国泰航空歧视事件，不过是更大问题的冰山一角

原创 靖海侯 [靖海侯](javascript:void(0);)

**靖海侯**

微信号 gh\_4dc33fb71939

功能介绍 常言所未言

2023-05-24[原文](https://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzU5MDY4MzczMQ==&mid=2247485210&idx=1&sn=0882e2c3e742b3dae584b8e44cdc0bfa&chksm=c68a8fd6b10b9bc4f77743e609fc863549ed76375ffc48d0423f1ec141b952548a61b3655277&scene=27#wechat_redirect&cpage=10) 发表于

收录于合集

1.受修例风波的深刻影响，并因长期风波不止给人造成的刻板印象，香港虽然已经由乱到治，但谈到其相关社会话题，不少人还是欲言又止，或者选择避而远之。**敏感又复杂，沉重且郁闷，无奈而伤情，剪不断理还乱，香港话题在今天两地的舆论场上，仍然是不讨喜的一个。**

2.基于这一舆论环境，再看刚刚发生的国泰航空歧视乘客事件，更能凸显其严重性，所体现的相关歧视问题之恶劣，两地之间尚存在的不小的心理障碍。或者说，**对于香港社会一些人莫名其妙的优越感和歧视态度，人们已经忍受了很久，但如今香港业已实现重大转折，还在发生这种让人是可忍孰不可忍的恶劣事件，大家心里尚未完全愈合的伤口再被揭开，难免让又痛又恨又怒其不争。**更甚至，有人对他们这类人的思想改造，已经不愿再抱什么希望了。

3.回到这一事件本身再讨论。从内地官方媒体和自媒体发表的评论看，其论述大都是相当谨慎保守的。如，批评对象上，仅聚焦国泰航空和它的几名空姐；如，批判内容上，仅指出其对“非英语乘客”歧视和语言方面的问题。**这些媒体小心、克制，努力将声讨的边界局限在政治之外，不扩大、不延伸、不深挖，这种维护“香港体面”的自觉性和责任感，想想竟让人有些动容。**

4.问题是，国泰航空歧视乘客事件所造成的影响，事实上及实质上早已超出国泰航空的管理服务问题本身。**如果都打开天窗说亮话的话，那些所暴露出的更严重的问题才是大家的真正关切，才是这一事件冲上热搜的原因：1）表面上是语言歧视问题，实际上是地域歧视问题；2）表面上是个别言行问题，实际上是社会生态问题；3）表面上是文化冲突问题，实际上是种群冲突和体制冲突问题。**就是说，因为国泰航空劣迹斑斑的过去和对香港社会的刻板印象，人们因此歧视自然想到了更大的问题、更多的事情、更坏的可能，触发了他们更深刻更深沉的忧虑。某种程度上，这也是靖海侯在《[骂张学友，是一种“创伤后应激障碍”](http://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzU5MDY4MzczMQ==&mid=2247484652&idx=1&sn=c4f960cc7b839eb1c7bd173373ccafb2&chksm=fe3bcfd0c94c46c6776eac565c6b054cd83c10e6baa719643b1ce8d3165f0d97b31a99ba238e&scene=21#wechat_redirect)》一文分析过的那种表现，是被伤害太多的必然结果和又一次应激反应。

5.对于内地媒体的反应，香港社会表现出三种态度：第一种是表示理解，对国泰航空的表现同样不齿；第二种是不能理解，觉得就是单纯的一个玩笑引起的文化冲突问题；第三种则是认为不可理喻，顽固地认为国泰空乘的言行不应小题大做。**或许，让内地朋友想不到的是，事发后，香港有媒体采访了国泰航空的各方面员工，他们看待此事的视角和态度会让人大跌眼镜：1）有员工认为，相关空乘的话属“私聊”内容，而公司没有明文禁止空乘闲聊；2）有员工认为，国泰航空解雇3名涉事空乘仓促，会剥夺其他人日后上班聊天的机会；3）有员工认为，空乘私聊被录音，让人感觉不再“安全”，而国泰空中服务员工会前主席则表示，“应该要知道隔墙有耳，要小心讲嘢”。**内地媒体如此炮轰下，国泰员工还表现出了不明所以、不以为然、不屑一顾的一面，想到的是捍卫自己权利而不是反思自身表现，这一情形，是不是很意外，有没有“鸡同鸭讲”的感觉？！

6.**将讨论问题的边界局限在事件本身，是理性讨论的表现。但一个可能让人沮丧的判断是，不超越问题谈问题，不超越国泰谈国泰，舆论场上的这些呼吁或许完全不能触及问题的根本，对国泰员工、对国泰、对国泰一类的企业，乃至对整个香港，都不能起到实实在在的警示和砥砺作用。**

7.先看国泰。歧视事件发生后，不少人翻出了国泰航空的“黑历史”。实则，早在2019年修例风波时，靖海侯也发表过评论文章，对国泰纵容黑暴机师和放任空乘参与罢工作出过相当严厉的批评。也就是说，**过去的国泰和现在的国泰在内部文化和管理惯性上，表现出了“一致”的一面，而歧视所谓“非英语乘客”、指其“听不懂人话”，与当年他们其中的一些人参与黑暴并支持黑暴的行为，有程度上不同却又性质上相近的一面，他们一些人对内地的排斥和歧视在思想上已近乎根深蒂固的地步。**如果没有历史地、联系地、发展地看，人们会理性地认为这仅是语言问题，仅是国泰个别“老鼠屎”的问题，但历史地、联系地、发展地看了，人们得出的结论只会是——**香港实现了重大转折，但国泰没有；它没有从2019年的深刻教训中彻底反思，其进步是迟缓的、别扭的、不足以让人满意的。国泰空乘的表现，恐怕与国泰管理层的问题、与国泰内部文化生态的问题，有着内在的不容切割的关系。一言以蔽之，这个公司一直没有实现真正的觉悟，它对那些曾经引发公司重大危机的内地同胞的核心关切点，似乎从未真正重视过。**

8.如此说，或许会给人上纲上线的感觉。有人认为，这仅是个别人的语言歧视问题，无关整个国泰。但香港媒体昨日透露了一个重要信息，足以证明国泰对内地乘客的不恭：**“国泰空中服务员表示，培训时完全无任何广东话或普通话训练，只有「 service language」，惟都是英语，无任何一个单元是与中文有关。”植根于中国，飞的是广义上的国内航班，本身又是中国香港人，不说普通话也就罢了，还将听不懂粤语指为听不懂“人话”，这单是个人素质问题吗？单是靠解雇涉事空乘就能解决的问题吗？单是语言上的问题吗？人们不会相信，国泰想必也不会自欺欺人。**

9.**在香港的人都知道，国泰航空在本地可谓神一般的存在，亦如港铁等企业，它不是香港却代表着香港的形象，不是香港的全部却代表了香港的某种文化意义。**莫怪内地同胞通过国泰歧视事件看香港，因为香港本地人就是通过国泰看香港，持续投入着情感，也持续表达着要求，一直将国泰的命运与香港的命运作高度连接。**在面对内地、面对同胞、面对国家的大是大非方面，频繁出事的国泰是国泰的一面，恰恰也折射出香港的一面。可以说，国泰有怎样的文化元素，香港就一定有这样的文化构成。它的文化若不健康，必然污染整个香港。**

10.语言歧视问题，只是国泰航空歧视乘客事件的表象。**对说英语高人一等的“殖人心态”，骨子里排斥内地同胞的“黄丝心态”，自以为精神上优越实则崇洋媚外的国泰航空的几名空姐的言行，代表着香港拨乱反正尚未完成的现实。**而解决问题的第一步，就是靖海侯反复强调的推广普通话、提升普通话地位的问题。在《[中国人用中文，可以吗？](http://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzU5MDY4MzczMQ==&mid=2247484248&idx=1&sn=3146a4ac005c69f6294df9fd359c1cba&chksm=fe3bc864c94c41722888ce281094e7aea7719af8cf5deca4e9333cb4564c6f5c301af617d2de&scene=21#wechat_redirect)》一文，笔者曾指出：**把英文作为第一正式语言，正是港英政府留给香港的“余毒”。语言是什么？是思想的载体，关乎理念，关乎价值取向，本身就附加着太多民族文化、意识形态的内容。语言于推进管治的重要性，于增进国民身份认同的重要性，毋庸多言。**香港有立法会议员指出，“**语言隔阂不仅是两地很多隔阂的助推器，更是源头**”，这也是靖海侯深刻体察的一点。事实是，没在香港生活过的人，很难体会到香港在语言问题上的顽固性，政府用英文形成文件，说普通话的人数不足4%。如此，谁会重视国家的话语体系？怎能够与内地同胞观念相合、心灵相通？何以实现真正的“人心回归”？因为不重视，所以国泰航空在国内航班上，连对空乘的中文培训都没有，更直接将听不懂粤语的人侮辱为听不懂“人话”了。那么，很多爱国爱港同胞要问的问题是：特区政府官员在公共场合，开始说普通话了吗？没有。

11.国泰航空歧视乘客事件后，很多朋友和粉丝让我评论此事，但我真正想说的，还不是语言歧视问题、普通话地位在香港社会很低的问题。另有一个更重大的方面，需要引起管治者的高度重视。

12.在《[香港区议会改革的深意》一文，](http://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzU5MDY4MzczMQ==&mid=2247485205&idx=1&sn=59e378dbb9987f199eb255d32f632e2c&chksm=fe3bcc29c94c453f049cfdb6702350e146b49a1d2ce7c983db1668addc7cd7b3a7b7283b047b&scene=21#wechat_redirect)靖海侯曾提及：**着眼全面落实“爱国者治港”原则，香港的拨乱反正尚未完结，一些特区层面上的工作还远没有结束。如对法定机构、公营机构、特区所有或控股的公营企业以及公共服务企业的管治等。**这里要说的，就是指：**在香港拨乱反正的版图上，行政、立法、司法和社会层面成效卓著，但还有最后一块短板没有补上，那就是国泰、港铁、赛马会等一类的实体单位。**这些实体单位把持基本设施、占据重要资源，面向普罗大众、服务公共利益，在香港经济社会发展中角色吃重。然而，**因为港府长久以来对它们极其宽松的管治策略，这些关乎公众利益的大单位多发展出了某种程度上的“独立王国”属性，甚至在2019年修例风波中，还有站到反中乱港分子一边的表现。近三年多香港的拨乱反正，对它们有影响，但却未真正且直接地触及到它们。毫不客气地说，它们在香港的重大转折中，很多都是“混”了过来，并没有真正协同新的法治要求、国安要求、管治要求、施政要求，调整自己的企业文化、发展理念和服务路线。**也就是说，有的犯过错误，却没有付出代价；有的作过表态，却没有实质觉悟。有爱国爱港朋友甚至用这么一句话形容它们内部存在的现象：“**崇洋媚外升職快，愛國愛港無屍骸**”。

13.当拨乱反正不能同频共振，监管要求不能与时俱进，对其领导班子和管理层的影响流于形式，可以想象，这些本质上为香港基础设施的企业没有动力完成内部生态的改造。**一贯西方思维，一直英语文化，西装革履下，他们少有对香港新形势的共情与共鸣。国泰航空歧视乘客事件，正可以管中窥豹。**而如果是一般企业，人们也不会苛求它们，但他们并非一般企业。有在其中某个企业任职的朋友对我讲，排斥歧视内地人，排斥歧视有内地背景的人，刻意与国家和内地保持距离，正是那里最明显且最普遍的问题之一。

14.说香港今天的局面来不之易，是因为教训惨痛。而经历这些年的风风雨雨，人们更认识到香港实现“人心回归”的重要性。**人心回归不能急，但人心回归需要生态，需要基础，需要基本的监管框架和制度支撑。行政、立法、司法及教育和传媒领域的拨乱反正是一方面，却替代不了更直接更广泛更日常频繁地接触普通市民的这些带有公共属性的机构和企业的拨乱反正。**人们对它们的要求其实并不多，就是尊重自己国家的语言和自己民族的同胞，少一点排挤歧视，多一点平等相待，有敬畏，有觉醒，有对香港由乱到治真正的同步和认同，有对香港由治及兴诚挚的热情和努力。

### 精选留言

用户设置不下载评论