

笼中小鸟要上天

每个人从小都有着自己的梦想,科学家,发明家,医生,教师……而我的梦想是:能与蓝天结缘!每当我仰望天空,就会无限憧憬:如果有朝一日,能够在蓝天尽情飞翔,该有多好!

我的梦想终于在 1980 年实现了。

由于民航改制,空乘招聘面向社会。刚走出校门的我和另外 19 名姐妹有幸得到录取,来到了民航,进入一个崭新的工作与生活环境。在父母眼中,我们这些年龄的人还没有长大;可是,我们已经迈向了社会,迈向了蓝天。

大家同住在集体宿舍,早上 6 时起床跑步,进行体能训练。多数姐妹吃不消这像部队一样的训练。教员们耐心施教,告诉我们:蓝天并不全是想象当中那样的美好,那美丽的朵朵白云中躲藏着层层的风暴,因此,乘务员必须要有一个好的体能才能面对特殊情况。基础课教员为了训练我们的语言表达能力,还要求回宿舍后分组练习“大喊”,锻炼我们的胆量和语言能力。

一开始,不少姐妹抱怨,机械式的重复训练,导致没有时间逛街、没有时间与朋友、家人相聚,简直像笼子里的小鸟……但教员说得好:“你们今天的付出是为了明天的收获,迟早你们会像真正的鸟儿一般,自由自在地飞上蓝天!”我们心里当然也明白,艰苦的锻炼是踏入这个难得的工作岗位的第一步,谁也不想被淘汰,更不甘心位居人后。

接下来,还要学习很多有难度的专业课程。水上救生就是一门必修课。当飞机遇险紧急迫降时,要求乘务员在第一时间打开舱门疏导旅客逃生。过程首先是穿好救生衣,充气,然后从飞机舱门背对水面跳下,游泳,协助旅客登上救生船。可是“实战”时,碰到了难题:20 位空姐大多数不会游泳,几个姑娘虽然穿着救生衣,还是不敢跳水。再三劝说后,经验丰富的老师果断采取了强制手段——把姑娘们推下水。姐妹们理解老师的用意,并无责怪,只在暗暗努力。虽然喝了不少池水,但也由此渐渐克服了“恐水”心理。

这一段培训生活是单调、艰苦的。为了保证安全,施行封闭管理。每天课表排列满满,每个星期都有考试,中午吃饭还看着书,工作闲暇时候还要组织学习业务和时政报纸。我们起早摸黑,过着宿舍、机场、酒店“三点一线”的生活。姑娘们对自己的要求也很严格,无论是动作、着装、仪态,甚至发型,都要严格按照标准扎好,因为我们已经深刻地领会到:个人形象关乎着民航的形象,民航形象关乎着国家的形象。

大家时常相互鼓励、加油。就这样,经过了严格而艰苦的培训,我们终于要真正地飞上蓝天了。

拉萨航线试身手

初上蓝天,我就分配到飞拉萨的任务。

拉萨地处高原,气候变化大,夜里起降安全系数低,因而公司都是在白天能见度好的情况下往返。但拉萨航班不提供机组正餐,乘务员们要凌晨 4 时到空勤灶拿饭。那时候机组正餐还是用饭盒装的。

寒冷的冬天,暖和的被窝里多睡一分钟也是好的啊,但闹钟一响,不得不赶紧爬起来刷牙、洗脸。但一穿上天蓝色的制服,我的瞌睡立刻烟消云散,精神抖擞地投入到工作中。

这是我第一次飞行,所以这一切在我的记忆中是那样的深刻——装束完毕之后,机长就给机组讲解飞行航线的要求与注意事项。我的心情既紧张又好奇,一踏进机舱,竟然有些手忙脚乱。带班乘务长见状,鼓励我:胆子大一点,按预先准备的方案去实施!我的心情才慢慢地稳定了下来。

西藏高原平均海拔 4000 米以上,雪峰连绵,冰川广布,风沙、冰雹、高空强风以及气流肆虐,曾被国际民航界视为“空中禁区”,是全世界公认的飞行难度最大的空域之一。由于高原反应,很多旅客会因缺氧而晕机、呕吐,在这种环境下,乘务员们不仅需要克服自身的苦与累,更要帮助旅客度过飞越高原的身体不适反应。果然,当飞机进入西藏高原时,开始颠簸,而且越来越厉害,有些旅客开始不适应并且呕吐。我虽然也感觉不舒服,但之前进行的体能训练起了作用,没有呕吐,与同事一起在机舱里为稳定旅客的情绪忙碌着。

当我为靠里的一位旅客送毛巾时,身侧的一位旅客突然呕吐起来,呕吐物一下子溅到了我的胸前、肚子上。我顾不上自己,赶紧转身给她拿毛巾和漱口水,并帮助清洁她身上的呕吐物。虽然看到呕吐物我也很恶心,但我想到在培训时教员讲过,我们这项职业肯定会碰到这些事情,此时就是考验职业素质的时候。于是,我强忍着呕吐物的难闻酸味,耐心地为她清洁,过后才将溅在自己身上的呕吐物擦干净。



■ 与姐妹在拉萨贡嘎机场,背后是当时的伊尔-18 型客机



◆ 王丽

■ 在驾驶舱向旅客广播

委屈果盘变笑脸

当时的机型是伊尔-18,窄小的机舱里,刚刚踏足社会的我们开始体会人情冷暖。

一次,在飞往拉萨的航班上,一个孩子吐了。乘务员曾丽赶忙拿来温水和湿毛巾帮助清洁,但等她帮孩子清理干净、照料好后,却遭到孩子母亲的责骂,抱怨飞机颠簸得厉害,还责怪空姐服务慢了。话讲得很难听,从没有经历过这些的曾丽感到十分委屈。还是旁边的旅客看不下去,出来打抱不平,告诉孩子的母亲说,这位空姐已经处理得很及时了,飞机颠簸她们也是很辛苦的。

像这样受委屈的事情还有很多。所以,当时我们乘务队还专门设立了“委屈奖”——可以得到额外的一天假期。对于我们这个忙碌辛苦的职业来说,一天的休息真可算是最好的奖励了。

上世纪 80 年代的拉萨航班几乎都是满客,而且外国游客也特别多,我们的服务自然不能掉以轻心,但仍然不免碰到乘客的误解,受到委屈。

有一次,有一位外籍旅客,入座时对乘务员还很友善,并不时与乘务员做鬼脸开开心。起飞后,他就一直在睡觉,乘务员也忙碌着为其他旅客提供餐饮服务。然而 2 小时后,这位外籍旅客忽然怒气冲冲地走到前服务台大发雷霆:“3 个小时的空中飞行时间,你们竟然不为我提供任何服务,甚至连一杯水都没有!”说完就返回座位了。当事乘务员很委屈,外籍旅客一直在睡觉,不便打扰他呀!乘务长立即端了杯水送过去,但被这位旅客拒绝;接着又送去一盘点心,旅客仍然不予理睬。

眼看着飞机将进入下降阶段,为了不让旅客带着怒气下飞机,乘务长灵机一动,和当事乘务员用水果制作了一个委屈脸型的水果盘,端到客人的面前。乘务员慢慢蹲下来轻声地说:“先生,我非常难过。”旅客看到水果拼盘制成的脸很吃惊:“难过,为什么?”

“其实在航班中我们一直都在关注您,起飞后,您就睡觉了,我们为您盖上了毛毯,关闭了通风孔,后来我发现您把毛毯拿开了,继续睡觉,怕打扰您,所以才没有为您提供餐饮服务。”

听了原委,旅客的情绪开始缓和,微笑着说:“是的,你们如此真诚,我误解你们了。或许你们也很难意识到我到底是睡着了还是在闭目养神,我为我的粗鲁向你们道歉,请原谅!”说完他把那片表示难过的西红柿片做了个 360 度旋转,此时,展现的是一个开心的笑脸果盘。

一晃 30 多年过去了,我的飞行轨迹已遍布祖国的南北蓝天,更游历了世界各地。当年一起参加工作的 19 位姐妹相继停飞了,而我仍然在蓝天上飞翔。去年 10 月 1 日是我们参加工作 33 周年日,我们 20 位姐妹欢聚一堂,畅谈过去的酸甜苦辣。当年的娇子,如今有的已升级做外婆、奶奶了。平时大家虽生活在国内外不同城市,但用微信“千里思念一线牵”,在手机上畅谈空姐生涯。没想到的是,大家一致认为,拉萨飞行的艰苦岁月却满是最甜蜜的回忆!

是啊,正如那盆水果拼盘,所有的委屈和艰难,都经时间这根魔指轻轻一拨,成为了笑脸与快乐。在世界屋脊飞翔的难忘经历,是我们的宝贵财富。我们会继续微笑,继续在人生的蓝天里翱翔!

“刘姥姥”进候机厅

我与老伴打娘胎里出世一直到退休,从未乘过飞机。年轻时因为工作忙,没时间长途旅游,也就没有乘飞机的必要。改革开放以后,老百姓的钱袋子慢慢地鼓了起来,去国内外旅游的的人愈来愈多,乘飞机成了人们的家常便饭。我也开始动心了。

十多年前我从单位退休下来,感到时间充裕得多了,经济条件也还可以,乘飞机根本没有问题,心想别人能乘飞机到处玩玩我们为何不可?老伴也与我同感,认为一辈子没乘飞机有点太遗憾,似乎对不起自己。我们商量后,决定去国内旅游一次,既能满足我们乘飞机的愿望,又可老有所乐,真是一举两得。

正当我们“暗中”计划之时,小儿夫妻俩没与我们商量,就为我们买了两张旅游票,要我们到北京玩个痛快。真是天随人愿儿女孝!

出发那天,小夫妻俩有事不能来为我们送行,机场只能自己去。走进虹桥机场大厅,放眼一望,好家伙,真大!一个个窗口,一个个进出口走廊,看得我们眼花缭乱,就像刘姥姥进了大观园,愣愣地东张西望,也不知从哪儿才能进入机场。老伴更嘟,她一再推着我的手臂,问我:“飞机在哪,飞机哪? 哪能看不到飞机?”

说实话,我也不知道飞机在哪,只好安慰她说:“别急,反正时间还早着呢,慢慢找总会找得到。”

我们在机场大厅里走来走去,寻找机场的入口,忽然看到有个上方吊了块“入口处”的牌子,哈,不会错,终于找到啦!我俩立即兴高采烈地走了过去,取出机票交给工作人员。那人接过机票一看,却连忙摆手:“你们的票不对。”我很奇怪,忙说:“不会吧,这机票是旅行社给我们办的,哪能会错?”

“机票是没错,可你们还得换了登机票以后才能从我们这儿进入候机室。”工作人员诚恳地向我们解释道。

嗨,真没想到,单单一机票还没用,还得换登机票。可到哪儿去换呢?工作人员似乎看出我们在想啥,手指前方一个窗口,说:“那儿就是,快去吧,马上乘客就要开始进候机室了呢!”

不当“冲头”当“洋盘”

以前曾听人说过,飞机开动时,会有一种震耳欲聋的声音,我们很害怕。本来上了年纪,耳朵已开始有点背,再也经不起飞机噪音的震动。于是当飞机刚刚发动,我们就急不可待地将早已准备好的棉花团塞进耳朵,以防震坏耳膜。近旁的乘客看我们这一举动,忍俊不禁;有的还冲着我们笑嘻嘻做出怪动作,仿佛我们做错了什么事。直到飞机进入蓝天正常飞行,我们也没听到什么巨大的震动声,这时我们才明白,我俩这回真是“洋盘”了。

正飞着,我老远就看到空姐推着各种饮料进机舱。老伴将嘴唇靠近我的耳际,轻轻地说:“听说飞机上的东西价格老贵,我们别买,反正到北京只有两个小时,挺一挺,熬一熬就过去啦!”

所以,当空姐推车来到我们旁边,问我们需要喝哪些饮料,我和老伴同时摆了摆手,说:“谢谢,我们不渴,用不着。”空姐也不勉强,向我们投来微微一笑就走了。

旅程过半,空姐又为乘客送饭来了。我悄悄对老伴说:“这空姐倒挺会做生意呢,你看,又卖饭来啦!”老伴说:“是呀是呀,飞机上的东西肯定没有便宜货,我们可别当‘冲头’啊!”我点了点头说:“对,不买,你看一点点饭菜,怕不得要好几十块!”老伴随即从随身带的包里拿出事先准备的面包递给我,一人一个啃了起来。

空姐端着饭盒刚走到我俩面前,我与老伴连忙举起手里的面包晃动着。我迫不及待地对空姐说:“小姐,用不着,我们这儿有面包,面包好吃。”老伴也接着说:“我们喜欢吃面包,面包味道好!”

到了北京后,在一家宾馆安排好住处,一位与我们同来旅游的老先生问我们:“刚才飞机上的饮料和饭菜你们为啥不肯吃?”

我坦诚地告诉他:“飞机上的东西太贵,我们退休金每月只有几百元,哪能吃得消!”

老先生听了捧腹大笑说:“哈哈,那全是免费的,你们不知道?”

嗨,怕当“冲头”,没想到却反而变“洋盘”!我们后悔了,决定回上海在飞机上吃个痛快!

插图 邹勤

