

# 他们为逝者拉上帷幕,予生者宽慰

在世俗的眼光中,殡葬工作者往往是忌讳提起的一个群体。他们不分昼夜地值守奔走,只为体面地送逝者“最后一程”,他们渴望被理解也常常被误解。一直被亲戚朋友认为“胆小如鼠”的广州市殡葬服务中心殡仪服务部业务组组长陆晓君用二十年的坚守为自己披上了坚毅且勇敢的“外衣”,她认为要让别人理解这份职业,就要学会换位思考,感同身受,把专业态度拿出来,无所畏惧一心把服务做好。广州市银河烈士陵园管理处业务一部黄南虹见惯了太多生离死别,她认为生命可贵,健康无价,要学会珍惜,善待自己和身边的每一个人。

■采写:新快报记者 麦婉诗 受访者供图



广州市殡葬服务中心殡仪服务部业务组组长陆晓君:  
换位思考,把“冷”职业做出“暖”服务

刚入行看见遗体做一两个月噩梦

1999 年,正在外资公司任职文员的陆晓君两次申请成为业务员不成功谋求转行,某天同事拿着报纸上的广州市殡仪馆招聘业务员的广告跟她开玩笑说:“晓君,这里招聘业务员你要不要去试试?”考虑到工作的稳定性和发展空间,陆晓君也没多想就去应聘了,谁知这一干就是二十年。

在家人眼中陆晓君是个胆小的女孩。到广州市殡仪馆应聘,比起忌讳,家人更多的是替她担心。得知这个消息的亲友也将“丑话说在前头”,直截了当表示结婚将不会邀请她,陆晓君嘴上说着“无所谓”,其实内心苦涩得很。

到殡仪馆的第一天,陆晓君就和其他新员工一起被带到殡仪馆防腐室参观遗体,因为害怕,陆晓君摘下眼镜躲在了男同事的身后。之后的一两个月,她时不时会做噩梦,梦中充斥着各种遗体的场景。每逢值夜班接听电话时更是难熬,陆晓君唯有咬咬牙请了丈夫过来陪同,即便怕成这样,这二十年间,陆晓君从未想过辞职,她说,“后来我想明白了,我们的工作帮助逝者体面地离开,语言安抚帮助逝者亲属平复情绪,没什么可怕的。”

服务时拿出专业态度

今年的 1 月 26 日,在韶关陪家人过春节的陆晓君密切关注着新闻信息,她以职业的敏感意识到此次疫情的严重性,果断取消休假。在返回广州的路上,她接到上级部门的通知,要求举办告别仪式时要控制人数。年初三殡仪馆也安排了告别仪式,陆晓君必须马上通知丧属。

顺利把孩子送到家后,她马不停蹄地赶回办公室,根据通知简单起草了一套规范话语后,和其他同事分工协作把电话打了出去。有些家属情绪激动接到电话那刻就开骂了,但陆晓君明白,“每位逝者都有其社会关系,家属都想见逝者最后一面,开口让他们不要来很难,但我的肩上扛着责任,希望前来参与告别仪式的家属都能平平安安地来,健健康康回去,”当天 11 点多,陆晓君和同事总算把所有家属通知到位了。

困难接二连三,业务部工作人员来

比起面对冰冷的遗体,陆晓君更怕的是看到生离死别的场面。为广州市殡仪馆服务的二十年间,中间有十年她被派到殡仪馆的告别厅当礼仪师,负责主持告别仪式等。

棺槨内外,隔着生与死,陆晓君思及那些撕心裂肺的场面依然双目泛红。有次陆晓君为一名男性逝者举办告别仪式,逝者的妻子在告别会前就一直木然地坐在丈夫的棺槨旁,甚至几次情绪激动扑向丈夫的棺槨,但被拦了下来,原因无他,逝者妻子只是希望能最后握一握丈夫的手。陆晓君说,“看到这样的场面,任何人都不会忍心,我在咨询了防腐师,并做好现场消杀工作后,满足了逝者家属的要求。”也有一次,告别会上是一对父母送别早逝的孩子,家属情绪激动不愿接受现实,叫来了 120 到场想再为孩子抢救一次。判定一个人的死亡有一套严格的流程,在场几乎所有人都明白这是徒劳,但为人父母舐犊情深,陆晓君将心比心恳请医生配合逝者家属的要求,“这个过程是很残酷的,我们只能尽全力安抚,更希望父母能尽快地接受这个结果。”

自五湖四海,返岗后有些人需要隔离,这让原本就人手不足的业务组雪上加霜。陆晓君就这样白天黑夜连轴转,顾不上喝水吃饭,平均每晚只睡 4-5 小时。陆晓君的手机作为咨询电话被公布出去,夜里她就抱着手机睡觉。空运鲜花受到疫情影响暂时断供,她就建议家属写卡片、写信件,让思念陪着逝者去到另一个世界。

陆晓君坦言,每当身边的朋友有亲属离世需要她帮助时,她总是尽其所能去为逝者安排好葬礼,身边的朋友也开始理解她的工作。“虽然我们面对的是冰冷的遗体,但我们的服务是温暖的,让别人理解自己,就要学会换位思考、感同身受,同时把专业态度拿出来,无所畏惧,一心想把服务做好。”

广州市殡仪馆每年约为 3 万名逝者送行,二十年过去,陆晓君已学会怎么去排解和平复工作压力和负面情绪。



广州市银河烈士陵园管理处业务一部黄南虹:  
用心用情,为逝者亲属解除后顾之忧

持续沟通一年为逝者亲属提供满意服务

成为银河烈士陵园的一名业务员之前,黄南虹有过 22 年幼儿园教师的经历,从幼儿园老师到殡葬工人,职业跨度之大,让她身边的亲戚朋友都感到不可思议和不理解。黄南虹的转行有着迫不得已。早些年,黄南虹劳心教学而患上了慢性咽炎,这导致她的身体一年不如一年。黄南虹说,“我当时想着换个安静的工作环境对身体更好,而社会有不同的分工,没有贵贱之分。生老病死是人生的自然规律,工作总要有有人去做,我相信只要用心用情就能发光发热。”

未入职前,黄南虹对殡葬行业充满疑惑和未知的恐惧,入职时得知要去骨灰堂参观,黄南虹还是按捺不住内心的恐慌情绪,但当她看到其他同事习以为常地在骨灰堂进行日常打理,这种害怕和担忧瞬间被稀释,“我当时想着,他们可以,那我也行呀。”黄南虹说。

经过 5 年的了解,现在黄南虹认为,殡葬行业并不神秘,它和其他服务性行业大同小异。她说,“除了爱心耐心,更需要有责任心,对待前来办理业

务的群众要仔细聆听他们的需求,帮助他们解决困难。”平时,她在银河公墓业务大厅主要负责协助前来的市民办理骨灰存放、墓地安放等工作。有次,她接待了一位年近 60 岁的阿姨时,询问得知阿姨是准备为患癌而不幸去世的丈夫购买一块墓地。隶书显得温柔,魏碑刚劲有力;彩色照片显得亲切但可能会褪色,黑白照片又……阿姨对墓碑的设计斟酌良久,三番几次提出修改。在与阿姨仔细沟通中,黄南虹得知这位阿姨与丈夫感情笃深,墓碑设计的各个细节均考虑到丈夫的喜好所以迟迟定不下来,“一般新墓碑只需用时一个月左右就能进行安葬,而这位阿姨服务则用了一整年。直到阿姨的先夫入土为安那天,阿姨还特地跑来感谢我,当我看到她的神情时就知道她的心头大石总算放下了。”

这经历令黄南虹感触良多,她表示,“这份职业虽然可能会见证很多悲伤离别,但这些悲伤离别是因爱而生的,这份工作也是被爱串联起来的。认真倾听,以我微薄之力能完成家属的心愿,对我来说就是一件幸福的事。”

一墓一花代寄哀思

“您好,这里是银河公墓,请问有什么可以帮到您……”今年清明节前,广州发布公告称,各殡葬服务机构拜祭场所清明节期间暂停祭扫活动。消息一经发布,银河公墓业务大厅的电话就被“打爆了”,其中大多是咨询要到什么时候才能恢复拜祭。黄南虹这头盖上电话,转瞬电话铃声又响起,在最繁忙的是清明和重阳期间,平均每天要接听 40-50 通电话。

有不理解是肯定的。“不是去扫墓,我只是去骨灰堂看一眼,更换些祭祀品就离开。”“我只是去墓地为旁边植物施施肥。”希望找机会进入公墓的市民中表达这些意愿是最多的,更有甚者会大闹业务大厅,并扬言“里面都没有人,我一个人进去怕什么?不给我们进去我要告你们!”这时,黄南虹只能耐心进行劝导,同时为家属提供代摆放祭品并拍照佐证

等贴心个性化服务满足他们的心愿。

暂停祭扫活动后,黄南虹也没有闲下来。清明期间,她全程参与了一墓一花、信邮哀思等集中祭扫活动。接信件时要佩戴白手套、信件要放置在绒布托盘中,摆上信件后要在墓前鞠躬……黄南虹参与设计了信邮哀思的服务流程并带领同事一起练习,务求以最恭谨的态度和满满的仪式感弥补市民的遗憾。此外,黄南虹还率领业务部的 8 个姐妹,在短短的 2 天时间里,为 1.5 万个墓碑敬献鲜花。黄南虹说,“我们分片区敬献,每人每天要敬献近千枝菊花,鞠躬近 1000 次,两天下来是腰酸背痛,但能够代表家属去为先人送上思念与祝福,弥补市民没有遗憾就很值得。”

黄南虹坦言,在银河公墓工作虽然只有短短五年时间,她已经深刻感受到人生的无常,因而会更加珍惜与亲朋好友相处的时间。“学会控制好情绪,不要轻易把情绪发泄到别人身上”黄南虹说。