

服务语言的规训：中日韩航空影视作品中“完美空乘”的性别操演与话语建构

陈柏鑫

东北师范大学，吉林长春

【摘要】东亚航空影视作品中的空乘形象长期笼罩在“完美”话语之下。本文将“完美空乘”视为分析性概念，具体指航空业训练文本与影视文本共同建构的规范性职业形象，并以《愉快的飞行》（2008）、《中国机长》（2019）、《非常宣言》（2022）三部电影为核心文本、辅以三部日韩剧集为参照，考察服务语言如何将性别规范操演为可考核的职业能力。文章以服务语言为贯穿线索，从敬语的语法形态、微笑的口型规训，再到危机时刻的台词切换逐层展开。研究发现，程式化广播词与部分规定性服务用语，实质上是航空公司撰写的“台词”，而乘务员的每一次表达，都是对这一文本的引用；敬语语法的差异使“完美”呈现为不同的技术形态；微笑作为情感劳动的最小单位，被拆解、训练与考核；危机段落则显影出情感劳动的成本。三部电影分别以集体叙事、职人修行与劳动批判三种话语位置安置“完美空乘”，其差异更宜从影视工业与劳动政治的配置加以解释。此外，文章说明了语料与材料的局限，并指出官方文本与训练手册的互文研究是后续方向。

【关键词】服务语言；性别操演；情感劳动；空乘形象；航空影视作品

The Discipline of Service Language: Gender Performativity and Discursive Construction of the “Perfect Flight Attendant” in Chinese, Japanese and Korean Aviation Film and Television Works

Baixin Chen

Northeast Normal University, Changchun, Jilin, China

[Abstract] The image of flight attendants in East Asian aviation film and television works has long been enveloped in the discourse of “perfection”. This paper regards the “perfect flight attendant” as an analytical concept, which specifically refers to the normative professional image co-constructed by the training texts of the aviation industry and film and television texts. Taking three films, *Happy Flight* (2008), *The Captain* (2019), and *Emergency Declaration* (2022) as the core texts, supplemented by three Japanese and South Korean TV dramas as references, this paper investigates how service language performs gender norms into assessable professional competencies. Taking service language as the running thread, this paper unfolds layer by layer from the grammatical forms of honorifics, the discipline of smiling mouth shapes to the shift of lines in crisis moments. The research findings demonstrate that formulaic public announcements and part of the prescriptive service expressions are essentially “lines” written by airlines, and every utterance of flight attendants is a citation of this text. The differences in honorific grammar present “perfection” in different technical forms. As the minimum unit of emotional labor, smile is disassembled, trained and assessed. The crisis sequences reveal the cost of emotional labor. The three films position the “perfect flight attendant” from three discourse stances respectively: collective narrative, artisan cultivation and labor critique, and such differences are better explained from the configuration of the film and television industry and labor politics. In addition, this paper illustrates the limitations of the corpus and materials, and points out that the intertextual study of official texts and training manuals is the direction for follow-up research.

[Keywords] service language; gender performativity; emotional labor; flight attendant image; aviation film and television works

1. 引言：“完美空乘”何以成为问题？

在东亚航空电影的惯例里，几乎只有一种角色免于反讽：空乘。飞行员可以是自负、甚至酗酒的，乘客可以是歇斯底里的，但唯有空乘必须微笑，而且必须笑得正确。在电影《愉快的飞行》里，见习乘务员对着餐车一遍遍地背诵迎宾词；《中国机长》里，乘务长毕男在客舱释压的混乱中提高音量：“请相信我们，我们受过专业的训练，有信心、有能力保证您的安全”；《非常宣言》里，乘务组戴着口罩维持客舱秩序，口罩遮住嘴唇，却遮不住训练有素的眼神。那么，这种“完美”究竟落在哪里？显然，它落在语言、声音与体态三者的同步上，也落在专业素质的训练上。在三者之中，语言最可分析，也最少被电影研究所触及，因此，本文以服务语言作为切入口展开。

服务语言，指乘务员面向乘客的程式化言语，例如迎送语、称谓、敬语、道歉语、安抚语与广播词等，以及附着其上的语音、语调和节奏（赵恒，2010）。与之相应，“完美空乘”在本文中是分析性概念，它概括航空业训练文本与影视文本共同建构的规范性职业形象，“完美”被界定为服务语言的语法正确、微笑的口型正确、情感的深层管理，三者之间的同步运转。因此，文章考察的是这一规范性形象如何被建构、训练与考核，以及在何种条件下失效。

在既有研究中，国内外学者已经勾勒出空乘形象建构的基本轮廓。例如，空乘职业的女性化历史与“性感服务生”形象的营销建构（Barry, 2007; Vantoch, 2013），流行文化对空姐的“职业女郎—性感空姐”再现谱系（Sangster & Smith, 2019），最早将空乘职业现实与流行文化形象并置的早期研究（Moles & Friedman, 1973），以及航空电影的类型脉络（Ferguson, 2015）等。但这些研究的焦点主要集中在身体、制服和外貌规训，对服务语言的系统分析尚不多见；对男性乘务员，除职业史研究外（Tiemeyer, 2013），影视再现层面的讨论也几乎空白。在中文语境中，《中国机长》的类型化叙事已有讨论（蒲剑，2019），国内空姐的情感劳动也有实证研究（李晓菁、刘爱玉，2017），但服务语言同样未被作为独立分析对象。本文试图在这一空白处展开，并将男性乘务员纳入考察与对照。

客舱服务语言经由航空公司文本的授权，将性别规范转写为可考核的职业能力，“完美空乘”因此是制度的产物。在影视作品中，三国安置“完美”的方式各有不同，其差异更宜从影视工业与劳动政治的配置加以解释。基于此，文章先交代语料与方法，再说明理论框架，沿敬语语法、微笑规训与危机切换三个层面逐层展开，最后比较三种话语位置及其制度根源。

2. 语料选择与分析方法

2.1 核心文本与参照文本

本文以三部电影为核心文本：日本《愉快的飞行》（矢口史靖，2008）、中国《中国机长》（刘伟强，2019）、韩国《非常宣言》（韩在林，2022）。选择标准有以下三点，第一，三国各取一部，保持国别维度上的均衡，便于在比较中检验“民族性格”一类通行解释的限度。第二，三部影片均以民航客舱为主要叙事空间，且危机段落占据重要篇幅，服务语言在常态与危机之间的切换获得充分的文本呈现；三部影片恰好构成职业日常（《愉快的飞行》）、极端事故（《中国机长》）、制度性危机（《非常宣言》）三种叙事配置，对“完美”的追问方向也随之分化，即完美如何养成、完美如何被证明、完美能维持多久。第三，三部影片均为同一年代段的商业类型片，制作机制与市场定位相近，从而排除了制片传统差异对比较的干扰。

鉴于三部电影多选择危机而压缩常态，本文另取三部剧集作为参照文本：日剧《空中小姐》（TBS，1983）、《甜心空姐》（富士电视台，2006）与韩剧《通往机场的路》（KBS，2016），用以补充常态服务场景，例如，入职训练、日常客舱服务，以及职业人格同私人生活的对照。当然，剧集仅作参考性补充，不单独承担核心论据。

2.2 分析通道与场景

在分析方法上，本文采用多模态话语分析（Kress & van Leeuwen, 2020; Norris, 2004），沿对话（称谓、敬语、道歉语）、声音（音高、语速、停顿）与身体（微笑、鞠躬、手位）三个通道同步考察客舱服务，与开篇所说的语言、声音、体态的同步形成对应。分析集中于四类场景：迎送与广播、敬语对话、微笑训练、危机时刻的台词切换。同时，文中所涉航空服务行业实践的背景信息，均来自航空公司公开招聘资料、行业报道及公开培训材料。基于此，文章依次探讨三个问题。首先，

三国敬语语法的差异如何塑造“完美”的不同技术形态；其次，微笑等非语言成分如何与语言一同被拆解、训练及考核，从而使性别规范转化为可考核的职业能力；最后，三国影视各自以何种话语位置安置“完美空乘”，这些位置与各自的影视工业配置及劳动政治之间存在怎样的关联，男性乘务员又在哪里处于何种位置？

3. 理论框架：情感劳动、性别操演与引用性实践

3.1 情感劳动与航空业

美国社会学家阿莉·拉塞尔·霍克希尔德（Arlie Russell Hochschild）把情感劳动界定为一种出售以换取工资的感受管理，劳动者借此制造出可公开观察的面部与身体展示（Hochschild, 2012, p. 7）。她研究的第一个群体就是达美航空的空乘，训练员要求学员的微笑发自内心（Hochschild, 2012, pp. 4–6）。“发自内心”这个要求值得反复琢磨，它命令劳动者不仅要做出表情，还要管理感受本身，让表层扮演（surface acting）与深层扮演（deep acting）之间不留缝隙。由此，航空业成为情感劳动理论的诞生现场，空乘的微笑是这个现场里最小的劳动单位。后续的经验研究进一步显示，航空业的情感劳动要求与性别差异、外貌监控彼此嵌套（Taylor & Tyler, 2000; Tyler & Abbott, 1998）；概念本身则需辨析。本文所论述的情感劳动取霍克希尔德的原初含义，即商业化的感受管理，而非哈特与奈格里意义上的广义情感生产（田林楠，2022）。

3.2 性别操演与引用性实践

朱迪斯·巴特勒（Judith Butler）的操演性理论提供了另一层说明。性别并非先在的本质，而是在时间中脆弱地构成、凭借风格化的行动重复获得稳固外观的身份（Butler, 1990, pp. 33, 140）。空乘的工作是这种重复的极端形态，同一段迎宾词一天说上百遍，同一个鞠躬一天做几百次。但客舱里的重复，有一处巴特勒未展开的细节，即脚本出自航空公司之手，劳动者只是执行者。中国航司的广播词须逐字执行，语调、停顿、重音均有考核标准。客舱服务语言中的程式化广播词与规定性服务用语，在严格意义上就是台词：作者是航空公司，剧本是广播词手册与训练大纲。巴特勒后来把操演进一步解释为复述性与引用性的实践（reiterative and citational practice; Butler, 1993, p. 2），广播词手册给这个界定提供了最直观的物质例证，乘务员每一次问候都是对航空公司文本的引用。引用之所以同时是性别操演，是因为被引用的文本本身携带着性别预设，训练大纲对音高、音色、语速的规定以柔化与亲和为基准，考核表将微笑与仪容并列为展示项，而这两项标准在航空业的雇佣史上首先是为女性劳动者写下的（Barry, 2007; Vantoch, 2013）。乘务员每引用一次文本，便重复一次这些预设。性别规范是服务语言得以标准化的内置参数，它借着这种引用进入客舱。中文学界对操演理论的经验化运用同样表明，性别气质的展演与话语实践密不可分（高笑楠，2015）。

3.3 前台、后台与剧班

在此，欧文·戈夫曼（Erving Goffman）的前台概念获得物质形态，客舱是布景，制服是个人前台，广播词是剧班共同执行的脚本（Goffman, 1956, pp. 23–24, 66–86）；机组休息室乃至下班后的私人生活才是后台。“完美空乘”的“完美”，指的是前台与后台之间那条缝隙的缝合质量。客舱同时是一个剧班（team）的工作现场。戈夫曼把剧班界定为合作上演同一套程序的成员集合，任何一人的失误都会连累全体的表演（Goffman, 1956, pp. 47–65）。例如，《中国机长》开场段落里乘务组迎客的齐声问候与同步手势，是剧班训练的银幕展示。也就是说，客舱服务的考核往往以组为单位，一个人用语失当，整组人的“完美”同时破产。

3.4 五个视角的衔接

由此可见，上述理论在本文中承担不同的分析职能。霍克希尔德提供劳动视角，微笑是什么性质的工作；巴特勒提供操演机制，这份工作如何同时是性别身份的重复生产；戈夫曼提供场景，前台、后台与剧班使“完美”成为可观察的表演问题。除此之外，福柯提供技术，微笑与敬语如何被拆解、训练与考核；布朗与吉尔曼提供比较维度，敬语形态的差异如何塑造不同的完美形态。五个视角以服务语言为轴彼此衔接，服务语言是航空公司的剧本（戈夫曼），是性别规范的引用（巴特勒），是情感的标准化展示（霍克希尔德），是驯顺身体的训练成果（Foucault, 1995, pp. 135–169），也是权力与团结关系的语言编码（Brown & Gilman, 1960, pp. 253–276）。

经验研究为这一装置提供了行业背景，航空业对情感劳动的要求与性别差异同构（Taylor &

Tyler, 2000), 微笑、恭顺与调情是服务业“做性别”的标准脚本(Hall, 1993), 女性职业者被持续要求微笑, 而男性职业者可以不必(McElhinny, 1998), 国内空姐的实证研究则显示培训、微笑规训、称呼策略构成资本控制的具体技术(李晓菁、刘爱玉, 2017)。本文把这些经验发现带回到影视文本, 进而追问银幕如何呈现、遮蔽、改写服务语言的规训。

4. 敬语的语法与面子的修辞: 日韩与汉语的两种技术形态

4.1 敬语语法与“完美”的技术形态

在三个国家中, 服务语言最醒目的差异在于敬语结构。日语以です・ます体、お・ご美化语与授受动词构成语法化的敬语系统(菊地康人, 1997)¹; 韩语以합쇼체(합쇼체)与시词尾为强制语法(Sohn, 1999, pp. 407 - 430)²。汉语没有对等的语法范畴, 礼貌主要靠词汇与韵律来实现, 敬谦辞作为数量有限的词类承担这项功能。这个差异直接塑造出“完美”的技术形态。以迎宾语为例: 日语的“いらっしゃいませ、お客様。本日はご搭乗いただき、誠にありがとうございます”(欢迎光临, 乘客您好, 衷心感谢您今日搭乘本次航班)中, お・ご前缀、いただく的谦让用法与です・ます体层层叠加, 敬语呈饱和状态³; 韩语的“고객님, 저희 항공편을 이용해 주셔서 진심으로 감사드립니다”(尊敬的乘客, 衷心感谢您选乘我们的航班)以시词尾与합쇼体把乘客置于语法上的高位⁴。汉语的“女士们、先生们, 欢迎乘坐本次航班”没有任何形态标记, 敬意全部落在“欢迎”“乘坐”的词汇选择与句末语气上。同样的服务动作, 日韩文本中的“完美”是形态正确的义务, 敬语错误即职业事故; 汉语文本中的“完美”更接近韵律与词汇的得体判断, 容错空间略大, 将“温度”的责任转移给了声音。

4.2 日韩: 形态正确的义务

在日韩的航空电影中, 敬语失格是被反复书写的笑点。《愉快的飞行》的喜剧性建立于此, 影片中副驾驶的内广播语调平板、措辞生硬, 见习乘务员的迎宾词背得磕绊, 每一处失格都构成喜剧效果。喜剧机制反向显现了常态的规训强度, 观众发笑, 正是因为知道应该怎么说。在韩剧《通往机场的路》里, 崔秀雅在客舱使用标准的합쇼体(正式敬语体), 音高抬升, 语速放缓; 而回到家中与丈夫争执, 同一副嗓子立刻降回平语。声音的切换被拍成身份的切换, 敬语在此是职业人格的开关。这种“一说出口就暴露身份”的强制力, 正是井出祥子(Sachiko Ide)所说的“辨识”(wakimae/discernment), 日韩敬语的使用首先不是策略性的选择, 而是对身份、场合与关系的强制辨识, 说错语阶不是不礼貌, 是不自知(Ide, 1989, pp. 230 - 234)。

4.3 汉语: 词汇与韵律的得体

汉语的完美走另外一条路。《中国机长》开场广播的“女士们、先生们”, 迎客时齐声的“您好, 欢迎乘机”, 以及中国航司广播词中常见的“旅客朋友们”和“竭诚服务”“恭候光临”“衷心感谢”一类四字格, 共同构成汉语的服务语言界面。“旅客朋友们”里的“朋友”需要细看, 日韩以高度距离化的敬语标记服务关系, 汉语的常见策略恰好相反, 用拟亲属化修辞软化商业关系。方向相反的两种策略服务于同一目标, 制造无摩擦的服务界面。布朗(Roger Brown)与吉尔曼(Albert Gilman)对T/V区分的研究指出, 此类语言区分编码权力与团结(power and solidarity)(Brown & Gilman, 1960, pp. 253 - 276); 布朗与莱文森(Brown & Levinson)的礼貌理论进一步说明, 敬语、称谓与软化语都

¹ 日语“です・ます体”即敬体, 由助动词です、ます构成, 用于对听话者表示礼貌; “お・ご美化语”指敬语前缀お、ご(汉字均写作“御”), 接在名词前表示尊敬、自谦或美化; “授受动词”指表示给予与接受的动词(くださる、いただく等), 其敬语形态将对方行为转写为施惠。三者构成日语语法化的敬语系统: 与汉语主要依靠词汇和韵律不同, 日语借助系统的形态手段表达敬语, 其选择在服务敬语语境中近乎强制。

² 韩语“합쇼체”(합쇼체)即正式敬语体, 是韩国语相对敬语法(상대높임법)中最高敬的语阶, 以-합니다/습니다等终结形式表示对听话者的尊敬; “시词尾”指主语敬语先语末词尾-시-, 表示对句子主语的尊敬。합쇼体标示说话者对听话者的尊敬, 시词尾标示说话者对主语的尊敬, 二者叠加构成韩语服务语言语法化的敬语标记。

³ いただく是もらう(接受)的谦让语, 表示“承蒙……”; 此处将“乘客登机”这一行为表达为对说话者的施惠, 说话者以谦让姿态完成感谢。お・ご前缀标记事物, です・ます体标记听话者, いただく标记授受关系, 三种敬语机制在同一句内层层叠加, 故言“饱和”。

⁴ 주셔서由주다(给予)的敬语形式주시다加连接词尾-어서构成, 其中-시-标示对动作主体即乘客的尊敬, “이용해 주셔서”意为“承蒙(您)使用”。句末감사드립니다中, 드리다主语的谦让语, -합니다为합쇼体陈述终结形式, 标示对听话者的尊敬; 句首고객님(尊敬的乘客)亦以敬称后缀-님收束。

是对“面子威胁”的补偿性策略 (Brown & Levinson, 1987, pp. 178 – 187)。客舱敬语的特殊处, 在于把商业关系伪装成单向的恭敬, 交易被说成款待。戈夫曼所谓的面子功夫在此被语法化 (Goffman, 1967, pp. 5 – 45), 日韩靠敬语形态的强制选择撑住乘客的面子, 汉语靠称谓的温度。两种技术形态的“完美”, 是同一逻辑下的两套语法。

5. 微笑作为最小的劳动单位: 口型规训与性别分配

5.1 微笑的口型规训

除语言之外, 微笑是客舱里另一项被精细管理的最小单位。霍克希尔德笔下的达美训练已显示, 微笑被拆解为眼角、嘴角、声音三个部分分别训练 (Hochschild, 2012, pp. 4 – 6)。日本电视剧《甜心空姐》把这项训练视觉化了, 剧中反复出现咬筷微笑训练的场景, 学员口含筷子, 练习露出标准弧度的微笑。这个画面几乎成为日本服务业公共记忆的一部分, 也是航空业训练的实际操作。微笑在此被还原为口型, 一个可以用筷子丈量的几何图形。值得注意的还有训练场景中的语言: 教员的指令与学员的应答构成固定的相邻语对, 学员对训练指令的应答同样使用敬体, 语言训练与口型训练在同一场景中被绑定, 微笑的“正确”与敬语的“正确”由同一套训练大纲生产。

规训机制符合米歇尔·福柯 (Michel Foucault) 对驯顺身体的描述: 空间分配、活动的时间化控制、训练的阶段化组织、力量的组合 (Foucault, 1995, pp. 135 – 169)。空乘训练把身体拆成站姿、手位、鞠躬角度与目光停留时长, 微笑是这张清单上被考核最频繁的一项, 中国航司的考核表将微笑与妆容、制服平整度并列为仪容项。微笑与敬语由此同构, 敬语是嘴的语法, 微笑是脸的语法, 两者都要求“正确”。霍克希尔德同时指出, 训练要求劳动者相信自己的微笑真诚, 因为乘客分辨得出职业笑容与真心笑容的差别 (Hochschild, 2012, pp. 5, 104 – 108)。这个要求把情感劳动推向深层, 劳动者被要求对管理本身不设防。航空业的经验研究显示, 微笑服务既是职业愉悦的来源, 也是持续的心理负担, 且情感劳动的性别化与乘客的性化凝视同构 (Williams, 2003, pp. 513 – 550)。微笑的性别编码在服务业的劳动分工中早已固定: 微笑、恭顺与调情是服务业“做性别” (doing gender) 的标准脚本 (Hall, 1993, pp. 464 – 467); 女性职业者被持续要求微笑, 而男性职业者可以“不再微笑”, 情感展示的义务分配本身即是性别权力的分配 (McElhinny, 1998, pp. 309 – 327)。国内空姐的实证研究也显示, 微笑训练、仪容考核与称呼策略构成资本控制的具体技术, 情感劳动的性别化在中文语境中同样成立 (李晓菁、刘爱玉, 2017)。

5.2 “完美空乘”的性别分配

据此, 我们可以重新理解“完美空乘”的性别含义。空乘行业的女性化历史在航空史研究中已有梳理, 1930 年代美国航司以护士为模板招募空乘, 看护与顺从被写进职业定义 (Barry, 2007, pp. 11 – 36)。东亚航司承袭了这套模板, 日本航空业在 1970 至 1980 年代, 围绕女性乘务员结婚退休制度爆发多起诉讼, 制度随后在诉讼压力下废除; 韩国航司对乘务员外貌与体重的严格规定屡遭舆论批评, 航空业对体重的制度化监控本是行业研究的经典课题 (Tyler & Abbott, 1998, pp. 433 – 450); 中国民航对空乘的婚育限制, 直到 1994 年上海航空公司招聘“空嫂”才首开松动。容貌、年龄、婚育三个筛子叠加, “完美空乘”在历史上始终是一个高度性别化的位置。

男性乘务员的位置构成了“完美空乘”性别操演的一个理论难题。如果性别如巴特勒所言, 是通过风格化的行动重复获得稳固外观的, 那么男性乘务员的操演就处于一种悖论状态: 他们被要求执行的脚本, 例如微笑、敬语、柔化语调, 这些在历史上被编码为女性化的表演, 因为敬语的使用本身即与“女性语言”的历史绑定 (Ide, 1982, pp. 357 – 385), 但他们作为男性, 又无法通过简单的“模仿”来获得这套表演的合法性。

影视文本对这一悖论的处理, 通常是绕开它而非解决它。《中国机长》中男性乘务员在释压中承担搬运、固定、协助的任务, 安抚性话语始终由女乘务长完成。行业内部对男乘务员的评价也以“稳重”“体能”替代“温柔”, 这种替代性脚本的运作, 暴露了“完美空乘”性别预设的深层结构, 男性乘务员的存在构成一个未言明的证据。这个职业并不是本质性地属于女性, 其职业史本身就是一部与歧视和排除的对抗史 (Tiemeyer, 2013), 但银幕形象通过让他们“补位安全”, 反而强化了“情感劳动属于女性”这一隐含规范。

由此, 我们可以引出本节的判断, 操演的脚本从来不是中性的, 它是性别化的, 男性乘务员的

困境在于，他们被要求执行一套并不为他们设计的操演。服务语言的规训不仅体现在敬语和微笑的语法上，还体现在性别化的任务分配上，女性承担情感界面（微笑、敬语、安抚），男性承担安全界面（搬运、固定、协助）。这种分配本身就是一种话语建构，它把“完美空乘”拆成了两套性别化的脚本。

6. 危机时刻的服务语言：再合法化、暴露与中断

危机段落是三部影片共同的高潮，也是服务语言暴露劳动本性的时刻。航空公司的广播词是被设计、被表演的文本，重音、停顿、语调本身就是身份与机构张力的表演（Banks, 1994, pp. 253 – 267），危机让这一表演性暴露得最为彻底。

6.1 再合法化：《中国机长》

《中国机长》的处理是再合法化。危机不但没有动摇日常秩序，反而为它提供了一次公开验证。客舱释压后，乘务长毕男抬高音量、放慢语速，句式从迎客式的完整客套句，转为短促的陈述与承诺。与开场迎客时的“您好，欢迎乘机”相比，这段安抚广播发生三重变化。句式上，服务性敬辞（“欢迎”“感谢”“竭诚”之类）消失，只保留最低限度的礼貌标记（“请”“您”），句子压缩为短促的陈述与承诺；节奏上，语速放慢，重音落在“训练”“安全”上；内容上，修辞重心从服务承诺转向专业权威。危机没有打断引用机制，而是切换了被引用的文本，从迎宾词切换到危机广播规范。影片随后安排她安抚哭闹的婴儿，把乘务长的权威重新放回母性框架，权威因此不构成对性别规范的冒犯。这些台词与流传的真实广播录音高度重合，袁泉的表演以声音稳定著称，上映后的网络评论反复称赞她“一开口就让人安心”。不过，银幕只能呈现稳定的声音，无法直接呈现声音之下的感受管理，因此，“安心”是观众对深层扮演的判读，影片让观众把声音的稳定，理解为恐惧被成功安置的证据。正如微笑的“真诚”是观众依据口型与肌肉运动作出的判读一样（Ekman & Friesen, 1982, pp. 238 – 252），声音的“安心”同样是表演效果的判读。情感劳动的内在成本，以不可见的方式被再次确认，观众看见的是完美，看不见的是为此付出的劳动。《中国机长》的完美空乘是危机验证过的完美，训练便是完美的证据。

6.2 暴露：《愉快的飞行》

《愉快的飞行》走喜剧路线，对危机的处理刚好相反。片中紧急降落段落的幽默，来自常态脚本的失效：乘客慌乱，广播词卡壳，礼貌让位于指令。影片的喜剧感在常态段落已埋下伏笔，见习乘务员把迎宾词背成咒语，副驾驶的广播毫无温度。常态的完美靠重复维持，喜剧把重复的机械性暴露出来，让观众看见完美是背出来的。日本的影视作品给出另一种处理方式，完美是修行目标，修行天然包含着失败与出丑，《愉快的飞行》的笑声是对规训的温柔确认。

6.3 中断：《非常宣言》

《非常宣言》的危机是病毒。口罩遮住微笑，客舱里“完美”最核心的部件失效，乘务员的语言从服务性转向指令性，합체（正式敬语体）仍在，内容变成隔离、安抚以及秩序维护。影片的乘务长一面压制自身恐惧，一面以职业语气发布指令，恐惧与语气的落差构成这个角色的主要张力。敬语形态不变，语力却发生了反转，同一套합체从句，在常态下标记服务与款待，在危机中标记权威与命令，礼貌的形态成为指令的载体，服务语言的规训在语法层面被挪用。

由此可见，三部影片的危机段落共同显示，服务语言的完美是常态下的奢侈品；危机一到，台词就换一套，换台词的瞬间，劳动的真面目便露了出来。

7. 三种话语位置的安置

三部电影对“完美空乘”的安置方式也有所不同，在这里，笔者把这三种安置称为话语位置，并追问其制度来源。

7.1 集体叙事：《中国机长》

《中国机长》属于近年电影批评领域所称的“新主流电影”的集体叙事，空乘的完美被汇入职业共同体的救援叙事：乘务组、机组、管制与军方层层接力，个体完美是集体完美的零件。毕男的职业权威性，最终服务于“中国民航”的品牌叙事，情绪稳定被纳入国家形象的生产。这套话语位置的制度来源，是主旋律电影的创作体制与民航业的国家叙事传统。作为对照，新加坡航空自1972年起以“新加坡女孩”（Singapore Girl）空乘形象为全球品牌核心，这一形象被营销研究视为难以复制

的品牌资产 (Chan, 2000, pp. 456 – 472)。同一种空乘形象在中国被国家化, 在新加坡被品牌化, 这个差别本身说明“完美空乘”从来都不只是商业问题。

7.2 职人修行: 从《空中小姐》到《愉快的飞行》

日本文本的话语位置是职人修行。从《空中小姐》到《甜心空姐》, 再到《愉快的飞行》, 叙事模板高度稳定, 均以“新人入行—经历训练与失败—最终合格”的叙事策略展开。《空中小姐》里教官那句著名的责骂: “笨手笨脚的乌龟”, 至今仍是日本电视史的记忆坐标。这一模板有其行业史渊源, 战后日本航空以空姐的“东方女性气质”服务跨国航线, 把性别化的待客表演写进国家品牌的叙事 (Nakano, 2019, pp. 80 – 107)。在 2013 年东京申奥陈述后, 日本服务业的待客意识形态被提炼为“おもてなし”⁵并推向全球, 空乘被塑造为这项国民技艺的代表。职人话语把规训温情化, 完美是修行, 是心, 是磨炼的馈赠。

7.3 劳动批判: 《通往机场的路》与《非常宣言》

韩国文本把情感劳动问题化了。2010 年代以来, “感情劳动”在韩国成为立法讨论与公共议题, 百货店员、呼叫中心接线员、空乘被并置为情感劳动的典型劳动者。2018 年, 韩国雇佣劳动部启动《产业安全保健法》修订程序, 顾客接待劳动者 (고객응대근로자) 的保护条款随后写入该法。电视剧《通往机场的路》罕见地把空乘拍成劳动者, 客舱音高与家庭争吵的平语构成同一副嗓子的两个极端, 机场是两者之间的阈限, 而剧名“通往机场的路”所暗示的, 正是从私人生活走向职业人格的那段距离。主人公崔秀雅在客舱里是被赞美的乘务员, 回到地面是耗竭的妻子与母亲。《非常宣言》把恐惧管理推到极致。韩国文本的完美下面, 始终垫着一层批判的底色, 这是劳动政治进入影视生产的结果。

可见, 三种话语位置跟民族性格无关, 在本文所选的文本范围内, 它们各自与影视工业和劳动政治的一种特定配置相呼应: 主旋律体制、服务业职人意识、感情劳动立法运动, 这些空乘形象成为三种配置各自投射的银幕影子。

8. 结论与局限

综上所述, 在本文所考察的三部影片及其参照剧集的范围内, 完美空乘的“完美”, 是服务语言的语法正确、微笑的口型正确、情感的深层管理三者同步运转时呈现的效果, 也是把性别规范转写为考核条目的制度的产物。敬语系统给日韩文本提供了可量化的完美标准, 汉语文本把完美交给词汇与韵律的得体判断; 微笑被拆解为可训练的口型; 危机段落让劳动短暂显形。三部电影分别以集体叙事、职人修行、劳动批判三种话语位置安置这一形象。不过, 三种话语位置及其差异是本文从所选文本中归纳的文本现象, 是否可外推到三国影视的整体面貌, 仍有待更大语料的检验。

本文的局限性有三点。在语料上, 所选取以空乘为主的航空影视作品数量偏少, 中心文本仅三部, 参照文本仅三部剧集, 规模不足以支撑更普遍的归纳; 在分析上, 敬语讨论暂且停留在词汇与句式层面, 未处理语音、话轮、多模态同步的技术细节; 在材料上, 行业信息均来自公开资料, 未能获取航空公司内部训练手册, 乃至一线乘务员的一手经验材料。后续研究中, 可向两个方向推进: 其一, 把语料扩展至航空公司宣传片、招聘广告、训练手册等, 建立银幕再现与行业实况的互文档案; 其二, 引入对乘务员群体的深度访谈, 以检验影视文本中的性别操演与劳动者经验之间的落差。

参考文献

- Banks, S. P. (1994). Performing public announcements: The case of flight attendants' work discourse. *Text and Performance Quarterly*, 14(3), 253-267. <https://doi.org/10.1080/10462939409366087>
- Barry, K. M. (2007). *Femininity in flight: A history of flight attendants*. Duke University Press. <https://doi.org/10.1215/9780822389507>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>

⁵ 「おもてなし」原为日语固有词, 意为“以诚心款待客人、不求回报的待客之道”。2013 年 9 月东京申奥最终陈述中, 主播泷川克里斯汀 (滝川クリステル) 逐音节念出“お・も・て・な・し”, 用以阐释日本的待客精神。该词随即成为日本社会的热门话题, 并以“お・も・て・な・し”词条与“今でしょ!”“じえじえじえ”“倍返し”并列获得 2013 年日本新语·流行语大奖年度大奖。

- Brown, R., & Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. In T. A. Sebeok (Ed.), *Style in language* (pp. 253-276). MIT Press. <https://mitpress.mit.edu/9780262690102/style-in-language/>
- Butler, J. (1990). *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*. Routledge. https://search.library.duke.edu/nde/fulldisplay?context=L&vid=01DUKE_INST:DUKE&search_scope=MyInst_and_CI&lang=en&docid=alma990008566600108501
- Butler, J. (1993). *Bodies that matter: On the discursive limits of "sex"*. Routledge. https://monoskop.org/images/d/df/Butler_Judith_Bodies_That_Matter_On_the_Discursive_Limits_of_Sex_1993.pdf
- Chan, D. (2000). The story of Singapore Airlines and the Singapore Girl. *Journal of Management Development*, 19(6), 456-472. <https://doi.org/10.1108/02621710010372873>
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1982). Felt, false, and miserable smiles. *Journal of Nonverbal Behavior*, 6(4), 238-252. <https://doi.org/10.1007/BF00987191>
- Ferguson, K. L. (2015). Aviation cinema. *Criticism*, 57(2), 309-331. <https://digitalcommons.wayne.edu/criticism/vol57/iss2/9>
- Foucault, M. (1995). *Discipline and punish: The birth of the prison* (2nd Vintage Books ed., A. Sheridan, Trans.). Vintage Books. <https://search.library.yale.edu/catalog/9941564293408651>
- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life* (Monograph No. 2). University of Edinburgh, Social Sciences Research Centre. <https://discover.libraryhub.jisc.ac.uk/search?ti=The%20Presentation%20of%20Self%20in%20Everyday%20Life&rn=2&for=edi>
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Anchor Books. <https://web.stanford.edu/~eckert/PDF/GoffmanFace1967.pdf>
- Hall, E. J. (1993). Smiling, deferring, and flirting: Doing gender by giving "good service." *Work and Occupations*, 20(4), 452-471. <https://doi.org/10.1177/0730888493020004003>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (3rd ed.). University of California Press. <https://www.ucpress.edu/books/the-managed-heart/epub-pdf#1>
- Ide, S. (1982). Japanese sociolinguistics: Politeness and women's language. *Lingua*, 57(2 - 4), 357-385. [https://doi.org/10.1016/0024-3841\(82\)90009-2](https://doi.org/10.1016/0024-3841(82)90009-2)
- Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 8(2 - 3), 223-248. <https://doi.org/10.1515/mult.1989.8.2-3.223>
- Kress, G., & van Leeuwen, T. (2020). *Reading images: The grammar of visual design* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003099857>
- McElhinny, B. (1998). "I don't smile much anymore": Affect, gender, and the discourse of Pittsburgh police officers. In J. Coates (Ed.), *Language and gender: A reader* (pp. 309-327). Blackwell. <https://catalog.libraries.psu.edu/catalog/1727534>
- Moles, E. R., & Friedman, N. L. (1973). The airline hostess: Realities of an occupation with a popular cultural image. *Journal of Popular Culture*, 7(2), 305-313. https://doi.org/10.1111/j.0022-3840.1973.0702_305.x
- Nakano, Y. (2019). Japan's postwar international stewardesses: Embodying modernity and exoticism in the air. *U.S.-Japan Women's Journal*, 55/56, 80-107. <https://go.gale.com/ps/anonymouse?id=GALE%7cA651179163&issn=10599770&it=r&linkaccess=abs&p=AONE&sw=w&v=2.1#1>
- Norris, S. (2004). *Analyzing multimodal interaction: A methodological framework* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203379493>
- Sangster, J., & Smith, J. (2019). From career girl to sexy stewardess: Popular culture and women's work in

- the Canadian and American airline industries. *Women: A Cultural Review*, 30(2), 141-161.
<https://doi.org/10.1080/09574042.2019.1600310>
- Sohn, H.-M. (1999). *The Korean language*. Cambridge University Press.
<https://www.cambridge.org/cn/universitypress/subjects/languages-linguistics/asian-language-and-linguistics/korean-language?format=HB&isbn=9780521361231#description>
- Taylor, S., & Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline industry. *Work, Employment and Society*, 14(1), 77-95. <https://doi.org/10.1177/09500170022118275>
- Tiemeyer, P. (2013). *Plane queer: Labor, sexuality, and AIDS in the history of male flight attendants* (1st ed.). University of California Press. <https://www.jstor.org/stable/10.1525/j.ctt24ht1k>
- Tyler, M., & Abbott, P. (1998). Chocs away: Weight watching in the contemporary airline industry. *Sociology*, 32(3), 433-450. <https://doi.org/10.1177/0038038598032003002>
- Vantoch, V. (2013). *The jet sex: Airline stewardesses and the making of an American icon*. University of Pennsylvania Press. <https://doi.org/10.9783/9780812207743>
- Williams, C. (2003). Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Gender, Work & Organization*, 10(5), 513-550. <https://doi.org/10.1111/1468-0432.00210>
- 高笑楠. (2015). 性别操演理论的经验解释与女性主义方法论反思——以高层两性人才访谈为例. *社会*, 35(3), 121-140.
- 菊地康人. (1997). 敬語(講談社學術文庫, No. 1268). 講談社.
<https://cir.nii.ac.jp/crid/1971149384839508379>
- 李晓菁、刘爱玉. (2017). 资本控制与个体自主——对国内空姐情感劳动的实证研究. *妇女研究论丛*, (5), 24-36.
- 蒲剑. (2019). 一场与观众共谋的叙事——《中国机长》的类型化叙事探析. *当代电影*, (11), 19-21+177-178.
- 田林楠. (2022). 情感劳动的“两副面孔”：从霍克希尔德到哈特与奈格里. *社会学评论*, 10(2), 88-103.
- 赵恒. (2010). 客舱中的服务语言技巧. *才智*, (16), 187.

【利益冲突声明】 本研究不存在利益冲突。

【作者贡献声明】 陈柏鑫负责研究构思、语料整理及论文撰写。作者已审阅并同意提交本文，并对研究贡献负责。

【作者简介】 陈柏鑫（2000—），东北师范大学戏剧与影视学硕士，中国高等教育学会影视传媒专业委员会会员、中国科教电影电视协会会员，研究方向为电影文化、文化传播，E-mail: 469712560@qq.com, ORCID: 0009-0007-6106-1578。