

在水月寺大街上,有一家特别的汽车服务店。店里有6名工作人员,其中4名是失聪失语者,他们默默地为顾客提供贴心服务——

“无声”汽车美容店

本报记者 李圣哲 摄影报道

清洁汽车玻璃、裁剪车膜、定型粘贴……近日,市区水月寺大街上的一家汽车精洗贴膜店又开始了一天的忙碌。现场没有人交谈,偶尔有工作人员用手比划着交流。

在这家“无声”的汽车精洗贴膜店里,除了老板苏奎和一名接待人员,其余4名操作人员都是失聪失语者。车主们放心地将爱车交给他们,看重的是这些店员的贴心服务,以及老板的善心。近3年来,苏奎不断地为失聪失语人群提供技能培训和工作岗位。

偶然一次机会和失聪失语者结缘

日前,记者到苏奎的店里采访时,他刚从泊头赶回来。那里的合作汽车修理厂中有3名失聪失语者,苏奎时常过去给他们进行技能培训。

苏奎今年36岁,从事汽车服务行业已有16年。他和失聪失语者结缘,源于一次招聘会。

2019年,苏奎作为招聘人员到沧州职业技术学院参加春季招聘会。“我们属于技术服务类,需要招聘一些操作人员和销售人员。”苏奎说。

当时,苏奎看到人群中有一些人用手比划着交流。旁边的展示牌显示,这些人来自沧州市特殊教育学校。苏奎走上前去,主动和带队前来的校长聊起来。

经过了解,苏奎得知,这些失聪失语学生渴望得到工作机会,但由于身体原因,找工作遇到困难。

“虽然听不见声音,但他们专注、踏实、心细、认真,就业偏向技术岗。这些优点正好满足我们的招聘需求。”苏奎说。苏奎现场介绍了汽车清洗、贴膜、美容等技能,学生们也很有兴趣。

从招聘会回来后,苏奎就着手联系各地的特殊教育学校。最终,苏奎和沧州市特殊教育学校、沧州市特殊教育学校达成合作关系,由学校开设汽车美容技能培训课程,而他在自己的店里为学生们提供一些工作岗位,同时多方联系合作单位,为失聪失语学生提供更多的实习、就业机会。

他们在气球上练习汽车贴膜

2019年11月,苏奎的洗车行来了第一批共15名失聪失语学员。

学员们见到苏奎,热情地和他打招呼,没有想象中那么腼腆。为了迎接这些学员,苏奎也提前做好功课。此前,他每天上网看视频,学习基本的手语。

平时,苏奎随身携带着纸笔和手机,通过纸笔或手机与学员



为汽车贴膜

们交流。遇到业务上的问题,苏奎便写在白板上,定期开汇总会与学员们沟通,一起想办法解决。

今年28岁的刘刚是贵州人,是第一批学员之一。如今,刘刚还在苏奎的店里工作,业务已经非常熟练。

同为店员的许伟,曾是沧州市特殊教育学校的学生,如今已成为传授汽车美容技能的老师。每周,她和苏奎都抽出3天时间,去学校为学生们上课。

汽车贴膜,看似容易,其实是个精细活儿,学起来很有难度。

苏奎为特殊教育学校提供了汽车模型,但学生们初学时并不是在汽车上练手的。他们把车膜贴在气球上练习,用刀子将车膜切开后,车膜严丝合缝、气球不破才算过关。

苏奎说,汽车贴膜这项技能,一般人熟练掌握需要一年半到两年,但这些失聪失语学生专注、好学,很多人学一年就掌握了。他们将车膜贴在手臂上练习,能做到毫发不伤。

不过,这些学员多数年龄较小,有时也会出现情绪波动。这就需要苏奎耐心沟通,进行心理疏导。

今年19岁的秦亮半年前到苏奎推荐的合作汽车修理厂学习洗车、美容等技能。后来,秦亮工作有些松懈,苏奎便多次找他谈心。经过沟通,秦亮终于说出实情:“我不想干这个了,我想去电子厂工作。”

细问才知道,秦亮着急赚钱,想尽快回报父母。

苏奎认真倾听后,耐心帮他分析:“那里适合你吗?工作稳定吗?待遇会有多大提升?”苏奎告诉他,只要学好汽车美容技能,工资也会不断上涨。

如今,秦亮学习了半年多,



认真学手艺

工作越来越踏实,每月也有稳定的工资,离他的目标越来越近了。

令人惊喜的生日聚餐

和这些员工相处时间长了,苏奎越来越喜欢他们。“这些员工单纯、直接、负责任、执行力强,相处起来很舒服。”苏奎说。很多顾客成了回头客,他们看重的除了这些员工的贴心服务,还有老板的社会责任感与爱心。

苏奎说,这些员工责任心很强,车上的角落全部清洁到位,贴膜更是一丝不苟,工作中从不偷懒。

有一次,在泊头的合作汽车修理厂,一位拥有驾照的员工完成汽车喷漆任务后,看到别的员工都在忙碌着,便主动将车从工

位挪到停车位。谁知,不小心发生了刮蹭。

“前杠发生轻微的磕碰。如果她不说,顾客不容易发现。但她主动承认了错误,并要求承担损失。”苏奎说,“员工们身上有很多可贵的品质。”

最终,为了表扬这位员工勇于认错、不逃避责任的精神,汽车修理店帮她承担了因工作失误造成的损失。

工作之余,苏奎和这些员工打成一片,经常带着他们打台球、玩篮球。苏奎也被员工们积极乐观的生活态度所打动。

这些员工也非常感恩。令苏奎印象深刻的是2020年8月26日。那天晚上,他们用手比划着,要请苏奎吃饭,而平时聚餐都是苏奎请客。苏奎有些纳闷,就跟着他们去了。

没想到,他们精心为苏奎准备了蛋糕,为他庆祝生日。

“我一般过阴历生日,而身份证上登记的是阳历生日,正是8月26日那天。他们给了我巨大

的惊喜和感动。”苏奎说,一般聚餐都是热热闹闹的,但他们聚餐气氛很特别,很安静也很温馨,多是用手语沟通,但每次都很开心。

“授人以渔”帮他们实现价值

在别人眼里,这是一份并不起眼的工作,但在这些员工眼里,这是实现自我价值的重要平台。他们期待通过努力获得更多认可。检查、冲洗、擦车、贴膜、无痕修复、内饰翻新,每个环节他们都力求做到完美。

今年22岁的赵明也是店里的一名员工。记者去店里采访时,他正认真地给一辆汽车贴膜。等他空闲时,记者对他进行了采访。

赵明从长沙市特殊教育学校毕业后进入这一行,如今已工作两年。他出生于河南省一个普通家庭,父母都靠打零工为生。他出生3个月后,因发烧造成听障。

记者眼前的赵明,长相白净,是个爱笑的阳光大男孩。他右耳戴着助听器,如果对方声音足够大或唇语清晰,他可以从容应答。

4年前,赵明的父母用积攒的2万多元为他买了一对助听器。终于能听见声音的他很高兴,也很珍惜这对助听器。可是,去年他左耳戴的助听器坏了,听力受到一些影响。

赵明告诉记者,刚来的时候,他对汽车美容的兴趣还不是很大。坚持了几个月后,他慢慢爱上了这一行。每次看到汽车在自己手中变得焕然一新,他就很有成就感。

“我们也会品尝沧州美食,沧州火锅鸡很好吃。我们还一起打篮球,一块儿逛街,很开心。”说起在沧州上班、生活的感受,赵明竖起了大拇指。

“以前,父母辛苦打工养活我。现在,我每个月能挣4000多元,不但能养活自己,还能补贴家用。”赵明说,他要好好工作,多攒些钱,再买一个助听器,更好地和别人沟通。他还想带爸妈去旅游,欣赏祖国的大好河山……

关注失聪失语者,除了帮他们解决现实困难,更重要的是“授人以渔”。

一间小小的汽车服务店,为失聪失语者提供了工作机会,教会他们工作技能,使他们体现了自身的价值,赢得顾客的尊重和认可。如今,这些员工越来越自信。

至今,苏奎自己的店内拥有4名工作能力出色的员工,还为社会先后培养了40多名专业技师。此外,还有一些学生正在特殊教育学校学习。苏奎希望更多的汽车美容等门店为他们提供工作岗位,让他们充分发挥自身的优势。

(文中除苏奎外,均为化名)