

星巴克公益： 从就业起航到社区共融，助力“心青年”绽放光芒



就业辅导员指导“心青年”工作



“心青年”的上班路

全 国助残日刚刚过去，这是几位“心青年”的就业故事。一年前，22岁的小高从长沙市特殊教育学校毕业，随即进入一家企业的仓库从事整理工作；同样是去年，杭州男孩小吴穿上了星巴克标志性的“绿围裙”，正式成为星巴克咖啡门店的一名伙伴；而曾经羡慕地看着别人背着包上班的小彭，早已入职一家高级酒店，担任保洁员。

心智障碍群体，是孤独症、唐氏综合征等智能与发展障碍人士的简称，他们小时候被称为“糖宝”“星星的孩子”等，长大后被称为“心青年”——小高、小吴和小彭就来自这个群体。鲜为人知的是，为支持这个群体融入社会、获得职业岗位，其本人与家人需倾注大量心力，方能让这些青年人在咖啡店、仓库、酒店等场所进入公众视野。

“问题的核心在于对这个群体的‘不了解’。因为不了解，所以会有很多担心，比如担心特殊员工会带来风险，或者认为没有适合‘心青年’的岗位。”北京市海淀区融爱融乐心智障碍者家庭支持中心总干事李红指出。融爱融乐是一家由15位北京心智障碍者家长发起的社会组织，专注于推动心智障碍者的社区融合、教育融合和就业融合。幸运的是，融爱融乐遇到了北京星巴克公益基金会。这家当时刚刚成立不久的基金会，愿意啃一块当时在所有人看来最难的“骨头”——选择残障群体中个体差异较大的心智障碍人群，关注他们获得支持较弱的就业问题，用系统性方式解决。“展心计划—心智障碍者融合就业促进”项目因此发起。

从“星星的孩子”到职场新力量： 打破偏见的第一扇门

据统计，中国残障人士总人数已超过8500万，截至2021年年底，持证残疾人就业规模为881.6万人，就业率50%左右，而其中有1200万心智障碍者群体，其中就业年龄段（16-60岁）人数约492万，就业率更不足5%，成为就业障碍最高的特殊群体之一。

根据联合国《残疾人权利公约》(CRPD)广义上的定义，心智障碍者包括在智力、认知或心理功能方面存在长期损伤，与各种障碍相互作用，可能阻碍其在与他人平等的基础上充分参与社会。

北京星巴克公益基金会长期关注残障群体的社会融入议题。2019年3月，当时北京星巴克公益基金会尚未成立，星巴克中国政府事务及社会影响力副总裁竺蕾前往哈佛大学学习，期间她结识了一些长期致力于推动心智障碍儿童康复服务和社会融合工作的社会组织发起人，他们当中有一些就是心智障碍者家长。“从他们的身上，我看到了1200万心智障碍者家庭面临的压力和困境，以及他们对于促进心智障碍社会融合的勇气和坚持。”竺蕾表示。

在社会融入层面，让“心青年”拥有一份稳定的工作的意义非比寻常——不同于当普通人的职场需求关注生存与发展，“心青年”的就业故事则承载着社会身

份的搭建与人格尊严的重量。

在竺蕾眼中，星巴克不仅是一家咖啡公司，更是一家“以人为本”的公司。星巴克进入中国市场已有26年，拥有近6万名伙伴（员工），伙伴的重要性不言而喻。公司坚信每个人都有追求幸福和实现自我价值的权利，残障人群也不例外。基于此，竺蕾开始思考：如何发挥星巴克的优势，用更专业、高效、系统的方式助力残障群体实现社会融合？

2020年7月，怀揣着“社会多元包容，人人享有机会”的愿景，北京星巴克公益基金会成立。在随后的一年多的时间里，通过调研与设计，心智障碍者融合就业支持服务体系的构想逐步成型。2021年10月，北京星巴克公益基金会联合融爱融乐，共同发起了“展心计划——心智障碍者融合就业促进”项目。该项目面向16至25周岁的青年心智障碍者，开展为期三年多的融合就业资助服务，也是基金会成立后的首个公益项目。小高、小彭他们的故事，正是在“展心计划”项目的支持下，来自不同地区、不同年龄和背景的“心青年”成功就业的生动案例。

“‘展心计划’聚焦于心智障碍群体在社会支持较为薄弱的就业阶段，从职前培训到职场融入，全方位优化支持体系，并积极影响政策环境，为心智障碍者的融合就业奠定基础。”竺蕾介绍道。

李红强调，企业与社会组织的携手合作优势十分突出。企业

基金会在商业领域具有广泛的社会影响力，而社会组织在议题领域拥有深厚的实践经验。双方强强联合，能够持续为改善社会问题的目标注入强劲动力，源源不断地贡献价值与影响力。

展心计划： 在校园与职场间架起赋能之桥

64岁的唐桂花老师曾是一名特教老师，退休后的她再次投身心智障碍领域，成为“展心计划”项目的一名职业转衔辅导员。

职业转衔，旨在促进残障人士从学生阶段过渡到工作阶段，注重学生的人际沟通和劳动技能培养，从而更好地促进他们从学校过渡到就业，是实现社会融合的重要路径。在唐老师看来，职业转衔辅导员正是在“上学”和“上岗”之间为心智障碍者提供过渡培训，支持他们迈入社会生活的“摆渡人”。

通过“展心计划”项目，小富和小彭都接受了职业转衔支持服务：小富参与了酒店岗位的实习，还在星巴克门店体验过咖啡师的工作。小彭在公开分享时说，“我工作将近2年了，我很喜欢现在的工作，这个工作对我来说非常来之不易，我很珍惜。”

目前，已经有2000多名“心青年”获得了“展心计划”项目提供的职业转衔服务，200多名“心青年”已经走向了真实的工作场景获得就业与实习的机会。竺蕾认为，服务对象的改变就是项目

的最大价值，数字的背后，是“一个个孩子，一个个家庭获得了美好灿烂的人生”。

除了发起“展心计划”项目，星巴克公司还积极履行社会责任，践行“商业向善”理念。目前，星巴克已在全国16个城市开设20家手语门店。2024年4月2日“世界孤独症日”，星巴克在杭州拱墅区健康大厦开设了浙江首家星巴克心智障碍融合就业门店，小吴是该店5名伙伴之一。这源于2023年3月星巴克社区友好基金与杭州市拱墅区残联、益仁社会工作服务中心和湖墅学校共同发起的心智障碍者职前准备项目，小吴是该项目的第一批学员。

中国残疾人康复协会副理事长、“展心计划”职业样本课程教学实践共创项目特聘专家许家成曾在接受采访时表示，“要构建一个支持性系统，专门解决他们（‘心青年’）的就业问题，只要支持性就业系统建设得好，就业率会有很大的提高。”

持续助力： 构建多元友好社会生态

于北京星巴克公益基金会而言，促进残障群体融合就业只是目标之一。竺蕾指出，“残障群体面临的障碍不仅源于个体功能的局限，更源于外部环境、社会态度以及制度和文化层面的挑战。即使在社群中获得支持，残障者回到社区仍可能遭遇‘不便利’和‘不被理解’。如果残障

者走出家门却得不到社区的接纳，那么‘障碍’依然存在。”

为推动残障群体的全面融合，2023年7月，北京星巴克公益基金会发起了旗舰公益项目——“未来星社区”资助计划，将残障友好作为四大议题之一，聚焦社区层面的残障友好、动物友好、环境友好和老龄友好。该计划将在三年内捐赠1800万元，联合各领域专业议题组织和社区行动者，共同制定社区行动方案。2023—2024年首期项目已资助36个残障类社区项目。

这是北京星巴克公益基金会进入社会问题的前沿、推动残障议题纵深发展的又一次行动。

近年来，党和国家高度重视残疾人事业发展，持续完善残疾人就业促进政策体系。2021年，国务院《“十四五”残疾人保障和发展规划》首次将心智障碍者列为重点就业支持对象。2022年3月，中国残联联合多部门印发《“十四五”残疾人职业技能提升计划》，要求构建就业辅导员制度，为智力及精神障碍者提供全流程支持。2025年全国两会期间，多位代表委员围绕心智障碍群体及其家庭的保障诉求建言献策，推动顶层设计与基层创新同频共振，生动诠释“平等、参与、共享”的现代文明理念。

星巴克也在不断探索新的行动路径。通过企业发起的针对伙伴的公益项目——星巴克社区友好基金，星巴克伙伴与融爱融乐、北京市东城区特殊教育学校合作开展了“咖啡师职业样本”建设，并整合了“展心计划”项目在支持特校端课程体系改革的相关资源。

此外，“展心计划”项目连续多年联合多方在两会期间提交提案建议，涵盖职业教育、特殊教育、就业服务体系建设及企业激励政策等领域，并产出《残障融合就业雇主指南》《心智障碍者就业岗位模型汇编》《我的工作 我的生活——心智障碍者就业故事》《心智障碍者融合就业用人单位操作指引》等成果性工具。

“我们希望通过这些行动，让企业、社会组织和更多相关方看到，残障人士是可以就业的，背后有诸多可借助的力量。对企业而言，残障融合就业可以实现经济目标和社会目标的双赢。”竺蕾表示。

心智障碍群体是残障群体中最为边缘和最需要关注的部分，推动其社区融合与就业工作任务道远。竺蕾认为，在心智障碍者融合就业服务方面，目前尚无成熟答案，仍需不断摸索。北京星巴克公益基金会将在实践中持续沉淀技术经验，系统积累专业知识，夯实行业发展根基。

“看清仍然热爱，知难依然前行。”竺蕾坚定地说。（韩静）