

## 服務的人

身為一個空服員，除了大家以為的光鮮亮麗外，工作上當然也有旁人難以體會的辛苦。除了加班熬夜外，更常常在飛機上為幾百人份的餐點、賣免稅菸酒、端盤子、照顧客人.....忙的分身乏術，欲哭無淚，但卻只能一再告訴自己，催眠自己，你從事的是服務業忍過了今天就好。

儘管如此告訴自己，可總是還有力不從心，擠不出笑容和耐心的時候，直到有一次，我聽到老朋友如何在飛機上照顧及服務一位嚴重的老年癡呆症客人，我才對自己的工作心態大為改觀。那是一班台北飛紐約的班機，飛機起飛沒多久，一位老先生忽然大小便失禁了，他的家人既窘迫又嫌惡的叫他到洗手間自行處理，老先生猶豫了一下，一個人慢慢走向機尾的洗手間。可是當老先生走出了洗手間，卻怎麼也不記得自己的座位在那兒，八十幾歲的人竟急得在走道上大哭了起來。

空服員前來協助，發現他身上臭不可擋，原來老先生不清楚廁所內衛生紙擺放的位置，就隨手塗的一身都是，那間廁所當然也被他使用得慘不忍睹.....將他帶回到座位後，周遭的客人開始紛紛抱怨老先生身上的臭味實在難以忍受，空服員只好詢問他的家人是否有衣物可供老先生更換，其家長卻表示隨身行李都在貨艙中的行李箱內，所以沒有衣物可讓他更換，他的家人並且告訴空服員：「今天飛機又沒滿，將他換到最後一排的位子就好了嘛！」

確實，機上最後幾排的位子空著的，所以空服人員便依客人的意思照辦了，並且將方才那間廁所鎖起來，以免有其他乘客誤入。

於是，老先生便一個人坐在最後一個位子上，望著自己的餐盤，低著頭，不斷的用手擦眼淚。可是誰知道，一個多小時後，他已換好了衣物，乾乾淨淨，笑容滿面回到原來的座位，桌上還放上一份全新的、熱騰騰的晚餐。

大家互相的詢問，原來是我那位好友犧牲自己的用餐時間，將老先生用濕布和濕紙巾一點一點得擦乾淨，還向機長借了便服讓老先生換上，更將那間沒人敢進的廁所完全打掃乾淨，噴上了她自己的香水。

同事們笑罵她笨，這樣幫忙絕對不會有人感謝，也不會有人記得，既吃力又不討好，她卻是輕描淡寫的回答：「飛行時間還有十個小時，若換成我是那位老先生，我也會很難受，誰希望旅程一開始就變成這樣？再說，平均三十幾位客人用一間廁所，少了一間就差很多，所以我不只是在幫助那位老先生，也是在服務其他的客人啊！」

聽完這件事，我為自己面對工作時得態度感到慚愧，想起他以前對我說過的：「你

知道古時候最有福報的工作是什麼嗎？是擺渡的人。因為她們把人們從一個地方，平平安安得送到另一個地方，不論之後等著那些人們的是好事還是悲傷，能平安到達才能有一個好的開始。所以我覺得現在能從事服務業，真是一種福氣，能有這樣的好福氣當然要珍惜，而珍惜這福氣最好的方法，就是把她分給別人。」

當我還把服務業當成是服務業，原來早已有人把它當成慈善業一般設想，那麼努力把平安舒適送到他人心理。

幾天後從泰國回台北的飛機上，晚餐時間有一位老阿媽的餐點連一小口都沒動，我上前詢問她是否餐點不合胃口，還是她身體不舒服？老阿媽很不好意思，小小聲的說：「其實我正想請你幫忙，這是我第一次坐飛機，所以希望將飛機上的餐點帶回去給孫子吃吃看，因為我孫子也沒有坐過飛機。」我笑著對她說：「沒關係，這份您先吃，我待會兒再打包一份讓您帶回去給孫子。」老阿媽聽了：瞪大著眼睛一直謝我，一邊非常開心的立刻動起筷子來。

回到廚房後我將自己的那份晚餐打包，用袋子裝好，學妹在一旁不解的問我：「學姊，今天回程滿，機餐連一份都沒有多，你幹嘛還拿自己的那份給她？」

我的回答是：「我年輕，還可以餓一下肚子，下了班回家再順道買點宵夜吃就好了，老人家可就不行了。」其實我心裡想的是：如果這位老太太往後沒有機會再出國了呢？她也許只是我服務過幾千名客人中的一位，但卻是她第一趟出國的旅程，如果她此次旅程的回憶都是美好的，我更不應該扮演之中唯一的缺憾，不是嗎？

服務業真的是一份很有福報的工作，因為除商品外，我們還能販賣好心情，現在我常常想，今天的我可以為我的工作及身旁的人做到什麼程度？設想到什麼地步呢？今天我要扮演讓他們心情平穩菩薩，還是謀殺她們笑臉的惡魔？

工作是如此，生活也是如此，今天也好，明天也是，我的選擇是惜福！