

■ 好做又不好做

2006年入行以来,刘文阁服务过澳、荷、德、美、英等国的雇主,但工作地点集中在浦东的碧云、云间绿大地、联洋等社区,“外国家庭在那里扎堆,我经常是换‘老板’不换小区,减少了重新熟悉环境和上班路途延长的麻烦”。按照惯例,涉外保姆要试工三天,雇主认可后才转为正式。“从同行的交流看,涉外保姆在每户老外家短则一年、长则五年以上,主要受对方工作调动影响。”

刚做保姆时,刘文阁签的是钟点工合同,一天做几家(中外家庭皆有),“每周一、三、五去老外家,每次3小时,因为主人要上班,就把钥匙给我,我做完就可以走,相互不照面”。随着经验积累,双方信任度提升,2011年以后,刘文阁开始做全职保姆(每天工作10小时),其中受雇时间最长的是一户跨国家庭,夫妻两人分别来自德国和澳大利亚。男主人对工作要求很严。“他会用手去摸窗户玻璃,看到底是擦干净还是擦亮了?”刘文阁描述,“为了达到要求,我要把里里外外擦得干干净净,临了再对着阳光反照一下,看看有无污点。”因为干久了,刘文阁有自己的窍门:拿耗时最多的保洁来说,我的流程是先开洗衣机浆洗,给卫生间喷清洁剂,再去厨房做卫生,接着弄卧室客厅,最后才回卫生间打扫。原来,有些老外喜欢淋浴,墙上和玻璃上积的水垢越来越厚,刘文阁喷洒清洁剂后,过会再来擦,污垢就容易掉了。记者接触到的涉外保姆,早前都有在国内家庭工作的经历,技能是过硬的,加上她们普遍有初中或高中学历,即便一开始外语不行,也能靠经验去观察雇主动作或眼神,把对方意思猜个八九不离十。“现在有了翻译软件,语言障碍已大大降低。不过,最好还是外语对话,尽可能避免犯错,尤其那些难以表达的忌讳,口头沟通能事半功倍。”在阿联首商人家里服务的廉阿姨说,主人对食品卫生和安全的要求非常高,连厨房用的抹布都是那种医用纱布,上面只要有污迹就必须扔掉,而且擦马桶不用抹布,要用湿纸巾。

“这行有句话——老外家的活,好做又不好做。”在廉阿姨看来,外籍雇主与保姆的关系相对简单。“要求当面锣对面鼓讲清楚,认可后各干各的,老外门一关就去忙自己的,你把工作做好,就可以休息。”她回忆头一次去外国人家里干钟点工的场景:“英国老头叫我4小时整理完‘大House’,房屋结构很规整,东西不多,我只用两小时做完了,对方检查后表示满意,照样给4小时的工钱,我有点不好意思,但老头说能提前干完是你的本事。”但这种“结果导向型”的工作关系,也意味着保姆稍有失误(哪怕是主观的),雇主不太愿意听你解释或给予改正机会。“我的一位老乡不慎将老外收藏的骨瓷餐具放入洗碗机,导致釉面损伤,尽管及时道歉并主动赔偿,仍被终止合同。这在业内叫‘一次性失误’,即某些错误一旦发生就无可弥补。”廉阿姨如是说。

■ 珍贵的推荐信

1995年,当代上海首批35名经培训的涉外保姆上岗,仇菊娣是其中之一。日前,记者辗转寻访到她的家人。据介绍,她们原为纺织女工,改行的最大挑战是如何克服“从工人到佣人”的心理障碍。“好些人过不了坎,又寻不着别的工作,仇菊娣第一个去报名培训,也第一个敢于公开身份,她就是要做个榜样。”据家人回忆,仇菊娣头一回上班时,在公寓楼下打电话联系,因为太紧张,把“Five”(5)念成“Four”(4),搞错了房间号,但她很快进入状态,获得雇主好评,仅做了两个月,月薪就从500元涨到630元,在老同事中间引起热议。

经过几十年发展,上海涉外保姆队伍也发生了变化,从早期以本地下岗再就业的女职工为主,到新世纪初大量苏浙皖保姆进入外籍人士家庭,再到如今更多中西部地区妇女加入该行业。“最高峰时,我们一年能安排七八十位保姆到老外家工作。”从事家政行业多年的孔女士表示,“她们大多在35岁到50岁,近些年也不乏高学历的年轻人入行,但她们在保洁、厨艺方面不如老保姆,主要是在雇主家带孩子,凭借双语优势给孩子提供初级汉语训练,这也说明传统家政技能仍是核心竞争力。”

从雇主角度观察,外籍人士对保姆的年龄不太讲究,看重经验和人品。“有个安徽阿姨在老外家干到60岁,想退休还被人家挽留半天,

老外的『上海管家』

本报记者 吴健

刘文阁的厨刀在砧板上敲出轻快的节奏,牛排被改成均匀条状,晚霞透过落地窗,在她那略带斑白的鬓角镀上一层金边。操作台上摊开的笔记本里,工整记录着本周菜单:周一红酒烩牛肉,周二香煎鳕鱼……翻到扉页,还能看到十多年前她初为涉外保姆时留下的稚嫩笔迹:“‘牛排五分熟’的英文怎么说?”窗外,一对外国夫妇正带着孩子在小区里嬉戏,他们的笑声混着牛排的香气,飘散在上海的空气中。

上海生活着数以万计的外籍人士,他们背后还有一个鲜被人关注的群体——涉外保姆。她们或许说不了流利的外语,却能用行动跨越沟通障碍;她们可能不懂异域的文化,却在日常点滴中搭起沟通的桥梁;她们在特别的家政天地里找到了自己特殊的位置。

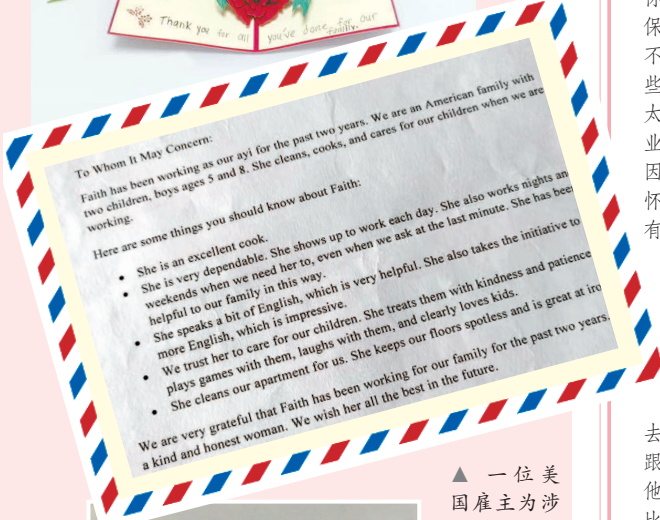
► 荷兰女雇主在刘文阁生日时赠送的纪念马克杯

又加薪又送礼物。”廉阿姨说,“保姆也会互相‘晒单’,聊聊逢年过节老外会送什么礼,包多大的红包,想想也挺逗的。”但对涉外保姆来说,最宝贵的东西是诚实。不少涉外保姆会在工作之初碰到考验。“有个干了多年的同乡讲了这样的事,老外会把项链、戒指等小东西放在一些角落里,试试你老实不老实。尽管他们一上来也许不大相信你,这没关系,你要以行动改变别人的印象,自己心态要平,心胸要广。你付出多少,就会得到多少。”

“我们这行,最值得比拼的不是薪水,而是‘Reference’(推荐信)。”刘文阁告诉记者,一般情况下,当老外离开上海或保姆另谋高就,如果双方感觉良好,雇主都乐意为保姆写推荐信,包含工作成绩、家务特长和品行评价。“其中重要的是电子邮件,表示老雇主肯接受新雇主的咨询核实。”刘文阁说,资深的涉外保姆会把一份份推荐信珍藏起来,成为职业生涯的纪念。



▲ 外籍雇主送给涉外保姆的鲜花和感谢信



▲ 一位美国雇主为涉外保姆写的推荐信



◀ 刘文阁与照顾过的洋娃娃



■ 体验文化差异

与雇主的朝夕相处中,涉外保姆感触较深的是文化碰撞。“我了解的优秀涉外保姆都有两大特点:一是学习能力突出,二是边界感强,举止大方得体。”孔女士告诉记者,她们身上的“涉外”特性,使其很考究细节,把各种文化背景交织的人际关系处理得井井有条。

先说穿,老外对保姆的仪容仪表有一定要求。“你工作时不能戴首饰、带化妆品,穿着暴露也不行,老外倾向接受穿T恤、九分裤、跑鞋的保姆,一看就是正儿八经干活的。”孔女士提到,雇主还要求保姆工作时头发要扎起来,不要喷香水(有些老外过敏)。“还有老外要求保姆每天干活前要洗澡,如果你没有条件,他会提供带淋浴的保姆房。”

再看洗,涉外保姆普遍反映,欧美人家不接受晾晒内衣,而是直接烘干,和中国人把所有衣服晒在外面杀菌迥然不同。至于吃,就

更让人意外了。刘文阁说:“欧美人似乎流行‘冰箱胃’,爱喝冰冷的东西,冬天喝水都放冰块。有一回,我热了一瓶牛奶给小孩,没想到她妈妈坚决不肯,说他们从来只喝冰牛奶。还有一次,孩子感冒发烧,我建议赶紧吃点抗生素,温度再高得送医院了,可老外不仅给孩子脱衣服散热,还拿风扇吹,叫我目瞠口呆。”

保姆们感觉老外对隐私看得很重。会英语的刘文阁说,服务过的人家都很友善,女主人也比较健谈,“但只要我和老外夫妇在一起,他们就很注意回避,有时候,他们会改用法语或意大利语交流”。还有两位钟点工透露,她们在雇主家工作时不能看手机,“除非对方叫你去买菜或干别的什么事”。而且,雇主要求保姆把提包锁在房门口的柜子里,“意思是你不要带走家里的任何东西,主客双方也避免某些可能说不清的纠纷”。廉阿姨提到,雇主不太接受那些多嘴的保姆。“有个在世界500强企业老总家当保姆的老乡之所以‘丢了生活’,只因她被雇主发现常跟小区别的保姆聊天,于是怀疑她泄露家里的情况。”另外,不少老外家庭有自己的“夫妻日”(如星期五),不会让住家保姆留在身边,哪怕今天是你的休息日,也必须到外面去,而且人家照付你的工钱,“人家要的就是私密空间”。

需要提及的是,去有孩子的老外家庭当保姆,文化上要注意的就更多了。为那对德澳夫妇工作期间,刘文阁每次带孩子去小区和超市活动,都控制在半小时,出门前跟主人讲好时间、地点,回来前也发个信息,让他们放心。“老外很在意小孩的安全,有些地方比普通中国人都过之而不及。”她曾带孩子去小区晒太阳,周围邻居尤其上年纪的人会表达对“洋娃娃”的喜爱,“比方说对方想来抱抱或分享零食,我都要尽力劝阻,解释人家(雇主)不兴这个”。刘文阁自己也遇到过哭笑不得的事。那是一个春夏交替的时节,老外让她带孩子去小区花园玩,为防蚊虫叮咬,刘文阁拿出一瓶风油精,说这个管用,男主人闻了闻,那独特的气味让他的表情有些异样,但也没说什么。可几天后,刘文阁接到家政公司的电话,问她给小孩用了什么“化学品”,后来几经沟通,才明白是风油精“惹的祸”。“误会解除了,但老外仍很仔细,之后续签保姆合同时,特别规定给孩子用任何化学品须经父母同意。”

■ 乐做暖心向导

涉外保姆用自己的辛劳,为外籍家庭带来家的温暖,也为开放的城市贡献自己的力量。她们或许不是舞台上的主角,却是城市生态中不可或缺的一部分。

涉外保姆的存在,对雇主家庭和她们自身都产生了深远影响。孔女士表示,对外籍家庭来说,涉外保姆就是他们在上海的“生活指南”。在保姆帮助下,外籍家庭能更快适应上海生活节奏,了解中国风土人情。孩子们也能在保姆照顾下健康成长并学习中文。刘文阁曾到一对荷兰夫妇家里工作,“家里一面墙贴满了他们环球旅游的照片,我发现了有老家河南的风光,又瞧见主人家乡荷兰的特色风车,这都成为我们不错的谈资。”她回忆说,“女主人请我教中文,我担心自己口音重,但对方不介意,还打趣说,荷兰人在中国的‘亲戚’就是河南人(取谐音)。”还有一次,刘阿姨收到女主人送的生日礼物——印着她抱着荷兰宝宝的照片的马克杯,“当时有一种暖流涌上心头”。

对保姆自身而言,这份工作不仅提高了收入,还让她们找到价值。刘文阁告诉记者:“以前觉得自己没什么出彩之处,做了涉外保姆,不仅有了稳定的收入,还能学到新知识,认识不同国家的人,感觉生活变得丰富多彩。”她的经历也激励着其他女性,勇敢地尝试新的工作领域,实现自我价值。

展望未来,随着上海开放程度不断加深,涉外保姆的需求还会持续增长,这也对培训体系和行业规范提出更高要求。孔女士认为,家政服务企业可以进一步优化课程设置,增加关于跨文化沟通、心理健康辅导等方面的课程,让保姆更好地应对工作挑战。同时,行业协会也应加强对涉外保姆行业的规范和管理,建立健全的服务标准和评价体系,保障保姆和雇主双方权益。相信在未来,涉外保姆这个行业会更加专业化、规范化,成为上海服务行业的一张名片。