

无声美味——香港“乐农”素食餐厅

在电影《日瓦戈医生》中,有这样一幕:在前往某地的列车上,日瓦戈跟身旁的陌生乘客交谈,当火车进入隧道后,日瓦戈所说的一字一句,对方却充耳不闻。后来才发现,对方是听觉障碍人士,只能通过唇语来沟通,在伸手不见五指的隧道里无法交谈。

在听不到的世界里,通常是一个又一个揪心的故事。但在香港湾仔区的一家素食餐厅中,一群听觉障碍员工在为客人下单和做菜时,脸上总是挂着灿烂的笑容。他们的世界很宁静,却不黑暗。

2010年,在这栋商业大厦内,这家名为“乐农”的素食餐厅正式营业,这是全港第一家社会企业素食餐厅。

明星老板当家

“乐农”不是一家普通餐厅,它是由香港影视明星体育协会慈善基金会发起的社会企业,宗旨是协助听觉障碍人士融入社会,主要发起人为香港影星曾志伟和戚美珍。

“早在两年前就有了开一间素食店的想法,因为素食环保又健康。大家除了吃到美味,在心灵上也能得到宁静。”谈到创办“乐农”的初衷,曾志伟曾对媒体如是说。2010年,他号召了许多明星一同加入,集资200多万港元,同时向民政事务总署推行的“伙伴倡自强”社区协作计划申请了200万港元补助作为开业资金,于同年10月成功在湾仔成立了“乐农”——“乐”意指开开心心,“农”则取自“聋”的谐音。

“乐农”里头是清一色的木桌椅,以绿色为主色调,身处其中感觉与自然非常接近。店内有一面非常大的窗户,阳光透过窗户照进店内,远望是新旧交融的湾仔老区,店铺的选址正配合了“乐农”的宗旨——让不同阶层、不同身份的人也可以到来的平静之地。



不要怜悯,只要机会,乐农的员工在这里找到了平等的感觉。图为2012年春节,发起人曾志伟等人前来探望员工

我们都是平等的

“乐农”的宗旨是帮助听觉障碍人士融入前线工作,基金会总干事 William 说:“往日听障人士多是做不用与人沟通的事,例如文员或洗碗工,我们是全港第一家起用听障人士的餐厅。”

听障员工以往在社会就业时经常遭到歧视和欺凌,巨大的心理阴影使得他们对外界非常有戒心。“乐农”初开业时,他们很害怕面对健听的客人,总是担心会被人瞧不起,被当作“另类”。不仅如此,最初听觉障碍员工和健全员工曾有过“河水不犯井水”的隔阂,连吃饭都分开吃,互不往来。

“所以我们要给他们时间,让他们适应。”一开始,助理 Jacky 看着这些员工在客人面前战战兢兢,总想出手相助,却只能强



“

既顺应了市场潮流,又有明星效应、舆论追捧和‘企业先行’的意识,专门吸纳听觉障碍人士就业的‘乐农’素食餐厅很快就成为了香港少有的‘赚钱的’社会企业。

”

忍住。自从 William 上任之后,更规定所有员工要一起吃饭,借吃饭的时间互相沟通聊天,建立友谊;一起为过生日的员工庆生;放假就组织集体活动。

“我们不断鼓励他们要有群体精神,建立自信,加上客人的体谅,让他们渐渐迈过心理难关,有信心应付日常工作。”Jacky 说。

“慢慢地,同事间就变得像一家人一样亲密了。”William 起初不懂手语,但后来发现,手语和一般身体语言没什么两样,不过是表达方式相异,“关键点是我们都是平等的。我们要求健全员工要有助人的心,光是想来这里打一份工的人我们是不会聘请的。”

竖起拇指 给予支持

开业大半年后,“乐农”即招聘了10名听障人士,除了 William 和 Jacky 外,楼面全部都是听障员工。“现在他们对自己很有信心,可以独立与人沟通,自己应付客人点菜。”全面电脑化也是让听障人士独立工作的成功原因,楼面全部用电脑接单,厨房按单处理,员工彼此只需要阅读电脑上的资料就能沟通,也减少了出错的可能。

每位听障员工均身穿绿色制服,而每张餐桌上都放了纸牌给食客温馨提示,期望给予听障员工更多包容和耐性。在这里,本来匆匆忙忙的香港人,也变得有耐性和包容起来,遇到餐牌上不明白的事情,才向身穿红色制服的健听员工求助或查询。如若表示感谢或加油,客人只需竖起一只大拇指,听障员工看见后,不论工作多忙,总会以微笑作回应。

“现在我觉得听障的朋友和我们一点分别也没有。”William 笑道。

做赚钱的社会企业

在香港,多数社会企业都会聘请社工或者有民间团体工作经验的人主理,因为其专业不在经商,所以经常是满脑子的想法,理念先行,结果不一定能持续发展。“乐农”却起用有商业管理经验的人士做管理工作,包括 William 和 Jacky。“我们希望企业先行,再到社会服务,只有多赚点钱,才可以多请一些同事,帮助更多的听障人士。”William 说。

湾仔食肆林立,“乐农”却独

树一帜,成为了少有的“赚钱的”社会企业,启动资金数百万港元,每月基本开支40万港元,开业不到一年,已做到收支平衡。

秘诀说也简单。近年香港人越来越注重健康,市面上素食店却寥寥无几,故在素食者、佛教徒圈子里,香港每开一家素食店消息都会很快传开,把“乐农”办成素食馆正赶上了潮流。加上全港有3万听障人士,“乐农”员工用手语沟通,对他们极具吸引力。

而另一方面,有香港影视明星体育协会在背后帮忙宣传,媒体往往不吝篇幅加以报道。为制造话题协助宣传,香港电视节目“名人厨房”还曾专门前往“乐农”录影,多位明星一同品尝整桌的素食菜式,当场大赞美味、特别、不输荤食。每位来宾大饱口福的模样,加上主厨示范、听障人士上菜服务……10分钟的节目精简扼要,却完整呈现了餐厅的特色,使“乐农”知名度大增。

讲究“素质” 不添味精

社企要自负盈亏,一家素食店,还是要以素菜品质先行,“乐农”的经理 Raymond 说:“瓜要有瓜味,菜要有菜味,因此我们不用味精和‘假肉’,尽量做到原汁原味。”例如,这里的“梅子千层”和“蛋白炒鲜奶”其实就是我们一般在素菜店里吃到的素鹅和赛螃蟹,不过“乐农”不卖做成“假肉”的菜式,故此还原了食物的原貌。“梅子千层”中的腐皮层层卷起,配上梅子酱蘸着吃特别开胃。

在乐农,午餐收费平均40至45港元,晚餐视菜式而定,一般菜式约50多港元起,而乐农更推出十位起的素食私房菜,每位150港元,兼顾不同客路。

William 说,“乐农”的食物做得出色,招呼周到,这才能证明社会企业的出品和服务素质也可以达到高水准。“乐农”的厨房除了有健听的大厨坐镇,还有两名听障员工作为帮厨。因为他们的勤奋好学,大厨一直倾囊相授。刚刚开业不久,他们就为“乐农”夺得了湾仔区的美食奖。

现在,乐农午市常常爆满,等位客人往往要排队到门外。显然这是一个由名人发起,整合商业与媒体资源的社会企业成功案例。

除此之外,“乐农”还有更长远的发展计划——现在公司会将部分的盈利分给员工,余下的储蓄起来作为拓展基金,将来用以开更多的分店,让原有的员工升职做领班,再带领新的员工进来工作,让员工看见升职的可能,不单令他们更起劲工作,也让“乐农”更接近一般的企业。

(摘编自企业社会责任资源中心)



为了可以和听觉障碍员工有更好的沟通,乐农的健全员工也积极地学习手语。图为手语初级班毕业照