

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还有更多。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。

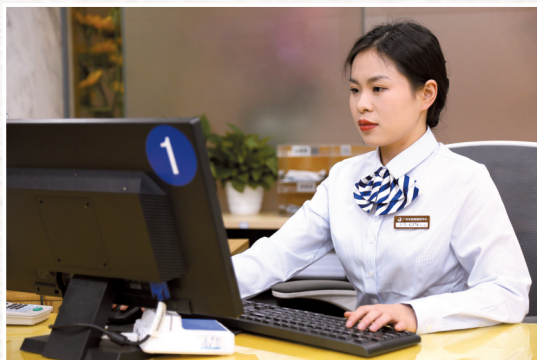
■采写:新快报记者 李娜诗 ■图片:受访者提供



■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。

在广州市殡仪馆的护理室,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,务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,他无从了解殡葬业务的办理流程。张荣和同事先对大爷进行安抚,再逐一告知业务办理流程,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扶持,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在这份职业有认同感。”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”。