

广州殡葬人

编者按

人生像一本书,总有翻到最后一页的那天。当生命走到尽头时,有这样的一群人,他们干着最不可缺少的活却鲜少被人提起,他们直面死亡、不惧流言,他们既是“人生的谢幕师”又是“生命摆渡人”,他们就是默默无闻、时刻坚守的“殡葬人”。清明节来临之际,新快报对话多位来自广州的殡葬工作者,推出系列报道,讲述他们护航生命最后一程的故事。

广州市增城区殡仪馆出殡组负责人范伟房:

一份高尚的职业
干了23年无差错

熟练地戴好口罩、橡胶手套,穿上防护服,范伟房走进整容化妆室,开启一天的工作。他现年41岁,为广州市增城区殡仪馆服务已有23年。这么多年来,收殓工、驾驶员、火化工、遗体防腐整容师……殡仪馆内多个工种他都做过,其中,时间最长的还是遗体防腐整容师。范伟房认为自己从事的是一份高尚的职业,工作多年无一差错。

门外汉苦练成为中坚力量

成为防腐整容师前,范伟房从未接触过防腐整容技术,实打实的是个“门外汉”。范伟房称,就算在同一个殡仪馆内,收殓工和遗体整容师也是完全不同的工种。

为了锤炼出精湛的技术,坚信“勤能补拙”的他多次到广州市殡仪馆学习防腐整容技术,时时向馆内的前辈请教学习,一有空就钻进化妆间反复钻研,慢慢探索。如此,一步步地慢慢成长为馆内防腐整容师骨干。

从业生涯中,范伟房经历过多次较为重大的挑战。其中一次发生在七八年前,当时有一名20岁左右的小伙子因交通事故去世,他的遗体被送到增城区殡仪馆,头部已变形、面目全非。按照逝者家属“最大程度恢复他生前容貌”的要求,范伟房与另外一名同事搭档,对照逝者生前的照片,一点点进行缝合,整整修复了7个小时,而正常的遗体整容用时为30分钟至40分钟。

无论是对于范伟房还是对于在工作间外等候的家属,这么长时间的修复过程实在是一种煎熬。整个过程中,范伟房不敢多作停顿,渴了就喝一口水接着干。遗体修复完成,工作人员将小伙子的遗体推出工作间,逝者父亲当场激动地跪在地上,不停地对范伟房说着感谢的话。“当时我和其他工作人员目睹了这一幕,眼睛红了。”范伟房说,通过自己的努力令家属满意、得到家属肯定,自己很满足。



让逝者有尊严地告别世界

谈及入行的原因,范伟房坦言是受到父亲影响。范伟房的父亲于1999年从增城区殡仪馆退休,第二年范伟房就子承父业进入殡仪馆工作。

范伟房人行与其他人颇有不同之处。对于他来说,增城区殡仪馆是“父亲曾经工作过的地方”,一点也不神秘。很多人进入殡葬行业之初或多或少有些抵触,范伟房却没有这样的心理障碍。

“放学或放假回家,基本上看不到父亲的踪影。”范伟房回忆称,小时候,他的父亲总是很忙碌,后来范伟房才知道,那时工作单位人员不多,他的父亲经常白天出车接运遗体,晚上还要进行遗体火化、维修火化炉,根本闲不下来。

如今,范伟房对工作的投入程度与父亲相比有过之而无不及。无论逝者是正常病故、因年老去世还是因意外去世,范伟房都认真为其进行整容、修复,让逝者有尊严地与世界作最后的告别。多年来,范伟房每天带领出殡组全体人员为多名逝者穿衣、化妆、装殓出殡,工作繁重的时候甚至累得站不住脚,但无一差错。

人总是于声人声鼎沸时来,于万籁俱寂处去。“生与死一样,是人生的两个最重要的节点。我们从事的是一份高尚的职业。”这就是范伟房对于自己所从事职业的认知。

广州市番禺区殡仪馆业务部部长徐帅:

提供贴心服务
送逝者最后一程

2021年,在做了11年遗体接运工作之后,徐帅成为广州市番禺区殡仪馆业务部部长。徐帅说,他二十岁出头入行,靠着一股热情,一股“三百六十行,行行出状元”的志气,慢慢成长。他明白,“打铁还需自身硬”是立身之本,他把殡葬行业当成事业来干,用心贴心的服务,让逝者平平安安、安安静静走完人生最后一程。



“尽量满足家属的合理要求”

准时准点到达等候地点,跟逝者家属核对信息,简单询问家属需要什么服务,将遗体运送到殡仪馆……这样的工作,徐帅日复一日干了11年。

“刚入行时多多少少会有点害怕,你说没有是假的,做的时间久了,就习惯了。”徐帅坦言,刚入行时,他对于夜晚接运遗体也挺害怕,他就告诉自己,“我是在为人民服务”,靠着这么简单的一个想法,他克服了恐惧。

在殡葬服务的整个流程中,工作人员是在接运遗体时首次接触逝者家属,徐帅认为,可以在这一环节中 and 家属建立起互信。他说:“家属此时可能会比较慌乱,如果我们能设身处地为家属着想,解答他们的疑惑,家属就会觉得我们是可信任的,这是治丧过程顺利进行的一个依靠。”

从事遗体接运工作时日不短,对此徐帅感触良多。他回忆称,有一次他去番禺区某村接运一位老人的遗体。老人的子女表现出依依不舍的感情,引起徐帅强烈的共鸣。“当时我的眼眶红了。”徐帅说,他当时第一时间想到“要为家属做些什么,以减轻他们的痛苦”,因此在了解了逝者家属的基本诉求、治丧安排后,尽自己所能为家属提供好的方案,让逝者平平安安、安安静静地走完人生最后一程。

“我们会尽量满足家属的合理要求。”徐帅提到,有些家属提出想在一旁看着工作人员为逝者化妆,让自己有更多时间陪伴逝者;还有人提出想参与所

有环节,最后再尽一下孝道。徐帅总是尽量让他们如愿以偿。

提升自身素质 迎接新挑战

被调到殡仪馆的业务部担任组长后,徐帅一时未能适应从遗体接运工到殡葬业务员的身份转变,直到他接了一单特殊的业务。

2022年,徐帅全程负责处理了一具无人认领的遗体。当时,各职能部门通力合作,找到了逝者的家属,但家属的态度比较消极,不愿意过来认领逝者遗体。徐帅花了很长时间与家属沟通,甚至将家属当成朋友,推心置腹地交流。最终家属被徐帅说服,事情得到妥善处理。

徐帅的感触颇深,他真正感受到新岗位的巨大挑战。“业务员的岗位是对我综合素质的全方位考验。每天要接触形形色色的人,我需要与家属进行深入沟通,有一些家属不太好相处,对我来说是个挑战。”徐帅说。

打铁还需自身硬,徐帅明白,只有提升自身素质,才能为群众提供更好的服务。他认真学习与殡葬相关的法律法规,积极参加殡葬方面的培训。之后他考取了遗体接运工三级证书(高级技能),参加广州市殡葬职业技能竞赛“殡仪策划”项目并获得二等奖。这些成绩印证了他在殡葬行业上不断“做实”。

在徐帅看来,不同于其他服务业提倡的“微笑服务”,殡葬行业提供的是温情服务,提供“心贴心”的服务。谈及未来,他说:“我一直把我的工作当成事业来干,未来希望把细节做得更好,把事情做得更实。”