

殡仪



在“人生终点站”里工作的年轻人：

上班不能试错 业余热爱摇滚

“我觉得这是一份关乎生命的神圣职业，需要年轻人去学习传承。”从业近7年后，27岁的袁英感到她在殡葬行业可以做的事情还有很多。事实上，现在越来越多年轻人从事殡葬行业，他们甚至尝试在社交平台开设账号为自己的职业“正名”。

人生大事，莫过生死。这个清明节，新快报记者对话三位殡葬行业的“90后”殡葬师，尝试了解他们背后不为人知的苦与甘。鲜为人知的是，他们的工作不能试错，因此必须保持严谨；而他们会以年轻人喜欢的方式给自己减压，其中包括摇滚乐。

■采写·新快报记者 李婉诗 ■图片·受访者提供



■广州市殡葬服务中心殡仪一部防腐组护理班班长游梨东。



■广州市殡葬服务中心殡仪三部火化组遗体火化师袁英。



■广州市殡葬服务中心殡仪二部业务组业务员张荣。

日常：组织告别会

戴上口罩、手套，穿上蓝色的隔离服，为逝者净身、穿衣、化妆、剪指甲……这就是入殓师游梨东的工作日常。护理程序从向逝者鞠躬开始，到将逝者推到告别厅结束，如此周而复始持续近7年，游梨东用一双巧手让逝者与家属作体面的告别。

被提拔为殡仪一部防腐组护理班的班长后，游梨东更加用心钻研如何进一步优化护理服务。“考虑到不少逝者家属在亲人病重期间、弥留之际疲于奔波，甚至没有机会好好告别，我们特意装饰了护理室，创新设计了新的护理服务，家属能在整洁温馨的环境中观看、参与到逝者沐浴、护理等环节。”他说。

在广州殡仪馆的护理室，覆盖整面墙壁的松鹤图与暖色调的射灯营造出相对温馨的环境，家属透过一扇玻璃窗目睹整个护理过程，这对入殓师的技术和服务提出了更高的要求。

以为逝者化妆为例，游梨东需要根据逝者皮肤的状态和年龄去调和底粉，力求让逝者面部呈现相对自然状态。而面对状态较为复杂的逝者，如涉及水肿，皮肤会很脆弱，很小的动作都有可能将逝者的皮肤组织剥离下来。游梨东每次操作都需要谨慎再谨慎，让逝者以最好的状态最后面对家人朋友。

“我们能感受到家属情绪的变化，尤其是在护理结束以后，逝者呈现出安详的状态时，家属的悲伤情绪会得到很大的缓解。”游梨东说。

挑战：殡葬无小事

长沙民政职业技术学院被称为殡葬人的“黄埔军校”。今年26岁的张荣与游梨东一样毕业于该所学校。作为一名殡仪业务员，张荣在广州市殡葬服务中心从业两年以来主要负责接待办丧家属，协助办理火化遗体登记以及策划告别仪式等。

在家属对办丧流程手足无措时，张荣要充当家属的“导航员”，为他们提供专业的建议。有一次她接待了来一位为老伴办理业务的大爷。大爷当时手里握着一张死亡证，泪流满面地跑到业务大厅。由于亲人去世，大爷内心慌乱，加上年龄大了不太会使用电脑，他无法了解殡葬业务的办理程序。张荣和同事先对大爷进行安抚，再逐一告知业务办理的流程，并于当天为大爷办理好业务。

在张荣看来，家属来的时候已经沉浸在悲伤之中，业务员需要掌控全局，告诉家属需要做什么事情，有什么事情没有做，包括要帮家属规划好整个告别仪式。

虽然与殡葬行业的其他工种相比，业务员的工作环境更舒适，但工作难度也不小。“殡葬无小事，它只有一次机会，无法试错。”张荣说，业务员要为家属提供全程跟踪式服务，尽管难度不小，但看到一个家庭在悲伤中彼此相互搀扶，勇敢面对生命中最艰难的挑战，她更加坚定了为逝者和家属提供高质量服务的决心。“我要用我的专业知识和技能，为他们带去一丝温暖和安慰”。

感悟：时刻保持严谨

火化间的温度往往比室外温度要高。遗体火化师袁英介绍，随着夏季的到来，“下班后工作服上全是汗渍”。

袁英首要的工作任务是确保火化设备正常运行。这就要求火化师不仅要会操作设备，还要懂得设备维修、故障排除。而在袁英看来，自己的工作不仅关乎逝者，更关乎生者的情感和记忆。

有一次，她为一位七八十岁的老太太进行火化时出现了意外情况。当骨灰冷却完毕，进行收敛时，袁英发现了一个手术支架，属于逝者生前做手术所遗留的物品。按照工作要求，她需要向家属进行解释说明并询问家属是否需要进行保留处置。但一旁的家属立即对此表示强烈质疑，认为这不是他母亲的骨灰。家属坚信老太太从

未进行过任何手术，骨灰中不可能出现支架，认为是袁英的失误导致了骨灰的混淆。

明明在遗体入炉时已确认了遗体以及资料信息，家属也全程观看逝者进炉出炉，为什么还会如此？袁英随即和同事再次核对了所有流程资料，并调取了监控录像，最终确认这就是老太太的骨灰。家属冷静下来后联系自己的老父亲，这才得知，老太太数年前曾做过一次心脏支架手术，为了不影响儿子工作，当时曾瞒着他。

真相大白后，家属对袁英表示了歉意和感谢。因为平时遇到的感谢多，误解极少，这段经历给袁英留下极为深刻的印象。“换位思考，我很理解家属的心情。这次经历让我铭记时刻保持严谨认真，同时学会设身处地去理解家属的情绪和需求。”袁英说。

职业：时常被误解

对于袁英当初选择殡葬行业，她的家人曾有过“虽不理解但尊重”的阶段。这不是孤例，许多从业人员的交际圈都受到过职业的影响。

“每次结交新朋友，聊到工作的时候我都会先说我在民政局上班，相处一段时间后，我才会说明我是在殡仪馆上班的。”袁英说，朋友在得知此事后的第一反应是对袁英从事的工种感到不可思议。“因为火化师一般是男性，我身材比较瘦小，他们可能会认为我在殡仪馆从事业务、行政一类的工作，但他们并不会抱有偏见和歧视，相反还会表示敬佩”。

这些年，随着《入殓师》《人生大事》《三悦有

了新工作》等越来越多讲述殡葬行业的影视作品出现，大众逐渐“冰释”对殡葬服务行业的一些误解。但袁英认为，相对于遗体整容服务，大众对遗体火化师的了解还较少，“我甚至听说过有人以为火化是多具遗体混在一起烧，那真的是大大的误解”。

袁英说，大众对殡葬行业部分工种的认知还停留在过去。“实际上当他们目睹了从逝者入炉到（骨灰）收敛整套流程，才会打破偏见和刻板印象。现在社会更加包容和开放，都在朝着好的方向发展，我认为最重要的是自己要对这份职业有认同感。”袁英说。

未来：深耕本行业

“生命其实是很脆弱的，要活在当下，要过好自己的每一天。”袁英坦言，现在会因为这份工作而生出一些无力感。“有时候觉得我能做的只有这么多，但我想为家属做更多，所以感到无能为力”。

对于工作带来的负面情绪，张荣的调节方式是外出散心或看书，想办法自己安静下来。袁英则是从躁动的livehouse（音乐坊）里寻找情绪的出口。“我很喜欢摇滚乐，经常去看演出，包括音乐节和乐队巡演，摇滚乐让我对工作和生活都保

持激情。”她说。

今年3月，全国民政行业职业技能大赛广东省选拔赛在广州举办，经过激烈角逐，袁英和张荣分别获得遗体火化师赛项、公墓管理员赛项的一等奖。在被问及未来时，张荣说，荣誉只能代表过去，未来她将继续在行业里深耕，为更多的家庭提供温暖和安慰，用自己的行动诠释生命广度。游梨东则说，大赛是一个很好的交流平台。“我们的圈子很小，能和全国的入殓师在比赛中相互切磋，是一件很有意义的事”。