

温度 热度 力度

记者调查

# “我们在一起，抚慰那背后的伤痛”

——记者走进重庆96000殡葬服务热线打探悲伤抚慰服务

□本报记者 张莎

至亲离世，那份沉重的悲伤对亲属的情感和身心都是巨大的打击。重庆96000殡葬服务热线开通悲伤抚慰功能以来，最多时一天要接到10几起丧亲者的求助。清明节来临之际，重庆日报记者走进重庆96000殡葬服务热线，听他们讲述一个个悲伤抚慰故事。

## “倾听也是重要的情感支撑”

重庆96000殡葬服务热线成立于2014年12月，是全国第二条、西南地区首条殡葬服务热线。成立起，热线就24小时为广大市民提供业务办理、政策咨询、投诉建议服务。

重庆市殡葬事业管理中心96000热线业务专员李炫介绍，中心有11位接线员，都是年轻女性，平均年龄27岁。“许多刚失去亲人的亲属在电话中哽咽甚至大哭，年轻的接线员经验不足、手足无措，中心考虑再三，决定从‘服务民生’出发，再增加悲伤抚慰功能。”

2018年，96000殡葬服务热线正式推出悲伤抚慰功能，市殡葬事业管理中心以项目制方式陆续向冬青社工、仁爱社工、惠家社工购买“逝者家属悲伤抚慰社会工作服务项目”服务，希望能“用声音抚慰悲伤，用行动寄托哀思”。

“您好，这里是96000。”这句话只有短短几个字，但接线员田甜上岗前练了上千遍，语气、节奏都要拿捏到位：“我们的服务对象是一群需要特殊关怀的人，但我们又是提供专业服务和咨询，所以第一句话既不能过于欢快，也不能太过悲伤。”她说。

田甜告诉记者，她们接到市民需要情绪疏导的需求后，会详细记录下市民相关信息，转交到业务专员处，再统一分配给社工组织，交由社工通过倾听、支持、陪伴、静默等专业技巧和方法，让丧亲者及其家属尽快地从悲伤中解脱出来，步入正常的生活状态。

“有的市民打来电话，情绪很崩溃，不停地哭，什么话都说不出来。‘我知道您很痛苦，希望可以帮到您。’每当这个时候，田甜首先要做的就是安抚来电者的情绪。”有时语音很苍白，我们就静静听他们倾诉。”

田甜坦言，工作之初，她认为热线工作更多是事务性的处理与转介，系统培训后才认识到陪伴与倾听都是非常重要的专业技能，接线员虽然没有办法进行持续的个案跟进，但倾听也是重要的情感支撑。



重庆96000殡葬服务热线工作人员正在接听求助电话。

记者 周奇 摄 视觉重庆

## 一封信，一把空椅子，帮助她走出丈夫去世阴霾

一封信、空椅子……49岁的陈秀在这几个物件帮助下，成功走出了丈夫去世的阴霾。

“刚见面时，我们发现陈秀基本不社交，经常一个人待在家中封闭自己。她说，这是丈夫去世一年来的常态。”面对这位痛失挚爱的妻子，重庆惠家社会工作服务中心社工程程请她给丈夫写一封信，鼓励她在信件中与丈夫做正面的约定、承诺：自己会与孩子们好好生活，晚上陷入思念时听音乐来缓解失眠症状。

“我们发现，陈秀刚开始写信时，有些手足无措，但在引导之后，她泪流满面写了好几页纸，写完后整个人的状态是较为轻松的。”

此时，程程又继续通过“空椅子”方法引导陈秀。“你想象一下，如果丈夫还在世，就坐在这把椅子上，他会对你说些什么？”“我们很相爱，如果我先离世，我肯定希望他好好生活，我想，他会对我说：你要更加坚强、更加乐观、更加开心地生活。”

在情感和认知方面进行引导奏效后，程程陪陈秀走出家门，与朋友聚会、与邻居聊天散步。现在，陈秀恢复了一年前般的活力。

程程已开展悲伤抚慰服务一年多，她告诉记者，针对不同人群，悲伤抚慰的方式不一样。比如丧亲儿童，社工会以观看相关素材动画片、引导阅读绘本等方式，帮助他们认识、了解死亡；面对成年人，则会通过组建“爱的抚慰互助小组”、邀请丧亲家属参与活动等形式，为他们搭建一个悲伤宣泄平台。

在这个过程中，社工们还会通过与丧亲家属一起完成一本逝者的生命纪念册、整理逝者的遗物、为逝者写一封告别信等方式，帮助他们从心理上“告别”逝者。

## 五次入户后，她帮赵爷爷重建社会关系

社工蒋小晨刚完成赵爷爷的悲伤抚慰个案。

79岁的赵爷爷住在渝中区化龙桥，随着妻子、小女儿、哥哥、弟弟、女伴相继去世，老人常有悲观、孤独、不适的负面情绪，晚上经常失眠，常说“我这辈子就这样了，不配拥有美好生活”。

接到赵爷爷求助电话后，蒋小晨上门服务。为了增加老人的信任度，他特别邀请社工养老服务社工作人员一道入户。

“在赵爷爷家，我们引导他谈及在世的大女儿、女婿、孙女、重孙子，爷爷觉得大女儿、女婿对自己很不错，尽管他怕麻烦，很少去打扰他们，但晚辈有时间都会来看望自己。这证明，他对至亲依然存在积极的认知。”

第一次入户收获颇丰，第二次，社工邀请赵爷爷走出家门，到社区养老服务社参加义诊、讲座等活动。大家这才发现，赵爷爷有很多特长，会拉二胡、吹笛子、打乒乓球。蒋小晨又单独走访社区，了解到社区有一支老年乐队。

“赵爷爷，乐队缺一位演奏手，您能顶上吗？”“好！我去！”考虑再三，赵爷爷决定加入乐队。

“后来，我们每一次去，都发现赵爷爷多了几个朋友，笑容越来越多，人也越来越开朗。”蒋小晨说，社工五次入户后，已帮助赵爷爷和社会搭建了稳固关系，此时社工就可以退出了。

## 老年人比年轻人更需要人微陪伴

悲伤、愤怒、否认、焦虑、孤独、愧疚、抑郁……社工程程说，这些反应往往都是丧亲者必然经历的过程。与逝者关系越密切的人，产生的悲伤反应也就越严重。亲人如果是猝死或是意外死亡，如突然死于交通事故或自然灾害，则引起的悲伤反应最重。

她说，亲人去世后一年左右，是社工介入的最佳时间。因为刚丧亲时，只有极少数人愿意寻求悲伤抚慰，他们很排斥陌生人接触，反而过了一段时间后愿意敞开心扉。

让社工们欣慰的是，悲伤抚慰服务在重庆被逐步接受，最初96000殡葬服务热线开通悲伤抚慰功能时，愿意寻求社工帮助的并不多，现在每天最多有十多个，其中大部分为老年人。“年轻人抒发悲伤情绪的渠道更多，旅游、聊天、逛街、听歌、看电影。反而是一些白发人送黑发人、老年丧偶的情况，他们往往比普通入更难走出阴影和痛苦，细腻的情感、入微的陪伴，是我们可以提供的帮助。”

## 链接

## 自行疗愈，可从四步入手

程程表示，如果市民自行疗愈，可以从这几个方面入手：第一步是情绪释放，允许号啕大哭，泪水是有治愈效果的。第二步是表达悲伤、正向倾诉，通过朋友、邻居的陪伴，感受到自己还有人关心、有人在乎。第三步是处理与逝者的关系，通过整理逝者照片等方式，安置好逝者在自己心中的位置，实现与逝者“健康的持续性联结”。最后一步，要让生活回到轨道上，每天定时运动、按时睡觉、保持工作，建立起新的生命意义。

我为群众办实事  
12345在行动  
联动单位 重庆市12345政务服务便民热线  
重庆日报

## 一周热点排序

事项分类	占比
1 医疗卫生	33.06%
2 住房城建	18.41%
3 劳动人社	17.42%
4 市场监管	5.80%
5 交通运输	2.66%
6 治安警管	1.67%
7 生态环境	1.60%
8 城市管理	1.27%
9 民生服务	1.19%
10 商贸经济	0.84%

## 这些事解决了

### 停车场出入口井盖破裂

市民反映：九龙坡区剑龙北路一号隆鑫西城汇停车场出入口附近下水井盖破裂，存在安全隐患。  
九龙坡区住房城乡建设委员会回复：经现场查看，群众反映情况属实，已安排工作人员对该处破裂的下水井盖进行修复，现已处置完毕。

### 小区露台饲养活禽扰民

市民反映：两江新区康美街道东原旭辉江山樾小区3期的个别业主在露台饲养活禽扰民，希望核实处理。  
两江新区康美街道办事处回复：街道执法人员立即协调所属社区及小区物管对相关业主进行宣传教育，现该业主已自行将饲养家禽处置完毕。

### 花卉东路长期有占道经营

市民反映：渝北区花卉东路48号有多个商家长期店外占道经营，影响市民通行。  
渝北区龙溪市政监察大队回复：立即安排执法人员到该地点核实，现场责令门市负责人立即整改，该处堆放的杂物现已搬离。

### 新能源汽车停车遭收费

市民反映：驾驶新能源汽车在南岸区农村商业银行避险南山分理处门口的市政停车位停车2小时，工作人员要求缴纳4元停车费，已多次告知工作人员新能源汽车相关政策未果。  
南岸区城市管理局回复：已要求收费员退还收取的停车费，并对违规收费的工作人员给予相应处罚，同时加强收费员的岗位培训工作，认真学习文件精神，避免类似问题出现。

### 隧道道路破损未设警示

市民反映：万州区北滨大道二段三峡移民广场附近隧道内的道路破损，未设置警示标志，存在安全隐患。  
万州区市政设施维护管理中心回复：立即前往现场勘查，发现情况属实。已安排工作人员维修，现三峡移民广场外隧道内破损道路已经修复，安全隐患已排除。

### 小区门口化粪池被碾压变形

市民反映：璧山区沿河东路南段51号文风华府小区门口的化粪池被控车碾压变形，存在安全隐患。  
璧山区璧泉街道办事处回复：经现场核实，对于压坏的路面基层，街道安排施工队打掉破损处及周边原有基层，重新使用混凝土浇筑压实，路面基层现已恢复完毕，不影响后续正常使用。

### 公园门口人行道护栏倒塌

市民反映：垫江县桂溪街道凤山公园门口人行道护栏倒塌，影响正常出行。  
垫江县市政服务中心回复：经核实情况属实，目前中心已对该处的人行道护栏进行了修复，确保市民安全出行。

(记者 崔曜)

## 这些事还没解决

市民来电：巴南区龙洲湾开往百合佳园公租房方向的323路公交车，发车间隔时间较长，在上下班高峰期影响居民出行，希望核实处理。

市民来电：垫江县新民镇南印寺村4组50号农村公路一直没有硬化，影响村民出行，希望核实处理。

市民来电：大渡口区八桥镇凤阳社区西麓九里小区部分业主违章搭建，存在安全隐患，希望核实处理。

市民来电：合川区燕窝镇民街炉山社区办公楼对面居民楼，部分居民擅自饲养大量家禽，散发异味扰民，希望核实处理。

(12345提供，截至3月31日)

## 美好生活热线 ——打探新职业①

# 直播带货岗 让求职“触屏”可得

□本报记者 崔曜

“育婴嫂、家务师、月嫂包吃包住，适合45岁以上的大龄女工，待遇不错大家要不要试试？”“礼嘉国企单位，生产汽车零部件，五险一金、包吃包住，综合工资到手一个月5500元”……每天晚上10点左右，冯慧端坐在手机镜头前，打开自己的快手直播间，为求职者推介工作、答疑解惑。最热闹的时候，冯慧的直播间人气高达30万人次，接近3000人同时在线观看。

这种线上招聘方式叫“直播带货”。在各大短视频平台，能刷到来自全国各地、各式各样的招工现场。在注意力就是生产力的时代，直播平台能够让丰富的人力资源与用人单位需求快速匹配，让求职者“宅家”也能找工作。只是不同于以往的招聘方式，从“面对面”到“屏对屏”，主播们如何构建起求职者与招聘者之间的桥梁？近日，美好生活热线打探了“直播带货”这一新职业。

## “带货”主播的形象呈现

3月25日，重庆日报记者见到了冯慧，她正在跟几位女下属围坐在茶几前，讨论主播的形象呈现。

“大家觉得带货主播的定位是如何的？”冯慧笑嘻嘻地看着身边的年轻主播。

“主播应该是一位职业导师。”刚招进来不久的刘美诚想了想，语气并不坚定。“这不是定位。”冯慧快速给出判断：“你面对的大部分都是蓝领求职者，主播应该呈现出什么样的形象？温柔的、强势的、善解人意，这才是你作为主播的定位。”

团队成员似乎有些领悟。“你屏幕面前的粉丝大多数是蓝领群体，在求职中经历了很多的坎坷，也许他们的理解能力也有限，会有很多疑惑。”冯慧告诉同事，求职者

需要主播的同理心，给予他们真诚的关心与帮助。

在此之前，冯慧已经有多年直播经验，从最开始做汽车行业的品牌营销再转行到人力资源领域，一路走来她有太多的感悟。

“疫情之后就业形势非常严峻，另一方面我国制造业的人力缺口也很大。”冯慧非常理解自己的受众，很多人没学历也没有太专业的技能，对人生特别迷茫。“如果我的工作能帮到他们，会有助于社会变得更好，这种成就感是以前工作都没有过的。”

不过，冯慧也反复跟记者解释一点，主播的形象呈现并不是让她们去“演戏”。“我们的主播很多是学人力资源专业出身，并不是主持表演专业，她们熟悉人力、法律方面的专业知识，也对用人单位做过进厂调查。”冯慧认为，专业背景加上直播技能培训，她们在镜头前讲的话更能走进求职者心里。

## “直播带货”破解信任难题

下午3点，刘美诚换了件衣服坐在镜头前。灯光还算柔和，刘美诚抹了一点口红，将粉底液均匀地涂在脸上，简单地补个妆后开始了当天的第一场直播。

“我们团队一天有两场直播，下午3点到5点，晚上10点到12点。”冯慧介绍说，两个小时的直播工作强度非常大，每一场都考验主播的知识、反应以及心理承受力。“我们也会遇到很难沟通的求职者，主播难免也有情绪失落的时候。”冯慧告诉记者，蓝领们长期两班倒，晚上反而是比较活跃的时候，普通人的生物钟很难适应。“主播团队包括我在内4个人，每天都排了班，大家轮流着来。”

“我记得是今年1月26日，快手推下一个叫‘快招工’新功能，还有流量扶持，对企业而言很适用。”冯慧回忆说，当时正值

春节前夕，也是工厂大量招工的时候，公司抓住了这个契机开始做起了“直播带货”。“其实，我们以前也做过多场线下招聘会，但慢慢发现‘直播带货’有不少独特的优势。”

“首先，它解决了信任的问题。”冯慧说，一方面所有招聘账号都是认证的官方账号，求职者可以查到公司的相关信息以及招聘资质；另一方面，由主播作为第三方推介工作，由主播代替求职者进厂实地查看工作环境，更容易建立信任感。

此外，线下招聘会容量有限。冯慧参与过几次招聘会，明显感到它的不足。例如，活动时间是有限的，一般不超过一周，一场招聘会最多也就容纳2000人。“但线上招聘没有天花板，容量没有上限，只要你的内容和服务做得足够好。”

冯慧介绍说，“快招工”还有一个特别好用的功能就是求职者无需投递简历，只需留下联系方式。“对很多大龄工人来说，他们不会写简历，也没有太多的渠道去了解线下招聘会，他们需要有一个简易可行的职位投递方式。”

## 主播多“跑腿” 求职者少“踩坑”

如今，冯慧的账号已经积累了10万多粉丝，一个月能收集到一万多份求职意向。“说实话，现在成功应聘的并不多，这两个月的时间我们还在探索。”冯慧表示，比起流量数字她更看重能不能帮到一个具体的求职者。

冯慧对其中一个40多岁的求职者印象非常深刻。在连麦的过程中，这位求职者告诉主播与其他观众，自己是一个从重庆农村出来的务工人员，这几年被“黑中介”骗过，辗转去了上海、广州等城市，花了好几千路费也没有找到合适的工作。

冯慧没有多说什么，给求职者看了一段视频。这是一个位于渝北区的汽车配件厂，视频里展示了工厂的生产车间、职工宿舍等场景。“疫情期间没办法带每一个求职者进厂参观，但我们自己会去实地查看，主播多‘跑腿’，求职者才能少‘踩坑’。”后来，这位求职者成功应聘了，一个月5000元工资，公司包吃包住缴纳“五险一金”。“他后来在我账号下留言，想不到重庆也有这么好的工作。”

## 用人单位招聘人才不得收取费用

北京市京师(重庆)律师事务所律师高金宽介绍说，“直播带货”的主播可分为两种情形，一种是用人单位的主播，为本单位进行“直播带货”，另一种是人才中介机构的主播，为受托的用人单位进行“直播带货”。但不管哪种情形，“直播带货”的主播与用人单位、人才中介机构，都有义务确保发布的招聘信息的真实性、合法性，并向求职者详细告知用人单位的主体信息、拟聘用人员数量、岗位及工作条件等基本信息。

高金宽认为，“直播带货”提高了招聘信息的透明度。求职者可以在网上审查招聘信息的发布主体与实际用工主体的信息是否真实，通过拟聘的岗位性质、工作条件与薪资待遇是否对等来辨别招聘信息的真伪。

高金宽提醒求职者注意，根据《人才市场管理规定》第二十四条规定，用人单位招聘人才，不得以任何名义向求职者收取费用，凡是要求交纳押金、报名费、保证金或其他费用的招聘信息，求职者基本可以直接予以排除。