

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？在剖腹产率居高不下的今天，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。

本期策划 张洪波



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)



“我的忍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，拍板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，但也排斥”这样的字眼。

眼来表明态度。

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

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。什么都是未知，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，时间也好像停滞了一般，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，就像主人一样，对进门、安置、告别、火化等治丧仪式进行调度，安排帮助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。培训课上经常提及，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年前刚入大学时，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感兴趣，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。”

“我还是个‘小学生’，因为没做过。”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。”