



人生,就像一场漫长的旅程,生的时光总会结束,但生命的故事却永不止息。电影《人生大事》中,演绎了巷陌殡葬师的日常,释放出关乎生与死的沉重话题。死亡的庄严与临别的温情从来就不是相互分离的,生与爱恨同为人生大事,引发了人们的共情。

清明时节,缅怀先人,敬畏生命。

入殓师、殡仪礼仪师、殡葬接线员、职业“守墓人”……他们怀着敬畏之心,送别人生的最后一程,守护生命终点的尊严,一起来听听他们的故事。

守护生命终点的尊严



殡葬接线员 “话疗师”用声音抚慰悲伤

“您好!96000热线为您服务。”短短几个字的开场白,何令每天要重复说上几十遍。每一遍,都意味着一次离别。今年28岁的何令,是96000殡葬服务热线的一名接线员,她的工作日常,就是为失去至亲的市民提供咨询服务、安排车辆、服务回访等殡葬服务。

殡葬服务热线,是这个行业里第一个与死亡直面的环节。在96000热线室,接电话的清一色是年轻女孩,阳光、热情、积极,平均年龄27岁。24小时在线的她们,用声音抚慰悲伤,守护生命的“最后一程”。她们,也被称为“话疗师”。

4月4日上午9时许,走进重庆市殡葬事业管理中心的96000热线室,朝西的屋子不算太大,但光线格外明亮。“丁零零——”电话铃声响起,划破原有的寂静,坐在格子间里的何令戴上耳麦,接起电话。耐心听完电话那头的讲述,她轻声问出,“需要给您安排遗体运送吗?”声音透着一股沉着安稳的力量,对方回复后,她停顿半秒,说完“需要记录下您的信息”之后,手指飞快地在键盘上敲击。

几分钟,何令挂掉电话,转头和记者交谈,这个28岁的女孩化着淡妆,和接电话时的克制不同,她讲话时嘴巴眼睛会弯弯翘起,爽朗而自信。

“我们接电话的时候,不能过于欢快,也不能太过悲伤。”在何令看来,每次接电话,都是一次心灵的沟通,温情、细腻、专业都很重要,所以,声音、语气的拿捏显得尤为重要。

看似简单的工作,却不像想象中容易。

“办理火化的手续需提供哪些证件?”“公墓的使用年限有什么规定?”……面对来电咨询者的问题,需要接线员对殡葬政策、殡葬行业深入了解。

上岗前,何令进行了1个多月的培训,上班下班都在学习、记笔记。在何令的桌子上,摆着厚厚一叠殡葬行业规范资料,边角磨得有些发黄,方便随时查阅。从2019年入行至今已有4年,如今的何令,已能从容不迫地为来电者答疑解惑,“脑子里需要熟记各种政策问题,才能更好地为大家解答。”

工作之余,何令会通过看剧、逛街、骑行的方式让自己放松,“我喜欢看悬疑片、去剧场听听‘脱口秀’,来放松心情。”最让何令宽慰的是,家里人对自己这份工作都很支持,有亲人问起她在做什么,大多数时候都会得到积极的反馈。何令说,能在来电者最需要的时候给予陪伴、给予帮助,是工作中的最大成就。

“我们热线总共有17名员工,其中有11名接线员平均每天要接100多通来电。”96000殡葬服务热线业务专员李松芝告诉记者,正是有了大家的坚守,才让96000殡葬服务热线24小时畅通。

96000重庆殡葬服务热线成立于2014年12月,是西南地区首条殡葬服务热线。热线自开通以来,截至2023年2月,共接听群众来电14万通。

“每个人都会面对死亡,能帮助别人解决问题、抚慰逝者亲属的情绪,我觉得这很有意义。”何令说。



职业“守墓人” 让“生死屏障”变得更柔软

生老病死本是自然规律,但谈及死亡,大家往往有所忌讳,甚至连带着忌讳“和死亡有关的人”。因此,殡葬行业一度也成为“冷门”行业。

但18岁的周萍,选择的第一份工作就是陵园“守墓人”,这一做,便是23年。

2001年,从职业学校毕业的周萍,站在了找工作的十字路口。而彼时,就在离家不远处的灵安陵园正在招聘接待人员,从小就“胆子大”的周萍决定试一试。

“除了自己不排除,家人的支持也是我从事这个行业的最大动力。”周萍介绍,当时,人们对殡葬行业的忌讳,让自己也有过压力。

比如,别人常常会惊讶地问她“你不害怕呀”“干嘛不换份工作”。而她自己,也把握着“分寸感”,默默地遵守着行业内的一些习惯——不主动去参加亲朋的“喜宴”;与人道别时不说“再见”……

但每逢此时,比周萍早一年“入行”的父亲总是不断开导她:“你又没干啥坏事,我们这是在做善事,不要有心理压力,只要你喜欢就只管做下去。”

于是,这些年,周萍不但没换工作,还从接待员、礼仪师到墓地销售……把陵园各项工作做了个遍。手捧陌生人骨灰盒、深夜巡逻墓地,乃至夜宿存放骨灰的“骨灵堂”楼下,这些旁人听起来就害怕的事情,成了她和同事们的日常。

近年来,随着“云祭扫”等服务兴起,周萍和同事们又多了一项工作——代客祭扫。最多的时候,一天要祭扫十余个墓位,在那些熟悉又陌生的墓碑前,鞠躬上百次,尽最大努力将委托人对逝者的哀思传递好,用心守护每一份嘱托。

虽在陵园每天不断地重复经历,见证不同的离别,但说起一个个场景,周萍依旧会有不同的触动,忍不住眼眶湿润。“每一座墓里其实都是别人思念的人,我的爷爷奶奶也安葬在陵园。”

这样的共情,也让周萍对这个行业有了更深的理解。

“我们服务的是‘两个世界的人’,不仅要让逝者安息,更要带给生者慰藉。”周萍说,做这个行业越久,也给自己带来更多关于生命的思考。“每天见证生离死别,会让你以更平和的心态来看待生死,但同时,你也会更敬畏生命,学会珍惜当下的每一天,珍惜身边的每个人。”

在陵园工作20余年,周萍不仅在这一行感受到了给予他人慰藉的价值感,也见证了行业的悄然变化。

比如,随着社会的发展和观念的进步,人们对待生命也有了不同理解。一个明显的变化,就是越来越多的人有了“厚养薄葬”的观念,不少人开始选择节地生态安葬方式,通过树葬、花葬、草坪葬等生态安葬法,让生命以另一种方式延续,回归自然、融入自然。如今陵园节地生态葬占比已达33.8%以上。

让周萍更为欣喜的是,在这个稍显沉重的行业里,也有了越来越多的90后、00后年轻面孔。



殡仪礼仪师 给生命一场暖心告别

外形清秀的00后焦俊豪,是个热爱生活、兴趣广泛的大男孩,打球、爬山、唱歌都不在话下。不一样的是焦俊豪的职业,在“喜谈生,忌谈死”的传统中,他承担着“生命摆渡人”的角色。

就职于福寿园旗下重庆安乐堂的焦俊豪,是一名殡仪礼仪师,为逝者化妆、布置灵堂、主持告别会……给生命一场“暖心告别”,给予逝者家属最后的慰藉。

“我是学现代殡仪与管理专业的,算是‘科班’出身。”小焦谈起自己的职业,爽朗地说,“最初选择这个专业,就觉得自己胆子够大,对这个行业充满好奇。”

但是小焦的选择,最初还是遭到了父亲的反对:“你将来在殡葬行业上班,怎么找对象哟!”

“放心吧,您的儿子不管做什么工作,只要勤奋上进,都不用担心这个问题。”小焦发自内心的这句话,让父亲很受触动,同意了儿子的选择。

“以前在学校,同学对这个专业并没有忌讳,朋友更是很理解我。”小焦说,身边要好的朋友都知道他是学殡葬的,聚会、宴请都没有区别对待,“感觉现在年轻人的观念比较开放,这点我和家人都非常欣慰。”

2020年夏,小焦在安乐堂实习时,第一次真正接触陌生逝者。七八月的重庆,天气炎热。这天,小焦和同事们一起,坐着车去接逝者。闷热的车厢里,小焦攥着双手,手心一直出汗。

“第一次接触逝者,还是很紧张的,即便做好了心理准备,还是有些许害怕。”小焦说,上楼进屋后,家属们都沉浸在悲痛中,礼仪师要给逝者净身穿衣,并与家属沟通后事办理,再运往治丧中心。“出发前,前辈们就曾提醒我,出门时尤为关键,千万要稳,不能手滑。”

“即便是在夏天,遗体冰冰凉凉的,当手放上去的那一刻,让我感受到了逝者的温度。”小焦说,虽然是第一次,但稳稳地做好每一个环节。“当看到逝者家属深深鞠躬表达谢意时,我的心灵受到了触动,我们对逝者的尊重,是对家属最好的安慰。”

当了殡仪礼仪师后,年纪轻轻的小焦格外沉稳,这份工作也让他对人生有了新的思考。

2021年清明节,安乐堂举办了集体祭祀仪式。当时,小焦看到一名家属落寞悲伤的眼神,盯着骨灰盒上逝者的照片,仪式结束,他也是最后一个离开的。“这样的场景,让我格外动容。”

在小焦看来,对于礼仪师而言,这可能只是千万场告别仪式的其中一场,而对于逝者和亲人来说,这却是他们的“人生大事”。

在工作中,小焦也总结出经验,接到逝者当天,家属的情绪会很悲伤,第一天主要的工作是安抚家属的心情;次日,再和家属沟通后事办理细节,给生命一场暖心的告别。

小焦说,生命终会走到终点,殡仪师就是在这个终点,让逝者有尊严地离开,让家属的心灵得到慰藉,陪着亲人走好人生最后一程。

本版文据上游新闻