

# 这一探索，帮助心智障碍者走出“孤独”走向“融入”

12月30日，宁波市海曙区府桥街菜鸟驿站内，几名心智障碍青年在家长的陪同下，一起完成整理快递、入库扫码、贴单上架、送货上门等日常工作。

这是全国首个爱心轮值菜鸟驿站，从一年前的磕磕绊绊，到如今的步入正轨，这个快递驿站不仅摸索出了一条可持续、可复制的心智障碍者家庭创业就业之路，也为心智障碍者及其家庭融入社会打开了一扇方便之门。



↑心智障碍者洋洋在送快递，左边是陪同他的志愿者，跟在后面的是心智障碍者睿一的妈妈。

←宁波市海曙区府桥街，这家全国首个爱心轮值菜鸟驿站运营已有一年。

## 1 锻炼了一年，他们已能胜任大部分工作

一手拎着快递袋，一手推着快递车，如果不是嘴里反复念着相同的几个词，记者很难分辨出洋洋（小名）是孤独症患者。每周，洋洋都会在姑姑的陪伴下到府桥街菜鸟驿站工作，经过前期的训练，他已经能“熟练”找到收件人的住址和门牌号，送货上门。

这个菜鸟驿站聚集了多个这样的心智障碍者家庭，妞妞、园园、浩浩、睿一……每名心智障碍者都有个亲切的小名。驿站的日常运转，主要依托5户心智障碍者家庭轮流值班实现，睿一和妈妈每周一、周四值班，周二到岗的是妞妞家，圆圆和妈妈负责每周三、周五。至于贝贝家和浩浩家，平时大人要上班，因此，他们分别承担了每周六、周日的相关工作。包括洋洋在内的其他心智障碍青年，也会定期来驿站帮忙。

今年20岁的睿一长得人高马大，高货架的打扫工作就交给他。“我们要给孩子建立好规则制度，知道来了驿站要先做卫生，回家前，也记得先把驿站的电源关掉。”睿一妈妈介绍。在她看来，经过长时间锻炼，孩子们基本上能顺利完成任务，但需要家长从旁做好支持。

“快递工作看起来琐碎简单，但对我们的孩子来说，却很不容易。”一名心智障碍者的妈妈说，这些孩子有时可能会因为看错楼层而送错快递，有时敲门声太大也会引起个别业主不满。更难的是，当接到询问快递信息的电话时，孩子们会因为紧张而“卡壳”，这就更需要外人的理解。

为做好服务，只要来到菜鸟驿站，妈妈们就会不厌其烦地教孩子。比如，扫码贴单要一个对应一个，送完快递后要拍下收件人的门牌和快件送达的照片，与人沟通要耐心……

平时，每天抵达驿站的包裹有400件左右，要送货上门的约100件。完成送件任务后，还要盘点账目、打扫卫生，当天值班的家庭一般得忙到晚上8点以后才能下班。今年“双十一”期间，快递量比平时多了一倍，这个小小的驿站也经受了考验。

目前，心智障碍青年们已能胜任驿站里的大部分工作，其中两个孩子甚至能独立完成送货任务。但由于情绪和社交障碍，他们还不能独自处理客服类相关工作。

## 2 不只是就业，他们还找到了情绪出口

在孤独症孩子成长过程中，有的家长很早就放弃了自己的工作，围着孩子转，自己一旦遇到情绪问题，常常无从排解。而在这个小小的府桥街菜鸟驿站内，家长们找到了一个情绪出口。在这些家长看来，不论是孩子还是家长，到驿站工作的意义，主要在于融入社会，与更多的人接触交流，就业赚钱反而是其次的。

“每天待在家，把自己跟孩子都封闭在小小的空间里，那样的生活我不敢想。”妞妞妈妈告诉记者，在女儿确诊孤独症后，她跟不少家长一样开启了边工作边陪读模式，“我一直担心离开特殊教育学校后，孩子没地方去，一直不与社会接触，不利于她现有社会功能的保持，更别说提高了。”

园园妈妈留着干练的短发，在菜鸟驿站忙活起来十分利落，对她

来说，这个小小的驿站同样为她和女儿提供了一个融工作与社交于一体的场所。“这里也是我们这些特殊家庭抱团取暖的地方。”园园妈妈说。

在驿站里，大家都像姐妹母女、园园母女一样，孩子与孩子相互搭档，妈妈与妈妈相互扶持，从经历无助、无奈，到逐渐与生活和解。在一天天陪伴孩子的过程中，妈妈们有辛苦也有欣慰，经常一起交流陪伴孩子成长的心得；驿站不忙时，她们就一起包饺子，有的负责擀皮，有的拌馅儿……

共同守店的过程，让这些心智障碍者的家庭关系变得更和谐，家长们看到了孩子的进步，孩子找到了努力的方式，身边还有“风雨同舟”的好伙伴。其中一户家庭在尝试了驿站全部运作流程后，甚至有了自主创业的意向。

## 3 笑脸和“谢谢”，他们获得了居民的包容

宁波市星宝自闭症家庭支援中心是府桥街菜鸟驿站的创办方，该中心副主任王珍英一直在探索心智障碍青年的就业途径，一个偶然的契机，她有了以孤独症家庭为单位，承包快递站，帮助这些青年就业的想法。

2022年12月26日，府桥街菜鸟驿站正式开张，这也是全国首个爱心轮值菜鸟驿站。但驿站随即遇到了两大困难：

一是原有的“对公模式”不完善，王珍英花了近3个月的时间与菜鸟物流沟通，最终，对方完善了相应的业务流程和系统。这意味着不仅在宁波，全国的社会组织都可以复制这种模式。

二是邻里关系建设。不少居民习惯从快递柜取快件，驿站开张后，他们要走到位于小区外的街边驿站来取快件。不过，当看到驿站门口挂的“慈善总会就业服务点”牌匾、了解到这家驿站开设的初衷时，绝大部分居民表示了支持。

王珍英说，他们致力于办一家“有温度的驿站”，对小区里年龄高、身体虚弱或腿脚不方便的居民，驿站会主动送件上门；送快递路上，如果遇到需要帮忙的居民，他们也会上前帮一把。

令人欣慰的是，一年来，居民

们看到了这些努力，并回馈以最大的善意和包容，一张张笑脸，一声声“谢谢”，也成为温暖心智障碍者家庭的力量。

浙江省孤独症人士及亲友协会主席冯东认为，府桥街快递驿站拥有完善的后台系统和业务流程，使得操作变得很简单。能力弱的孩子可以贴标签，能力较强的孩子可以独立完成入库和送货任务，这对心智障碍青年来说，是一个不错的就业形式。

“当这些青年以消费者、志愿者、劳动者的身份出现在社区居民们身边时，融合就会自然而然地发生。”冯东表示，这样的快递驿站，除了探索心智障碍青年的就业新途径，更关键的是让他们承担有价值的社会角色，自然地出现在社区生活中，为其融入社会打开了一扇方便之门，而且这种模式是可以复制推广的。

据了解，从全国范围来看，有些地方也在做这方面的探索，比如在福建泉州，有一位双胞胎孤独症孩子的妈妈，以个人名义办了一家快递驿站，并吸纳心智障碍青年就业；宁波鄞州的助残机构“柠檬树·共富工坊”也在其就业培训服务体系中，开出了快递业务板块。

记者 朱琳 王思勤 袁先鸣 文/摄