

在养老院，成为“网红”

中青报·中青网记者 马宇平 文并摄

在天津一家养老院，4位年龄之和超过300岁的老人成了“网红”。在互联网上，他们是余老师、卡尔、鲍勃和爱丽丝，出演的小视频点击量过亿次，粉丝们的IP地址能串起半个地球。

每集小视频有40多秒，最长的不超过1分钟。他们在养老院里熬洗发水，上化学课，军训和踢球，“除了轻松就是愉悦”。

他们说消费陷阱是“用六位数的密码保卫三位数的余额”“建议不要给年轻人建议，给他们一笔钱就行了”“输在起跑线总比输在终点强，省得一顿跑了”“从哪里跌倒就在哪里多趴一会儿，歇够了再起来”。

“死亡”不是话题讨论的禁区。视频里，余老师的电话簿摇身一变成为“生死簿”，她拿着红笔，圈住没接她电话的人，再打个叉。他们拍短视频系列“化学测验”课，余老师是化学老师，其他人扮演学生，都因为化学实验的错误操作而“去世”过。

衰老和疾病都留在了视频外。“显眼包”卡尔今年83岁，他的耳朵已经听不太清，还得过一种叫格林巴利综合征的病，收过两次病危通知书，现在，他的每根手指只有第一关节能够稍稍弯曲。

90岁的余老师有脊柱侧弯，“浑身都疼”，只有躺着的时候能缓解一些。

鲍勃最为年轻，63岁。他50岁时得了脑梗，现在只能控制半边身体，他把助行器称为自己的“腿”，很多时候，起身坐下都需要人搀扶。

73岁的爱丽丝心脏上有个支架，她负责照顾“剧组”里的所有人。

凑齐这个四人“剧组”不容易。爱丽丝曾在老人们所在的养老机构当“大管家”。在她看来，普通的养老院里“大部分都是老百姓”，老人们被送来时，有的得过脑梗，有的胳膊腿哪儿哪儿都有问题，有的患有阿尔茨海默病。能配合顺利拍视频的没几个。这也是爱丽丝“上场”的原因。

视频里，他们懂年轻人的情绪，经常用一通“歪理”治愈了网友：拖延症是因为自信，动手能力能够在短时间内完成任务；讨好型人格是因为有用户思维，懂得利他；社恐是因为有惊人的专注力，不会被外界干扰。

他们还输出不少“毕生功力”：过年回家如何应对父母的催婚、亲戚的问话，如何面对“阴阳”你的同事，故意找茬的人，被欺负了“不要陷入自证陷阱，要强势反击”，还会列举最让人讨厌的沟通方式，开展“心眼子训练”……末了，还会告诉你，“不听老人言，开心一整天”。

他们不是这些台词的“主创”。一些在视频里说的话，他们也是第一次听，第一次讲。

在一场“心眼训练”里，爱丽丝是一名爱占便宜的人，同事拿奖了，她阴阳怪气地让人请客，“就这点小钱还计较”。卡尔示范如何怼回去：“那等我再攒，给你们一人买一套房”。

去年拍视频时，爱丽丝还没退休。适合拍视频的老人不够，她就省去中午休息的时间参与进去。她觉得自己做代老人受的教育是，不管是不是分内的工作，能多干绝不少干，年轻时为朵“大红花”拼命干。

当了一辈子化学老师的余幽芳扮演“余老师”，评论区里，年近80岁的学生认出了她。年轻时，余老师当班主任，背着小女儿和学生们去农村劳动，把孩子围在土炕上。她要求孩子小时候在晚上7点准时洗漱完毕，坐到灯下学习，后来女儿当了教授、博导。退休那年，学校想返聘她，培训机构请她去讲课，她都拒绝了，“一个阶段有一个阶段的任务”。帮女儿带孩子时，她每周都拉着小外孙给十几层的公共楼梯打扫卫生。

退休后，她想“尝试新的东西”，在老年大学上了8年课，学书法和绘画，学玩平板电脑，里面的游戏她都玩腻了，会用手机换了4个，她强调，年轻人用的软件自己也会用。参与短视频的拍摄也是为了体验新的东西。

鲍勃觉得拍视频帮自己开阔了眼界。他们拍过一期AI和ChatGPT，拍摄前，鲍勃根本不知道人工智能是什么，看了脚本，再跟导演请教，他弄明白了。

卡尔是导演陈卓的爷爷。陪伴爷爷是陈卓放弃在广州做服装生意，回到养老院工作的最直接动力。“念两遍《台词》，形容词动词的，不顺嘴，有时一句话好几个‘的’”，卡尔的评价显得直接，“有



天津一家养老院里的视频拍摄现场。由左至右分别为余老师、卡尔、爱丽丝和鲍勃。



导演陈卓(左一)在为老人拍摄。



导演陈卓(右一)在为老人拍摄。

时也不太懂《台词》”。

但这些都影响不了他们“落实编导意图”。陈卓是名90后，学编导出身，比余老师小一甲子。他同时负责摄影、编剧、录音、美术、场记和剪辑。

他说自己拍视频的初衷很简单——给老人们拍短视频的体验。在此之前，他把鸵鸟蛋、完整的菠萝蜜、VR眼镜带进养老院，“那些都是有形的体验”。

养老院的工作人员把台词分角色打印出来，两三百字写满一整张A4纸。用手机拍摄时，陈卓教一句，拍一句，同时解释大概是什么样的情绪和动作。拍得不理想，他还会主动示范一下。

“怎么才能活得更轻松愉快？”陈卓把手机镜头对向余老师，让她重复这句台词。“不要把小问题变成大问题就好。”镜头转向卡尔。卡尔接下来的台词全场最难，有17个字，他录了4遍还不对。他提议，能不能给台词加个“是”，被拒绝了。最后陈卓给出的方案是，这句话断成两句，分着拍。

视频不按剧情发展拍摄，每个人只需要对着镜头分别说自己的台词。等到导演陈卓花半个小时剪辑完，他们才会发现，“噢，原来像小情景剧一样”。

“我们设计的大部分段子来源于网络，台词是假的，剧情是假的，每天演绎的故事也是假的。但是在演绎的过程中，大家产生的那种嘻嘻哈哈的情绪是真的，那才是真正的自己的另一面情绪。”陈卓说。

现在，人们会围住去赶公交的爱丽丝，拦住电梯口的卡尔，求合影。去年重阳节，来慰问的、约采访的、要为老人们表演节目的，一拨接一拨。有粉丝发现，这些老人在同一天登上了一家电视台的6个频道。

“人家想和我照相，我就去和他照相，不去拒绝别人”，爱丽丝说，“大伙儿喜欢，这也是让我高

兴的事。但我还是我自己。”她不关注外界的评价，只担心自己演不好拖大家的后腿。

对于他们来说，拍视频成了每天的固定期待。他们会提前确认拍摄时间和地点，然后安排自己吃饭和吃药的时间，提前15分钟上完厕所，作好准备。

鲍勃从来没见过成片。对他来说，拍完就是结束了。他不上网，不用智能手机，是四人组合里最年轻的“老人”。

鲍勃称自己是“一个只关注电视的残疾老人”。他房间里的电视很少关，新闻频道是首选，播完了他就看电视剧。“电视一关，清醒”。

他听新闻听得认真。他知道云南干旱可能是因为厄尔尼诺现象，对“新质生产力”的分析能写出一篇论文，他想知道创新科技加上AI智能如何能助力养老行业。他记住了很多具体数字，“2.97亿”，这是我国老年人口的数量。

“人是高级动物，你得思考。”鲍勃指着自己的脑袋说。他和采访的记者讲自己的经历，毕业于名牌大学，进过国企，下海做过生意，管理过几百人的大工厂，20世纪80年代开上奔驰。没有人能佐证他这些话，在养老院里，没有人关心彼此的“过去”。

“有多少粉丝，是不是‘网红’，对我来说，没用。”他又强调，“我就是个残疾老人，就是养老。”陈卓想起一个细节：一家媒体来采访，剪辑出来的一段视频镜头头说了一些话。在网上播出后，评论区出现了不少攻击余老师家人和鲍勃的话。陈卓看了十分生气，他担心这些负面的评论和情绪会影响到他们。

但他观察到，余老师和往常一样平静，丝毫没有受到影响。“对于坏的事情她都能如此接受，那么再好的事情对她来说可能也就‘不过如此’，可能我们这个年龄段很难理解和做到。”陈卓说。

带“泡泡宝贝”大胆往前走

实习生 梁子

中青报·中青网记者 秦珍子

因为组织了一次“亲子游”，武汉女人邹杨被人说“胆子真大”。

旅途倒没什么特别。今年2月底，11个家庭组团在上海游历、参观，父母带着孩子，画玻璃彩绘，登东方明珠。

风险在孩子们身上，他们正在被各式各样的肿瘤威胁着。

团里4岁的孩子，腰上有个直径五六厘米的瘤体；最大的娘娘16岁，肿瘤改变了她颈椎的曲度；这个姑娘必须24小时顶着一根牵引装置；邹杨的儿子满9岁，右眼周围的骨头，已被肿瘤“吃”掉一部分，容易骨折，右眼也只剩下光感，上下楼梯要紧握扶手，一级一级地走。

11个孩子都患有一种名为“Ⅰ型神经纤维瘤病(以下简称“NF1)的罕见病。肿瘤会在他们身上随机生长，出现在何时何处，是否会侵入器官或恶化，最终造成怎样的影响，因人而异，无法预测。肿瘤还可能大量出现在面部，毁坏人的外貌。他们被称为“泡泡宝贝”。邹杨是患者家属，也是神经纤维瘤病关爱组织“泡泡家园”的骨干成员，组织患者家庭旅行，是她一直以来的愿望。

然而，出行意味着这些家庭不仅要提防疾病带来的安全隐患，还要面对公共场所人群的眼光。

邹杨记得，登东方明珠广播电视塔时，周围游客很多，她紧跟在儿子满满和他的小病友瑞瑞身后，怕他们被人撞到。与此同时，她注意到，总有人对两个孩子侧目打量，有小孩直接说“萌萌”“丑”。

“关你什么事！你还敢说我兄弟！”满满回怼道，他维护朋友的行为让邹杨很高兴。

在儿子患病的9年里，这对母子遇到过太多相似的场景，满满经常被同龄的孩子排斥、嘲笑、辱骂，被说是“外星人”，是“鬼”。

“我不能教他以牙还牙，那不是正向的教育。”邹杨无奈地说，自己能做的只有提醒对方家长，并告诉孩子，“不要在别人的眼光”。

旅行团中的大多数家庭曾经到过上海，但都是为了求医，只在车站和医院两点一线间往返，没心情，也没资金带孩子玩一玩。有家长感叹：“来上海N次了，第一次登上东方明珠。”

何文军记得很清楚，两年前第一次带女儿来上海，是一个周五下午，他和妻子刚走进医院诊室，“眼泪就止不住了”。

当时，女儿在北京儿童医院确诊NF1刚一年，症状很典型：从两个月大开始，小姑娘身上逐渐出现咖啡斑，腰部有一个黄豆大小的“疙瘩”，后来越长越大。

医生说，神经纤维瘤病目前没有理想的治疗方法。孩子太小，经不起手术。即使手术，肿瘤也容易复发，要反复做。何文军听了不死心，又到上海求医。

上海第九人民医院拥有全国少见的神经纤维瘤病专门门诊。医生提到，国外有一款靶向药物“司美替尼”，可以控制肿瘤生长。何文军的希望很快又破灭了，这种药物需要持续服用，每个月要花费10万元，“经

济条件肯定不允许”。

这孩子只能在等待中定期复查。女儿确诊之后，有一段时间，何文军的情绪极不稳定，尤其害怕听女儿哭。他把出门上班当成逃避现实的方式，用忙碌对抗焦虑。

“感觉所有的重担都在我身上，但又找不到跟人倾诉的地方。”有很多次，何文军下班回来，已经走到楼下了，但就是不想回家。

6年前，何文军和妻子原本打算婚后离开北京，回老家生活。女儿的病让他们不得不在医疗条件更好的北京。何文军以前喜欢摄影、骑行，“现在基本都砸了”。

NF1患者的临床数据表明，肿瘤在青春前期增长的速度可能加快，也可能出现更多的并发症。

娘娘是旅行团中年龄最大的孩子，马上就满16岁了。肿瘤引发了脊椎侧弯，她的两个肩膀一高一低，头颈也偏向一侧；肿瘤还导致她颈椎反弓，压迫到脊髓，造成呼吸困难。娘娘妈妈回忆，医生说孩子可能会瘫痪，切除肿瘤风险太大，只能用物理方式延缓症状，等待来剪。

手术后，娘娘剪去留了很久的长发，固定牵引环时，她的颅骨被打进了10颗钢钉。接受手术5年后，娘娘说，已经感觉到不戴着头环，“习惯了它的重量”。母亲也习惯了和牵引环有关的护理工作：早晚消毒伤口处的伤口，每3天换一次药，女儿头发稍长一点就要立马刺掉。她笑称，给女儿理

了这么多年发后，“剃光头，我是专业的”。

这位母亲无法一直保持乐观。她说自己在女儿手术后没睡过一个好觉，“潜意识里很着急”。牵引治疗效果有限，她害怕面对肿瘤切除和截骨修正手术的极高风险。

在上海旅行的第一天，家长们临时起意，趁着好天气，带孩子去公园。孩子们手拉手，走成一排，叽叽喳喳，家长跟在后面，“这样的场景太难得了”。大家聊起了孩子的情况，也聊到了“司美替尼”。这款目前唯一能治疗NF1的靶向药物，去年9月1日在国内上市，3个月后进新版国家医保目录。患者自费费用为原来的十分之一，每月1万多元。

女儿吃上药后，何文军的焦虑缓解了不少。但他要操心的事依然太多。上学期因为总感冒，孩子没上几天学，春季学期“要不要跟老师坦白病情”，他有些犹豫，怕学校不敢接收。他想过带女儿回老家，“不期待她学习多好，健康健康就行了”。

患有NF1的孩子，如果想和同龄人一样接受普通教育，需要家人的“牺牲”。娘娘妈妈每天陪女儿上学，直到小学六年级。邹杨辞了工作，先后考取幼儿园和小学教师资格证，她曾担任满满所在的幼儿园教师，一边维持收入，一边照顾孩子。后来，她又成功应聘到满满读的小学，因为班主任事务繁忙，她无法“对几十个孩子的成绩负责”，又辞职专门陪读。

如今，邹杨偶尔做一些兼职，“但不吃

不喝也支撑不了药钱”。这位母亲说，她和高高成了“啃老族”，靠自己的父母接济。“我对父母是有愧疚的。他们应该去旅游、打牌、跳广场舞，而不是帮我带着孩子，供我们看病。”

为期两天的上海之旅结束后，有公益机构负责人感叹，邹杨“胆子真大”。邹杨说，安全肯定要放在第一位，但作为患者组织，不能因为一些孩子情况比较严重，风险更高，就拒绝让他们参与。

“这些孩子，他们更缺少出来玩儿的的机会。”邹杨说。

几年前，“泡泡家园”曾组织过相似的活动，好不容易拉来赞助，在全国招募10组家庭，结果没能凑齐。邹杨向患者家长，为什么免费的活动也不愿意来。

娘娘知道要去旅行时，第一反应是，又可以见到好朋友了。她喜欢出远门，玩儿得很开心，学校发的十几本寒假作业，她带了几本去上海，又原封不动地带回家。

旅行结束后，娘娘妈妈把女儿的感想发到微信群里：“在我的日常生活中，我不爱自己视为‘异类’，不希望别人将我作特殊对待。所以学校里老师组织的集体劳动或活动我都尽力参加，不让别的同学觉得我在他们之外。我很要面子，也尽量不让人觉得自己弱小，与他们相处，还是觉得有些累。但与

泡泡家园里的人相处，我就能完全卸下所谓的‘伪装人设’，安心心地展现自我啦。”

不光孩子们需要朋友，旅途中的两个夜晚，家长们总会聚在一起聊天。他们聊病情、药物，也聊如何调整心态，怎么让孩子不在意异样的眼光。聊到晚上10点、11点，邹杨说，行了，差不多要撤了。有人说好，结果站起来起身，迈两步，又开始站着聊。明明第二天还要早起，行程安排得满满当当，“但每个人都舍不得走”。

娘娘妈妈回忆，在上海的两天，自己难得睡得踏实。在接触到满满、瑞瑞、娘娘这些年龄更大的孩子后，何文军也不再担心4岁的女儿长大后会变得自闭、自卑，何文军说：“我们的孩子，并不比别人差”。

旅行让这些负重的父母喘了口气，但疾病没有治愈，问题还在那里。今年检查时，满满没被肿瘤影响的左眼，视力掉了0.4。邹杨有点着急：“要是两个眼睛都掉到只有光感，那咋办？”最近，娘娘左侧锁骨皮下，出现了一块肿物，她是全国最早进入药物试验服用“司美替尼”的孩子，娘娘妈妈不确定，女儿在确诊3年后是否不是出现了耐药反应。她想，如果肿瘤继续生长，可能就不得不冒着风险，做那两台手术了。

邹杨已经计划好了下一次旅行。曾有孩子跟她说，自己去过海边，但从没下过水，怕身上的咖啡斑被人看到。也有成年的患者跟她她说，自己在澡堂搓澡，结果被其他客人投诉，被老板赶了出来，“怕有传染病”。

邹杨想带大家一起去游泳，男孩光着上身，女孩穿着漂亮泳衣，“想怎么游都可以，没有人会对你侧目”。

(应采访对象要求，文中何文军为化名)

□ 李铃渊

走进一家快餐连锁店，你还在构思怎样在收银员面前流畅作答、从容不迫地点单，且不被后排食客捷足先登，却突然发现，柜台后面怎么是空的？

柜台上只有一个小小的显示屏，屏幕中头戴耳机的收银员正在跟你打招呼。她熟练地询问点单和结账事宜——仿佛你们之间没有跨越一整个太平洋，和12小时的时差。当然，你们的对话不可避免会有网络造成的延迟或卡顿。除此之外，一切顺利自然。

这一场景来自两周前美国科技企业企业家布雷特·戈德斯坦(Brett Goldstein)在社交媒体发布的一张照片。照片中，美国某炸鸡连锁店通过在线视频通话软件，雇佣千里之外的菲律宾人收银。

这是应对美国人力成本上涨的举措。布雷特·戈德斯坦大加赞同：“今天，一个菲律宾女人在屏幕后控制着POS系统，但相信在未来半年到一年中，将会变成人工智能收银员做同样的事情。”

普渡大学管理学教授穆罕默德·拉赫曼(Mohammad Rahman)看到了这个模式的双赢——尽管目前远低于美国当地最低工资，菲律宾远程员工的收入仍可能超过该国的工资中位数。

但网上却不都是赞同声。美国论坛上的网友提出疑问：“如果目标是削减成本，为何不直接采用聊天机器人？”在人工智能大爆发的时刻，我们用AI生成电影级别的视频，写出莎士比亚般的诗句，为何依旧需要一个隔着大洋的收银员？

其实，国外的无人售货早就有了，只不过“业绩”并不理想。

本月3日，亚马逊宣布将逐渐淘汰Just Walk Out。这是亚马逊2018年推出的零售店无人收银技术，通过计算机视觉等人工智能和深度学习，准确判定是谁在商店里拿走了什么，从而在顾客离开商店后自动结账。

尽管这听起来比远程收银员更具未来感，但AI“无人”售货却一直备受争议。据外媒报道，直到2022年，售1000笔Just Walk Out账单中就有700笔必须由亚马逊在印度的团队进行人工审查，而亚马逊内部对这个数字的期望是50笔。截至2022年年中，仍有1000多名印度打工人在零售店的摄像头后，为亚马逊的“无人收银”负重前行。

亚马逊官方对此回应称，这是“不断改进我们的算法并使用人工输入来纠正它们”，“与许多人工智能系统一样，底层机器学习模型通过生成合成数据和注释实际视频数据来不断改进”。货架琳琅满目，光影交错难辨，人工智能很难在实际运用环境中精确作出判断，靠人类慧眼才能确保精准无误。现在的AI要想胜任收银员，应对顾客的“花式”需求，还得再修炼几番才行。

目前，国内城市中流行的自助点单终端，在大洋彼岸的接纳度也不高。在调查中，1000名美国消费者中有67%的人曾在自助服务上遇到问题。连零售巨头沃尔玛也于2021年取消了曾推行的自助结账计划，转而雇用更多的收银员。沃尔玛认为，“商店中的人际交往和因购物而受到重视的感觉是自助结账无可比拟的”。同时，“结账时与真人一起购物的体验将会对客户和企业产生更积极的影响”。

那样看来，对远程在线收银员的需求迫切又实际。不仅为了那一点远渡重洋的人情味，还能避免“ATM里藏人”的争议，这比建立庞大数据库和人工智能系统更经济实惠。远程收银员甚至依旧能收到应得的小费。

不过，作为人工智能公司企业家，布雷特·戈德斯坦提出的预言也不容忽视。过去一年人工智能的大爆发，让我们看到了短时间内技术的突飞猛进，谁又能保证，半年后的人工智能不能当好一名收银员呢？



2022年，首尔无人便利店启用远程系统管理门店。视觉中国供图