

在印度孟买的繁华市区中,活跃着一群特殊的人。他们每天穿行于城市各个角落,当遇到顾客致谢时,便回以微笑——他们是一群先天失聪人士,在一家名叫“奇迹快递”的公司担任快递员。

最安静的办公室

若你来到德鲁夫·拉克拉(Dhruv Lakra)设在孟买南部教堂门地区 Churchgate 的办公室,你会感受到这是一间极其安静的快递业务室,德鲁夫与他的团队之间用快如闪电的手语交流信息。没错,在“奇迹快递”公司,所有的雇员都是失聪人士或有部分听力障碍,而且他们都只有 20 到 30 岁。在这一刻,你之前对胜任一份工作核心资质的理解可能就全部土崩瓦解了。

2008 年 11 月,仅凭一名员工和“传递可能”的标语,德鲁夫·拉克拉的“奇迹快递(Mirakle Couriers)”公司挂牌营业了。仅仅五个月后,他的团队已经有 19 名雇员——全都是听力障碍人士。

是什么激励了这位牛津 MBA 毕业生开创这件不同寻常的事业?当德鲁夫在孟买大学完成硕士学习后,曾在一家国际投资银行工作了一段时间,但他并不喜欢那段经历。他说,引发他新想法的关键是对慈善事业一贯的兴趣,以及在学习期间对社会企业的了解。于是,他有了开创失聪人快递公司的点子。

在参观了孟买多家“失聪人俱乐部”之后,他招募了员工。很快,孟买就流传着有人为开设快递业务招募失聪人士的消息,于是德鲁夫遇到了很多有上进心的人。经过仔细审查与背景检查后,他雇佣了 14 名员工,随后增加至 19 名。在“天使投资”项目的帮助下,他投入了自己的存款启动了这一业务。

如同任何其他专业机构一样——在这里不会因为平庸而存有怜悯或同情。德鲁夫对于他所雇佣的人非常严格,一旦进入机构,他们一定要遵守公司的规章制度。当然,德鲁夫付给他们的薪水与奖励也很高。

“奇迹快递”只在孟买市内服务,目前已经有两家大的写字楼成为固定客户。每次投递时都会附送客户一份写有手语日常问候语(如你好、谢谢、对不起等)的传单。

这家年轻的社会企业如今面临的挑战是多样的:没有长期稳定的办公地点,经常搬家;训练、雇佣、接单、找客户和宣传等所有这些工作都是由德鲁夫一个人干。他需要志愿者以及其他资源来帮忙,这样他才能去拓展客户,并把生意做到其他城市。

引发社会争议

“奇迹快递”引发了一些关于重要话题的争议。比如,什么是残障?什么塑造了公众对于残障的观念?残障人士的内心世界



“奇迹快递”团队于 2009 年被授予海伦·凯勒奖,以表彰他们为其他同样雇用有残障人士的公司树立了典范

Mirakles Do Happen!

孟买奇迹:失聪人快递公司



公司 CEO 德鲁夫·拉克拉

是怎样的?残障人士有没有机会过上尊严的生活?这些问题在印度尤其重要,因为这里是世界上失聪人士最多的国家。

在印度这样的阶层社会,诸如贫困、宗教、地域、种姓以及性别等社会因素构成了这个社会结构的个人社会地位,在很大程度上决定了残障人士权利被剥夺的程度。

在印度,失聪人士如同其他种类的残障者,常常被视为家庭的耻辱。那些来自较低的社会经济背景的失聪人士在生活中经历的磨砺甚至更多。比如,他们的残障最不易被察觉,没有人能一眼就看出一个人是失聪人士。而且,似乎他们在家中受到的折磨还不够,挑战从学生时代起就开始了——学校里不使用手语,只有用声音做媒介的指导。更甚的是,目前在印度还没有失聪人

士能够进入的大学。

因此,在印度大多数失聪学生只能完成基础教育。他们很难获取信息,除非依靠电脑和网络,而很多人无法得到这些资源。印度正快速成为主要的 IT 大国,但一大群有能力使用这一交流系统的人却被排斥在外。

德鲁夫说:“过去约 50 来年的这种态度与我们每个人的麻木不仁关系密切。举个例子,很多印度家庭只在孩子生日的时候到残障儿童学校去派发糖果给那些不幸的孩子。”

这对于理解德鲁夫在这种社会背景下的企业家冒险行为很重要。他在向旧有的基础发出挑战,同时靠着残障人士与生俱来的能力来建立一个新的基础。“奇迹快递”的员工们,用他们自己的话说,已经“有了很大进展”。拉文答腊(Ravindra)曾经从事过重体力劳动,背运成百公斤的谷物,他发现这个新的工作如同一次新生;维诺德(Vinod)早先做过帮佣,靠擦地清扫来维生;拉什玛(Reshma)与吉塔(Geeta)则都曾从事过几年的珠宝设计。他们长时间工作,却从未看到薪水增加,还常常被雇主吼来吼去。

在“奇迹工作”的员工都感到他们从前的工作虽然有薪水,但却伴有很严重的歧视。与健全人相比,他们工作量更多,薪水却很低,而且没有尊严。按他们的说法,在这里新的工作让他们感到自我满足与独立,让他们能够运用自己关键能力,使他们感到充实,最重要的是让他们能有尊严地生活。

是公司,不是慈善机构

目前“奇迹快递”在孟买的两处办公室共雇有 43 名失聪员工,平均年龄 26 岁,其中有 8 名女员工。女员工不参与送信,她们负责根据邮编将邮件分类。对于快递公司来说这是很重要的工作。

“如何分类决定了你如何投递。”德鲁夫说,训练投递员是个挑战,要带着他们在城里认路,最重要的是教会他们人际沟通技能,比如恰当的肢体语言、表达技巧,以及一些社交礼仪;再比如,他们必须能够在离开电梯时正确关门,因为他们听不到开门时的响声。德鲁夫说,训练一名投递员需要差不多 15 天时间。整个团队则通过短信联系,互通彼此的位置。

“我们不是慈善机构,而是一家需要盈利的公司。”德鲁夫对记者说,“我们不仅给予他们自食其力的机会,也帮助他们同

正常人一样增长技能并努力适应社会的发展。”

德鲁夫介绍说,公司创立之初得到一家美国种子基金组织的 6 万美元资金支持,印度知名的阿迪提亚·比拉集团(Aditya Birla)在孟买市内免费提供两处办公地点,还成为公司第一个客户,公司因此很快走上正轨。

公司财务总监米罗达拿着今年 2 月份的报表告诉记者,公司完成 2.2 万件包裹递送,总收入约 55 万卢比(1 卢比约合 0.12 人民币)。虽然收入并不高,但公司已在去年实现盈利,现在经营状况越来越好。

德鲁夫自己对“奇迹”的未来充满信心。他告诉记者,公司刚刚获得印度汽车企业马亨德拉(Mahindra & Mahindra)赞助的一笔资金,他将用此来开设第三家办公室,并雇用更多失聪人士。“其实,社会给予我们的希望远胜过我们的付出。”德鲁夫意味深长地说道。(据孟买行动网)



印度现有约 800 万名失聪人士,其中仅 37% 的人拥有工作。“奇迹快递”以榜样作用带动社会力量让更多的残障人士融入社会