

“我能帮你吗？”

◆ 余家驹

插图
叶雄



在 67 周岁的年轮上，我与 62 岁的老伴到意大利、奥地利、德国和瑞士作了一次为期 24 天的自由行，饱览了欧洲城镇多姿多彩童话般的迷人风采。首次自由行的成功虽然离不开事前充足的功课，可一旦踏上了异国他乡这个陌生的国度，也离不开热心人的真诚相助，真可谓“在家做功课，出门靠朋友”。所幸的是，这一路上我们遇到的尽是热心人。

两位银发志愿者

“Can I help you?(我能帮你吗?)”在国外，这是一句很普通的话，然而当你遇到难处需要帮助的时候，这句话让人感到温馨。

那天晚上，当我们从维也纳回到萨尔茨堡时，已近夜晚八点，没想到，上错了车。当我们心中默数着该下车的那个站却久久不见熟悉的地标时，心里开始发毛。车越往前开越感觉不对，怎么开到了荒郊野外？眼见车上的乘客越来越少，天色也越来越黑，雪花正漫天飘舞，我们不免有些紧张。临近终点前，一位 20 出头的年轻人主动发问“Can I help you?”我立即向他说明情况，他安慰我说没关系，不要下车，这车还会开回市里。就这样，我们再原车返回到最初的车站，换对了车，才回到了我们的住处。

这句话我们以后在维尔茨堡的市政厅里听到过，在班贝格和伯尔尼的街头也听到过。最让我们动容的是在瑞士琉森(卢塞恩)中央火车站的那一幕。那天我们刚下火车还未出站，迎面走来一对银发志愿者，那位老先生开口说的就是：“Can I help you?”我们忙不迭地表示感谢并告诉他我们打算去预订的旅馆，老先生说：“这个我知道，走去的话大约 15 分钟左右，但今天天气不好，坐车去不到 10 分钟。”他拿出一张交通简图，用笔在图上比划着说：“我们现在在这，旅馆在那。我们带你们去车站，请跟我们来。”此时天上正下着小雨，两位老人带着我们穿过马路，在一个自动售票机前停下，问要不要买票。我们表示想买张一日票。于是老人依照提示按动按钮，当机器发出付款提示后，我老伴拿出张 20 瑞士法郎。那位老夫人说票面过大机器不接受，便从自己的钱包里掏出一张 10 瑞士法郎和几枚硬币准备兑换，可数下来硬币凑不满 10 瑞士法郎。她正准备返回车站去换，正好有两位女孩过来问路，老夫人便向她们兑换了硬币，然后替我们把纸币和硬币塞进售票机里，又把车票送到我们手中。最后，在交代完坐几路车坐几站路后，这两位可敬的银发志愿者又冒着细雨返回车站。

望着他们离去的背影，我们的心情久久难以平静。由此我们联想起另一件同样令人感动的事。我们抵达奥地利因斯布鲁克时，天色已晚且正值周六，车站信息中心不开门。此时我们拦下一位带着小孩的中年男子向他问路，他帮我们在地图上找了半天也没能找到我们要去的旅馆，只得抱歉地离开。正当我们无奈地准备去站外的公交车站寻求帮助时，这位男子却把刚下班的太太带过来说她可以帮忙。在了解了我们要去的旅馆后，他太太主动热情地为我们带路，一家三口陪伴着我们一路又说又笑地把我们送到旅馆门口才与我们道别。

三次求助三坐车

发生在德国著名景区贝希特斯加登的事更是让我们难以忘怀——三次求助三次都被请上了车。

第一次发生在刚下火车以后，我们所预订的乡村旅舍没有具体的路名和门牌号，只是给了一个略图，据此，我们边走边打听，连续询问了两位路人却没有结果。正当我们驻足在一个路口感到为难之时，恰好有辆小车从大路上拐了进来，我们便拦车向司机打听。开车的是一位中年男士，在看了我们预订单后，他连说带比划用德语说了一通，见我们听不懂干脆动手把我们的行李搬上车，让我们坐上他的车，开车带我们前行到另一个坡上终于找到了那家旅舍，送到后挥手与我们告别，那种神情好像这是 he 应该做的。

第二次发生在第二天的早上，我们计划去镇上，镇口问讯处的工作人员告诉我们从车站的左侧上坡，由于理解有误走反了方向，越走越觉得

信息中心有爱心

除了路人，各地中央火车站的信息中心是我们的必去之处，因为在那里可以索取当地的城市交通图、购买车票、了解有关当地景点、火车班次甚至旅馆、餐饮及娱乐的种种信息，那里的工作人员都会给出一个满意的答复。信息中心里的工作人员服务相当规范，相当专业，他们提供的信息为我们的出游带来了很大的帮助，尤其是他们的敬业精神和认真耐心的工作态度给我们留下了极为深刻的印象。

瑞士的黄金山口观光游是一条著名的列车观光路线，因此，一到瑞士我们就迫不及待地前往苏黎士火车站的信息中心咨询有关情况。这次我们问的问题较多，信息中心的一位姑娘耐心地回答所提的每个问题，还提出建议供我们考虑并送上一本精美的黄金列车观光路线的介绍资料。

留学生们来帮忙

在国外，让我们感到可亲的还有我们的中国留学生们。

第一次邂逅中国留学生是在意大利的热那亚火车站附近，那时我们都坐在哥伦布纪念碑的台阶上休息，因为靠得很近，我们便闲聊了起来。分手前，她一再提醒我们要注意安全。第一次接触给我们的印象是亲切。不久，我们在萨尔茨堡开往哈尔斯塔的长途汽车上结识了两位与我们同行的香港姑娘，我们一路作伴交谈，相互照应，也同样感到他们很亲切也很有礼貌。看来，接触和沟通是相互间增进了解的最好桥梁。

到都灵住宿是一项临时动议，事先没做过任何功课，所以遇到的难题比在其他地方要多一些，而帮我们解决难题的正是我们的留学生。

一下火车我们就直奔车站的信息中心咨询次日赴米兰机场的有关事宜，无奈中心工作人员的英语表达有些不畅。这时恰好过来一位中国姑娘，老伴赶紧上前求助。姑娘姓唐，来自苏州，正在当地留学。她先向车站的工作人员打探情况，然后告诉我们车站外大街拐角处的一家咖啡店有售。我们听后还是一头雾水，面露难色。小唐姑

不对。这时我们看到路对面一宅院里有位女士带着小孩正要上私家车，于是我们赶上去打听。这位女士说从这到镇上要走近半小时的路，而她恰好要带儿子去镇上看医生，如果我们愿意的话，可以上她的车。面对如此热情好客的主人，我们连声道谢。当车子停在镇口的时候，女主人特地关照顺着这条路就可到达镇中心了，临了还不忘说上一句祝我们“玩得开心”的话。

第三次发生在我们计划离开小镇前往慕尼黑的那一天。那天一早醒来只见漫天大雪，地上的积雪已经很厚，放眼望去白茫茫一片，整个林海雪原，我们不得不发愁：这样的天气怎么上路？即使空手也寸步难行，更何况还有行李。于是在用早餐时，我们请女房东为我们叫辆出租车，她立即表示她自己开车送我们去车站。回上海后我给女房东发去电子邮件再表谢意，而她对此事却只字不提，却说我们能喜欢她家而且过得很愉快，她甚感高兴。我不由地想，这儿的人真纯朴，他们的心怀真的与阿尔卑斯山一样的豁达！

最后这位姑娘还拿出一张城市交通图，指着图告诉我们去旅馆的路。如果说她精于有关旅游的业务是应该的，那么对有关旅馆的熟悉就是她份外事了，这不能不让你从心底里感到佩服。连我自己都感到很不好意思，竟然占用了她刻把钟的时间，可人家却毫无倦意，毫不推诿，还一直面带微笑地耐心作答，这种敬业精神怎不令人肃然起敬？

在各地中央火车站的信息中心里，只要你提出问题，你都能得到满意的答复。你要坐火车去某地，他们会把火车时刻表一清二楚地打印出来，在这张时刻表上，你要乘坐的车次和时间，候车的月台，到达的时间，如需换乘，换乘的地点、月台和时间都会一一列出，让你一目了然，走得放心。我们感觉这里的工作人员，特别是年轻女性，都特别有耐心和爱心，这是跟团游所无法体验到的。

姑娘干脆带着我们去那家店，一问不是，还得往前走，直到第三家才找到售票点。天哪，那只是借咖啡店的一角设置的一个售票点而已，没有明显的标志，不了解情况的人还真不容易找到！姑娘帮我们买了票，告诉我们乘车的地方后才折回原路走了。多亏了小唐姑娘的相助，否则我们还得在茫茫大海中捞针呢。

买到了票，接下来就是踩点，认定上车地点，勘察从旅馆到上车点的电车站。据了解，电车票必须在上车前就买好，可满大街也没有见到一个买车票的地方。正发愁时，又遇到一位中国贵州小伙，他把我们带到一家门口有 T 字招牌的小烟纸店里买到了车票。

要不是有我们中国留学生的热心相助，我们真会感到无奈和无助，因为这里能用英语交流的人似乎不多，连警察也帮不了你。

一句“Can I help you?”总是让人心感温暖；而在异国他乡的一句“我能帮你吗？”更是让人倍感亲切。新的一年即将到来，希望这样温暖的话语，也能在我们祖国的每一寸土地上生根开花。这样处处与人为善，给人关怀的人情关系，是我们每一个中国人都期盼的，也是我们每一个中国人都应该努力去做到的。

阿姨

◆ 史良高

阿姨是儿子从家政公司请来专门伺候我那孪生孙女咪咪和美美的。

那天门铃敲响时，猫眼里出现一个扎着马尾辫的少妇。以为又是推销化妆品的，我就是不开门，急得阿姨把防盗门拍得山响：“我是你家请来的阿姨！”

“拖把在哪？我要把婴儿房清洁做一遍。”阿姨放下行李，就挽起袖子干了起来。接着就开始给孩子洗澡。看那井然有序的操作，就知道很专业，很熟练。哄睡孩子，又开始清洗咪咪和美美换下的一摞衣物。忙完这些之后，她一屁股坐到沙发上，剥开一只蜜桔，大大方方地吃了起来。一边吃，一边开起了清单。我接过来一看，乖乖隆的咚，长长一溜，小到婴儿指甲剪、棉签、奶瓶清洗刷、红外线体温计、婴儿衣架、蒸汽消毒器，大到小型洗衣机。

这个阿姨，怎么这么海？看我一脸不屑，阿姨说：“不要舍不得，钞票就是用来花的，不花，要钱做什么？”

我说这指甲剪、刷子之类可以买，体温计为什么要红外线的？还有洗衣机，家里就有现成的。阿姨说：“Out 了吧，除了诊所，现在谁还使用水银的？在耳朵上打一下，多方便！关键是那手表、肛表不适合婴儿。洗衣机嘛，最好婴儿专用，卫生。”

电话打给正在上班的儿子，儿子一一记下，说，照单办理。那些天，我天天跑物业，成了收取快递的专业户。

咪咪美美很快就喜欢上阿姨。每次洗完澡，她们躺在床上享受着娘娘的抚触和婴儿操，这是她们最为开心的时刻，总是笑个不停。天气晴好的上午，阿姨就推着婴儿车去阳台上给咪咪美美做日光浴。美美喜欢挽脸，阿姨拿来小巧的指甲剪，给睡去的美美修剪指甲，比绣花还细心。剪完指甲，还用嘴去吮吸一根根小小的指尖。

那天中午，看上去温和的阿姨不知怎么就和做清洁的小雯吵了起来。阿姨非要小雯掀开席梦思，把床底下脏污彻底打扫干净，小雯说，我在这家做清洁 3 年了，也没人指使我，你凭什么？阿姨理直气壮，以一副主人的口吻说：“就凭我是阿姨！”拗不过，小雯还是屈服了。事后阿姨说：“你们说我做的对不对？床底下藏污纳垢，绒绒到处乱飞，娃儿吸到肺里，会得哮喘的！”

咪咪早晨起来鼻塞，哭个不停。妻接过来哄了半天没效，情急之中就用嘴去吸。阿姨急忙跑过来制止，说：“这样会照成负压，引起婴儿耳膜凹陷。还有，大人嘴里的细菌也会跑到婴儿鼻腔，很不卫生的。”妻说，我就这样吸一下，居然有这样的后果？阿姨嘴里咕咕噜噜，一副不依不饶的样子。儿媳知道后，立马从网上买回一只吸鼻器，一场风波才得以平息。

阿姨有时也抱咪咪或美美下楼，回来便新闻联播：“10 号楼昨晚有个小三带了一帮人，居然逼正宫离婚，你们说怪不怪？隔壁楼 5 号的那个老板家里有部宾利，最近又买了台兰博基尼。听他家阿姨讲，每天餐桌上不吃同样的菜，海参鲍鱼小菜一碟，酒非艾玛庄园不喝。”接着阿姨又说：“这年头人人都在忙着减肥，吃那么多好吗？你们说是不是？”我们没接茬，她也就没做声。

有一次她看我在上网，就说，最近股市怎么样？我说，你也炒股？她说，是拆迁的哪笔征地款，想变成大钱，在城里买套房子。没想到，跌的鼻青脸肿。你说这股市还会好吗？我说，随着经济发展，会的。阿姨听了，脸上现出两个少见的酒窝。

阿姨很少打手机，那天，接过电话后就急急地要请假，说是做水手的老公在码头上等她，见个面就回来。既是时间不长，我们就答应了。可是，那晚她彻夜未归，打电话关机。直到第二天下午，才背了个新包姗姗而至。一边说对不起手机没电了，一边放水给孩子洗澡。不一会，卫生间里就传出阿姨婉转的歌声。