



麥敏媚 —

# 銀杏長青

近年興起由社福機構開辦的社企，常懷有扶助弱勢社群、改變社會為目標。但不少社工經營社企，被指不擅經營，麥敏媚經營銀杏館卻可謂異數，一反不少人心目中對長者的「手腳慢」、「固執」等負面印象，以聘請長者為目標，贏得口碑與盈利。一切都因為，她相信長者不一定是坐著等福利、等服務，而是有潛能、有貢獻，日子依然過得精彩。

撰文 · Sam | 攝影 · 王婉薇

坐落在環境清幽雅緻的饒宗頤文化館內的銀杏館分店，予人悠閒的感覺，正好為這忙碌的都市洗滌心靈。貫徹銀杏館的創辦宗旨，這家分館內所見的侍應和其他崗位，均由長者擔任。麥敏媚當初就以一份改變社會的心開始，為長者和社會締造不一樣的工作機會。

麥敏媚社工畢業後所服務的對象一直離不開長者，因此她對長者的需要和能力，有著與別不同的體會。而她初為社工之時的兩個片段，更影響了她在日後經營社企的理念。「我曾經探訪過在九龍城的一位長者，穿著整齊的西裝，花半小時行落樓梯，我游說他接受社會福利，如生果金、申請公屋，甚至是送飯服務等，但他全都拒絕，當時我並不明白；另外我亦曾在長者中心開小組，組員皆是中產長者，有當過校長的、護士長的、紀律部隊的，他們都問同樣的問題：退休後的生活如何？」麥敏媚看在眼裡，這些長者不用為三餐擔憂，卻擔心沒有工作的日子如何度過。

## 爭取長者公平就業機會

「很多人以為長者退休後會照顧孫兒、做義工，或是學習新技能，他們固然可以找到這些機會，有些長者可能只想選擇退休後繼續工作，可是只要他們一出示身份證，很多時已經沒有見工的機會。」社工的熱血都有公義的基因，麥敏媚的就是為爭取長者公平就業機會而燃燒。

一份公平的工作在麥敏媚眼中，不單是為糊口，更體現了社會對長者的肯定。「一份兼職雖然可能月入只有4,000元，但為長者帶來的意義，遠高於把這4,000元存入其戶口！可能有長者以前是做會計的，現在做侍應也可以應付，別人也欣賞，他們就會有很大滿足感。」

長者公平就業是麥敏媚最重視的價值，而主打聘請長者的銀杏館，前身源自她還在社福機構工作時，一條經常收到長者訴說因為退休而引發抑鬱症的熱線，令她萌生「讓長者在中心售賣涼茶」的念頭。「很奇妙的，長者因為有這個工作機會而感到興奮，情緒也穩定下來，更重拾人生目標目標。長者為工作忙，就沒有時間抑鬱了！」

## 社企先行者

這個經驗，令麥敏媚更相信長者就業是香港社會需要的，因此她毅然離開安穩的社福機構環境，走進充滿變

化的社企新世界。其中首要的考驗，自是離不開資源運用。「以錢的角度來看，營商與社會服務之間的差異其實很大。中間如何平衡，需要很多學習。」但當中的關鍵仍是愛心，她以經營老人院為例：「有需要住院舍的長者卻欠二千元才可入住，我們可否免去他的二千元，卻在其他營運環節上彌補？」不著眼於賺大錢，麥敏媚雖然走進商場，但仍選擇相信生命影響生命。而她這份信心的回饋，不單感染了她的共事者，也改變了公司，令她和銀杏館成為社企的先行者。「當年還未有社會企業這名詞，但我們以『營商創福利』為經營理念。」

緊握熱誠向前衝，但殘酷的現實卻曾經令銀杏館起步時幾乎要倒閉。「最初我們的店開在中環歌賦街尾，地方靜得完全沒有路人，到了晚上就『拍烏蠅』。然而，我們有很強的社會信念，就是要推動長者就業，為社會帶來衝擊。」就是這份信念，吸引了同道人才加入，加上她堅持長者就業的強韌意志，令銀杏館能夠排除萬難，業務只短短一年就已經上軌道，第二年已經可以開分店，感覺就如連續劇，一關難過一關過。



敏媚喜與長者同工，更不時借鑒他們寶貴的人生經驗

## 知「長」善任

麥敏媚心目中的長者有什麼吸引力？「穩定！社會以為長者會經常請病假，但事實是年輕員工請病假更多。長者心態就是答應了就要做，他們都很自律和有責任心，敬業樂業，不只會交貨，更會交足貨，從不『失更（失蹤）』。」

體力是另一個麥敏媚看長者與社會不同的觀點。正確點說，是她知人善任，用人不疑。「一個73歲的伯伯，是不是一定比53歲的差嗎？不一定！雖然長者在體力上會有少少限制，眼和耳也可能差少少，但並非所有長者都有身體問題，他們仍有能力工作，重點是工作崗位與個人能力互相配合。舉例說，如果長者的腳有問題，可以讓他換一個坐下來工作的崗位嗎？」

不少人心目中的長者都比較頑固，但在麥敏媚眼中，卻是因著經驗豐富而來的擇善固執，經驗是金錢買不到的。要善用這種擇善，麥敏媚以耐性去吸納和消化長者的意見，化為對工作上的幫助。「例如客人的投訴，長者都有一套圓滑的人生經驗技巧幫助處理。」

## 以感恩的心「望天say hi」

麥敏媚對長者就業秉持強大的信念和熱誠，背後支持她的，是她從來沒有懷疑過長者「做唔到」的信心，以及作為社工的一份「不以盈利先行」的思想。「我們開銷售會議，可能與一般商營企業差不多，但我們會多一個指標，就是增加長者就業人數。」為了增加長者就業，麥敏媚充滿熱誠，沒有想過停下來。「用心做的話，必定做得好。即使面對問題，只要緊抱使命，享受過程，神自然會安排。」

經常面掛笑容的麥敏媚，習慣以感恩的心「望天say hi」。「即使是天陰，我仍可保持心境美麗；即使人生有高低，但也是美好。」或許是這種「樂天」本性，造就了她不擔心前路、正面思想的特質。「神給了人很大的空間去選擇人生，但選擇是對還是錯？可能沒有人知道，但只要相信神會牽引，就不用擔心了。」

環顧身旁，麥敏媚很關心長者同事，不單在公事上，更在私底下。曾經有一位下屬患上癌症，她知道後主動提出為他祈禱。餐飲業工時長，員工沒有甚麼社交生活，對青年人來說是個沉悶的世界，麥敏媚就邀請年輕的同事參加教會佈道會，希望幫助他們建立正面生活。

「我想起聖經傳道書這樣說：『神造萬物，各按其時，成為美好』。我相信合時的，就是最好。」信心是她經營銀杏館的座右銘，更是她不斷嘗試創新的原動力。