

济南莲花山殡仪馆来了女大学生,虽然才到两周多时间,就已经吸引了众多目光——她适应这个特殊的单位吗?单位适应她吗?省城有家医院的产科主任,却因为不愿意做剖腹产手术而闻名。她宁愿花大把大把的时间劝说孕妇顺产,也不肯轻易为一个能顺产的孕妇做半个小时的剖腹产手术。我们听听她是怎么说的。

本期策划 张洪波



张巧玲(左)和同事们在殡仪馆工作。本报记者 赵丽 摄

莲花山殡仪馆来了女大学生

# 我不敢保证坚守 但会做好眼前事

本报记者 赵丽 实习生 王书近

8月3日,22岁的大学毕业生张巧玲来到济南市莲花山殡仪馆报到。

张巧玲是洛阳人,在济南大学社会工作专业学了四年,今年7月份刚刚毕业。在上大学时,她从没想过,毕业后会到殡仪馆工作。

而在莲花山殡仪馆,与张巧玲几乎同时来报到的还有五名大学生,在经过培训和试用后,这些大学生还将面临着淘汰。

曾经有媒体问张巧玲,她是不是会坚守殡仪馆这份工作,她坦然回答说不敢保证,但会做好眼前。

编辑:张洪波  
美编:牛长婧  
组版:秦川

大学时候的张巧玲。  
(照片由本人提供)



## “我的耐力远远超出我的想象”

7月30日,张巧玲从洛阳老家回到济南。四年大学生活,已经使这个22岁的姑娘逐渐熟悉了这座城市的气息。不过,在由家返济的车上,一种陌生、忐忑、期待、急切混合起来的感觉开始断断续续在她心底搅动。

张巧玲从来没想到,大学毕业后她会到殡仪馆工作。而她被分到这里,是因为济南社会工作协会受济南市民政局委托,与济南山泉社会工作服务社签署了《2010年度社会工作岗位购买协议书》,通过政府出资的方式,购买了17个专业社工岗位。这17人全部是社会工作专业大学毕业生。此后,他们将在济南市社会福利院、济南市莲花山殡仪馆、济南市救助管理站、济南市精神病院、济南市社区服务中心等单位开展专业社工服务。

就在三四天前,当张巧玲在电话里对单位分配安排说出“同意”几个字时,她并没有想太多,当时她正一个人在外办理手续,拍摄决定时也没再和父母商量一下。

尽管知道女儿“不做专业处置工作”,即不接触逝者遗体,但得知消息的母亲,仍掩饰不住担忧——姑娘你不害怕吗?别人会怎么看你呢?

此前,在收到关于到莲花山殡仪馆工作征求个人意见的邮件时,她曾回过一个电话,用“不会主动去,但也不排斥”这样的字

眼来表明态度。

8月1日,好像很不自觉的,张巧玲慢慢地按下了手机键,把QQ签名改成了“我的耐力远远超出我的想象”。读大学时,她也常常用这样的话勉励自己。

## 阳光齐刷刷洒下来 她觉得这里太安静了

8月3日就是去报到的日子。一切都是未知,报到前,张巧玲开始在网上查莲花山殡仪馆的资料,尤其是照片。

莲花山殡仪馆位于经十东路。张巧玲来到时,阳光正齐刷刷地洒下来,眼前的殡仪馆干净而安静。因为周围几无人烟,四下沉寂,时间也好像停顿了一般,当哀乐和哭声响起时,才把凝固的东西扯碎。

在办公室里,张巧玲见到了五个刚入职的大学生,四女一男,最小的女同事比自己还小一岁,看到他们年轻的面孔,张巧玲的心释然了许多。

之前,她觉得这里可能很阴沉,同龄人很少。一想到自己将孤零零一人在附近住宿的场景,心里就不舒服。那种带着焦灼感的恐惧像团乱麻,不想还好,越想越怕。现在,恐惧像被扎了一针的气球,逐渐缩小。

从领导口中,张巧玲得知,殡仪馆有火化师、整容师、遗体接运工、引导服务人员、司仪主持人员等多个岗位,引导员是其中重要的一环。她要融入逝者家属,就像主事人一样,对进门、安置、告别、火化等治丧仪式进行调度,安排帮忙的人照顾好逝者的亲属。

领导说,张巧玲和这几个合同制大学生没有区别,都要培养成引导员,都要一同进行入岗前的培训,都要在考核合格后才能上岗。而成为一名合格的引导员,要求很高,“需要有良好的职业道德、善良、高情商、有丰富的与人交往的经验、细致、有较强的处理突发事件的能力,能够控制局面。”

要看得起单位,  
也要看得起自己

早晨5:40,闹钟准时响起。化一个淡妆后,6点钟,张巧玲提着上班要穿的白衬衫、黑裤子出门。买几个灌汤包在K94路公交车上解决完早餐,再换乘115路,没有座位,她一路站到“刘智远村南”这一站。7:40,她来到了莲花山殡仪馆门口。

虽然八点半才正式上班,但她老怕车来得太慢,怕耽误了时间,宁愿早起一会儿。

在实习培训期间,张巧玲和另外几位新人一样,都要接受严格考查,甚至有被淘汰的可能。其间,观摩和听课学习是他们最重要的任务。上午做完操,要跟着正式的引导员观摩告别仪式。“之前都没见过遗体,第一次见的时候,遗体就在我身边两米左右的位置,我都不敢看。现在好多了,不想看了也就什么都没有了。”张巧玲说,在开始的一段时间,眼瞅着逝者的亲属悲痛欲绝,他们几个常常常红了眼眶,甚至泣不成声。

最近,殡仪馆刚处罚了几位职工,因为他们在告别厅里当着哭泣的逝者亲属嬉笑,这给几位新人印象深刻。他们明显感觉到单位的期望很高,领导要求也比较严格。“做殡葬的人不是不正常,也不是没饭吃,要有行业的尊严。要看得起单位,也要看得起自己。”一位领导曾经这样严肃地告诫,“单位适应你,你也要适应单位。”

8月18日,又到了双号学习听课的日子。在殡葬行业中,“没”、“走”、“再见”、“去”、“在”、“不在”这些容易产生联想的词语一般都不宜使用。而在以前,连“您好”这个词都是禁忌语,因为一旦腔调不对,很容易让家属产生反感——家中都有人去世了,能好吗?授课老师说,这种模拟训练,就是教新人“将心比心地去想,对家属的话能做出神经点对点的回馈”。

技术性的东西,几个年轻人还要学习很多。培训课上经常提,要培养他们的职业自尊心和职业道德,“把别人的悲痛当做自己的悲痛,起码不要增添他们的痛苦,让别人在刚失去亲人的时候又遭遇冷漠。”

## “只不过做了一份 特殊点的工作而已”

课上讲授的理念与跟社工的精神很相符,这让张巧玲心里很欣慰。

4年前刚上大学时,她被调剂到社会工作专业,真正沉下心来后,她发现自己对这一专业其实很有兴趣,陆续读了不少社会学方面的书。

社工本身也有心理压力,有伦理困惑,当这个沉静的姑娘出现这些情况时,经常有同学来提醒:“你都这样了,怎么去帮别人?”

虽然相信社工这份工作的意义,但她很明白,社工也是正常人,也会烦躁、灰心,只不过他们有专业要求,就如同律师、医生这些职业一样。“大家都很平凡,只不过是做了一份特殊点的工作而已。”她很理解一些社工因为薪酬等原因选择别的出路,“现实生活压力很大,人们都希望有更好的生活。能承受住压力就继续,承受不了就基于自己的考虑做其他的选择。”

“我还是个‘小学生’,因为没去做过。”谈及自己在殡仪馆的工作时,张巧玲说,自己只是在看,用以前的思想在看,缺少真实的东西。经过十几天的培训之后,她觉得在这份工作上,对善心、承受能力等都有很大锻炼,“可能会成长得更快。”

近期几家媒体的采访给了她一些压力。她有时会想,如果自己被淘汰了,或者放弃了这份工作,别人会怎么看?后来想开了,别人突然关注的,并不是自己这个人,更多是这个身份,时间一长,也会淡忘。曾经有媒体问她是不是会坚守殡仪馆这份工作,她坦然回答说不敢保证,但会做好眼前工作。

事情都是在变的,年轻的她也许并不知道自己需要什么生活,人生方向又在何处。

莲花山殡仪馆的一位领导这样说,“这个工作要求通情达理、善解人意,他们都没有结婚生子,生死都没有接触,生命层次都不完整、丰富,怎么去对别人进行心理疏导、心理抚慰呢?他们还要成长。”