业，到如今在南京、杭州、武汉等全国主要城市陆续开出新店，熊爪咖啡的目标是至

少要在国内开设100家门店，向“知名连锁品牌”转型，并且每家店内的聋哑员工占比都要在50%以上。

不出意外，今年年内熊爪还将在上海的淮海中路、宝山等地开设新店，哈尔滨、北京、深圳都有相关商业载体提出合作意向。“希望在这波疫情过去后，新门店尽快开业，让当地有工作需要的残疾人士加入我们，帮助他们实现人生价值。”张悦说。

“熊爪”聘用残障人士作为咖啡师的模式是一条公益链，但背后也有一条目前看来积极、正向的商业逻辑：企业为残障人士搭建舞台，提供学习、培训机会，聋哑人咖啡师的薪资均以市面上的咖啡师为标准制定，店长还会有相应的股份。

而当人们了解到，“咖啡店的工作真的帮到聋哑人”，一种最朴素、真诚的情感也会在此迸发，吸引人们去关注、去支持咖啡店，当然也会更积极地展开监督，因为大家都希望这份由公益之心和商业创意构建起的“城市温暖”，能始终照亮这个稍显浮躁和匆忙的社会，守护好人们心中的那片柔软。

让张悦最难忘的是刚来上海，在永康路门店担任外场志愿者时经历的一些片段：有的顾客“握爪”后，会递上一支自己准备的玫瑰花；有人会送上自己写的卡片，或是一个小礼物；有的人写了一封长信塞在熊爪里，诉说自己在失恋后如何被熊爪“治愈”走出低谷；也有人带着自己的宠物狗，前来跟熊爪组成“狗熊”组合拍照……

包容、温暖、平视、幽默，这些都是“熊爪”出现后，折射在上海市民游客身上的高光时刻，也是海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和的上海所拥有的最宝贵的软实力。（据上观新闻）

喝杯咖啡，学点手语 “静默咖啡师”的梦想正在起飞

“我在这里收获很多，我喜欢在这里做咖啡，让我从完全不会的新手，到掌握了一些制作饮品的技能。”在上海宝山路街道邻里家的吾家咖啡，来自上海市聋哑青年技术学校中职一年级的秦雪飘划着手语，分享着她的欣喜之情。

这个暑期，在主打“静默咖啡师”“残障公益”的吾家咖啡，陆续迎来了秦雪飘在内前来实践学习的聋哑青年技术学校的学生。街道方面表示，希望通过这一实训平台，让学生在实践中有所收获，也让社区更有温度。

给柠檬切片、倒入气泡饮料、放上冰块……上午10点多，在宝山路街道邻里家的吾家咖啡，秦雪飘正在和带教的静默咖啡师 Sunny 学习制作着当季新

品柠檬气泡水，不多时，一杯“颜值”颇高的饮品就亮相了。

提到三天以来的学习收获，秦雪飘高兴地“如数家珍”——从刚开始的“手感陌生”，到如今可以独自制作冰拿铁、玫瑰花茶等热卖饮品。一开始由于听不见店长说什么，她连简单的沟通都很紧张。“但学姐总是会很细心地帮我翻译，让我打消顾虑和紧张，遇到听不懂的地方，都会很热心帮助我们。”

尽管实践时间不长，但提到在吾家咖啡的学习感受，秦雪飘非常兴奋。她表示，通过学习，让就读工艺美术专业的她，对未来也有了规划，“这些制作饮品的技能和当中所获得的灵感，也可以用到我将来的设计作品中，今后可以做一些类似的融合

设计。”

说起带教学生，“静默咖啡师”Sunny 也感受颇深。她表示，从去年11月份起，她来到吾家咖啡后，就陆续迎来了前来实训的学生，这些与学生们交流的经历，也常会给她灵感和启发。“教同学的过程让我觉得非常开心，他们学得很快，很有热情和活力，我们也能一起进步。”

记者了解到，宝山路街道邻里家的吾家咖啡自去年8月正式运营以来，就始终传递着公益和爱的理念。

在这里，手语点单指导牌放在了醒目位置。按照指导牌上的图片引导，市民可以以手语形式“告诉”咖啡师，然后下单，这样特别温馨的方式，让顾客也被温暖所感染。“他们很励志，能给人

很温暖的感觉。”前来点单的市民李先生表示。

吾家咖啡的店长宾湘玉告诉记者，暑假期间截至8月8日，已经有四批次的学生来这里学习，而这样的交流和学习过程让店员和学生都有收获。

“聋青技（上海市聋哑青年技术学校）的学生特别好学，会及时与我们分享他们的疑惑和收获，沟通是基本没有障碍的。”同时，她表示，其实咖啡师不是吾家咖啡提供给学生的唯一岗位，作为残障人士实训基地，会根据学生特点设置合适岗位，让更多人来吾家咖啡实训实习。

上海市聋哑青年技术学校团委书记郁丽倩介绍，在静安区团区委的牵头和宝山路街道的支持帮助下，今年暑期，她带队

学生们来到了这一社会实践平台，到目前为止已经有近60人次前来。“希望这些十五六岁的学生们能够丰富社会实践，多些交流学习机会，学以致用。”

“授人以鱼不如授人以渔。跟着静默咖啡师学习，是很受学生欢迎的实训项目。我们也想给这些特殊的孩子搭建好平台，通过静默咖啡师的教授，他们与更多人的交流，让学生们能够更好地融入社会。”宝山路街道办事处副主任沈柳介绍说，邻里家自去年运行伊始，就设置了残障人士实训基地，包括了咖啡师、图书管理员等多个岗位，目的就是让更多残障人士来这里能掌握到一技之长。目前，已有多所学校学生参与到各项实践当中。

（据微信公众号“上海静安”）