



Psychische erste Hilfe beim Überbringen von Todesnachrichten

Eine der unangenehmsten Tätigkeiten für davon betroffene Berufe ist das Überbringen von Todesnachrichten. Trotz jahrelanger Erfahrung berichten viele Personen, dass sie diese Aufgabe als sehr belastend erleben und sich nie an sie gewöhnt haben und wohl auch nicht gewöhnen werden. Außerdem sei man trotz jahrelanger Erfahrung immer noch unsicher, wie man sich gegenüber den Empfängern verhalten solle.

Für die Empfänger stellt diese Nachricht eine zentrale Situation in ihrem Leben dar. Wird diese Nachricht unangemessen überbracht, kann es neben der Belastung durch den Inhalt der Nachricht noch zu einer zusätzlichen Traumatisierung durch das Verhalten der Überbringer kommen. Für alle Beteiligten wäre somit ein konkreter Regelsatz hilfreich, wie sie mit der Situation umgehen sollten.

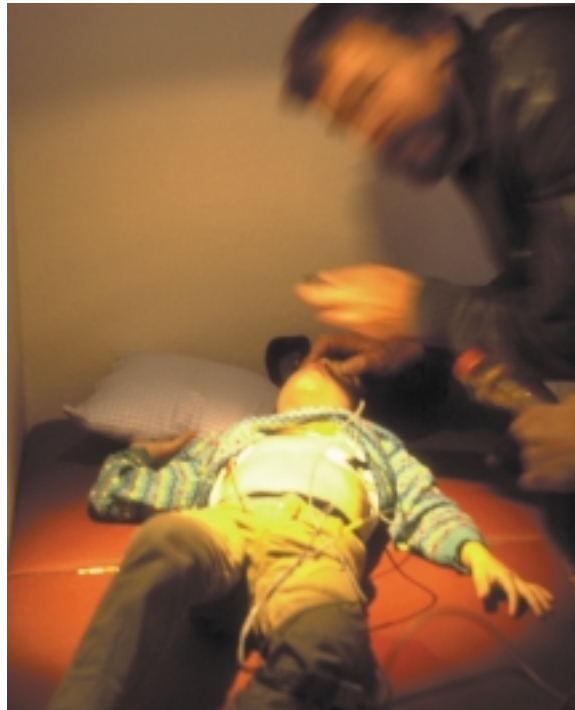
Erfahrung ist trügerisch

Empirische Forschungen darüber, wie Todesnachrichten „optimal“ überbracht werden können, liegen kaum vor. Zwar haben eine ganze Reihe von Organisationen Hinweise erstellt, aber hierbei handelt es sich letztendlich nur um die teilweise recht persönlich geprägten Ansichten der einzelnen Autoren. Auch wenn diese durch jahrelange Erfahrung erworben worden sind, bleiben sie doch letztendlich subjektiv; Erfahrung ist bekanntlich trügerisch.

Forschungsvorgehen → Um nun empirisch abgesicherte Erkenntnisse zu erhalten, welche Verhaltensweisen angemessen und unangemessen sind, wurde aufgrund von Vor-Interviews mit Experten ein halbstrukturierter Interviewleitfaden entwickelt, anhand dessen im Rahmen des Projekts „Psychische Erste Hilfe“ mehr als 170 Überbringer von Todesnachrichten befragt wurden. Dabei handelt es sich um Personen, die häufig eine Todesnachricht überbringen müssen wie Polizeibeamte, Personen aus dem medizinischen Bereich, also Ärzte und Krankenhauspersonal, um Geistliche und Personal in Altenheimen.

Der Interviewleitfaden enthielt Fragen zu Themenbereichen wie „Wie reagieren die Empfänger?“, „Welche Verhaltensweisen sind für die Empfänger psychisch gut, welche nicht?“, „Wie verhalten Sie sich gegenüber weiteren anwesenden Personen?“, „Was sind typische Fehler von Überbringern?“, „Was sind typische Fehler von Angehörigen, Anwesenden?“, „Wie verarbeiten Sie selbst die berufliche Belastung?“ etc.

Bei der Thematik liegt es auf der Hand, auch die Empfänger von Todesnachrichten zu interviewen. Insgesamt wurden 47 Personen zu folgenden Themenbereichen Fragen gestellt wie „Wer hat die Nachricht überbracht? Wie hat sich der Überbringer verhalten?“, „Was war Ihre erste Reaktion?“, „Wie haben Anwesende reagiert?“, „Was hätten Sie sich in der Situation betreffs des Verhaltens anderer Personen gewünscht?“ etc.



Autor:

Prof. Dr. Frank Lasogga
Universität Dortmund, Fachbereich
Gesellschaftswissenschaft (14)
Psychologie,
Emil-Figge-Str. 50,
D-44227 Dortmund, E-Mail:
Lasogga@aol.com

(Fotos: N. Arnold)

Abb. 1: Manchmal kommt jede Hilfe zu spät. Personen, die die Todesnachricht überbringen, können dann mit ganz unterschiedlichen Reaktionen konfrontiert werden

Die vorliegende Literatur sowie Hinweise von Organisationen zum Überbringen von Todesnachrichten wurden gesichtet. Außerdem wurden eine Reihe von Diskussionen mit Personen geführt, die häufig Todesnachrichten überbringen müssen. Aufgrund dieser Interviews, der Diskussionen und der Literatursichtung sollten ähnlich wie bei der Psychischen Ersten Hilfe bei Unfällen (4) und bei Herzinfarkt (1, 2) Regeln zur Psychischen Ersten Hilfe beim Überbringen von Todesnachrichten entwickelt werden. Die Ergebnisse sind im Folgenden dargestellt. Dabei sind oft mehr Verhaltensweisen genannt als Personen, die befragt wurden. Dies liegt daran, dass mehrere Antworten zu den einzelnen Fragen gegeben werden konnten.

Vielfältige Reaktionen

Generell ist festzustellen, dass die Reaktionen auf eine Todesnachricht *sehr unterschiedlich* ausfallen können.

I Teil 1 I

Darauf wird von einem Drittel der interviewten Überbringer explizit hingewiesen. Man kann sich somit nicht auf eine bestimmte Reaktion der Nachrichten-Empfänger einstellen, sondern muss mit vielfältigen Reaktionen rechnen (5). Die im Folgenden aufgeführten Reaktionen können nicht nur bei verschiedenen Personen auftreten, sondern auch bei einer Person nahezu gleichzeitig oder nacheinander.

Traurig, entsetzt → Am häufigsten wurde von den Experten angeführt, dass die Empfänger sichtbar *traurig sind und zu weinen* beginnen (96 von 171). Dabei kann es

auch zu regelrechten Wein- und Schreikrämpfen kommen. An zweiter Stelle wurde genannt, dass die Empfänger *entsetzt, schockiert* und teilweise *traumatisiert* (50 von 171) reagieren und *fassungslos* (22 von 171) seien. Dementsprechend haben auch 11 Empfänger gesagt, dass sie überhaupt nichts denken und sagen konnten; sechsmal wurde von den Empfängern das Wort „fassungslos“ gewählt. 11 von ihnen gaben an, dass sie „bestürzt“ waren und neun sprachen von einem „Schock“ und dass sie sofort zu weinen begannen (8 von 47). Teilweise ä-

ßerten die Empfänger auch die Frage, wie es „weitergehen sollte“. Von *Verzweiflung* (18 von 171) und *Hilflosigkeit* (13 von 171) sprachen die Experten.

Gefasst → Aber auch gegenteilige Reaktionen sind zu verzeichnen: Manche Empfänger reagieren *nüchtern, gefasst* und *gelassen* (36 von 171). Dies bestätigen auch die Empfänger. Fünfmal wurde von ihnen genannt, dass sie „gefasst“ waren. Sie gingen sachlich einer Beschäftigung nach und stellten sofort Überlegungen betreffs technischer Aspekte an, beispielsweise das Abfassen der Todesanzeige oder des Beerdigungstermins. Es wurde von den Experten auch berichtet, dass die Empfänger völlig *ungläubig* (11 von 171) reagierten und das Geschehen nicht begreifen konnten. 16 der Empfänger gaben an, dass ihr erster Gedanke war: „Das kann doch nicht wahr sein“ und dass sie das Gehörte nicht glauben wollten (*Leugnung*). Von den Überbringern wird auch nicht selten angegeben, dass ihrem Eindruck nach die Empfänger sich bemühen, ihre *Fassung zu wahren* (22 von 171). Diese Personen wollten anscheinend nicht vor einer fremden Person ihre Gefühle zeigen, gar zu weinen beginnen, oder sie befürchten, hysterisch zu schreien.

Apathisch → Dieses scheinbar nüchterne Verhalten kann noch extremer auftreten. Einige Empfänger reagieren nach Ansicht der Überbringer ausgesprochen *lethargisch und apathisch* (16 von 171). Sie scheint die Todesmitteilung gleichgültig zu lassen. Diese Reaktion tritt auch auf, wenn die Nachricht überraschend mitgeteilt wurde (6 von 171). Dabei kann natürlich nicht gesagt werden, ob dies tatsächlich dem jeweiligen Gefühlszustand entsprach oder sie nur auf den Überbringer einen derartigen Eindruck hinterlassen wollten. Es ist auch möglich, dass sie aufgrund eines Schockzustandes auf den Betrachter so wirkten, als würde ihnen diese Nachricht nichts ausmachen und dass dann verspätet eine um so heftigere Reaktion auftrat. 23-mal wurde genannt, dass die Empfänger *erleichtert* reagieren. Auch bei den Empfängern wurde zweimal das Wort „erleichtert“ gewählt. In diesen Fällen ging meist eine schwere Krankheit mit viel Leid voraus.

Aggressiv → Die Überbringer müssen aber auch damit rechnen, dass die Empfänger *aggressiv* und *wütend* reagieren und hysterisch zu schreien beginnen (21 von 171). Diese Aggression kann sich dann auch durchaus gegen den Überbringer richten. Immerhin wurde ein derartiger Wutausbruch auch von zwei Empfängern bestätigt. Dass dies nicht häufiger von den Empfängern genannt wurde, kann auch damit zusammen hängen, dass eine derartige Reaktion im Nachhinein eher als peinlich empfunden und verschwiegen wird. Den Überbringern kann empfohlen werden, bei einem derartigen Verhalten ruhig zu bleiben und aggressives Verhalten weitgehend zu ignorieren. Die Aggression stellt lediglich eine Form der Erregungsabfuhr dar, ebenso wie Weinen. Diese Form der Erregungsabfuhr kann sich auch gegen den Überbringer richten. Die Überbringer können sich in den meisten Fällen berechtigt sagen: „Ich bin nicht gemeint.“

Aktionismus → Einige Empfänger reagieren mit einer anderen Form der Erregungsabfuhr, nämlich mit übersteigertem *Aktionismus* oder *Redefluss* (4 von 171). Sie möchten dem Überbringer alles Mögliche über den Toten erzählen, sofort etwas unternehmen und manchmal sofort alle notwendigen Formalitäten erledigen. Genau die gegenteilige Reaktion kann aber auch auftreten: Die Experten sprachen von *Sprachlosigkeit* (8 von 171) und *körperlicher Verkrampfung* (8 von 171).

Überraschend → Einen Faktor hinsichtlich der Reaktion von Empfängern stellt natürlich die Tatsache dar, ob die Nachricht für die Betroffenen *überraschend* ist oder nicht. Generell kann gesagt werden, dass die Reaktionen eher *heftiger* (42 von 171) ausfallen, je überraschender die Nachricht ist, beispielsweise wenn der Tote das Opfer eines Verkehrsunfalls wurde. Hier ist generell mit stärkeren Reaktionen und Emotionen bis zur völligen Fassungslosigkeit zu rechnen (22 von 171). Auch andere Emotionsausbrüche (z.B. heftiges Weinen) sind stärker (10 von 171). Zu einem völligen Zusammenbruch kommt es aber auch bei einer überraschenden Nachricht nur selten (3 von 171). Von den Überbringern wird allerdings auch betont, dass letztendlich die Reaktion der Betroffenen mehr von *Per-*



Abb. 2: Manch ein Empfänger rechnet bereits mit der schlimmen Nachricht oder hat etwas geahnt, z.B. nach einer längeren schweren Krankheit oder anderen Umständen. Dann kann eher mit ruhigeren Reaktionen gerechnet werden, als wenn die Todesnachricht völlig unerwartet kam



sönlichkeitsvariablen abhängt als vom Überraschungseffekt (35 von 171). Daher verwundert es auch nicht, wenn 11-mal angeführt wird, dass kein Unterschied besteht, ob die Nachricht überraschend kommt oder nicht. Ein Teil der Empfänger hat schließlich auch bereits mit der schlimmen Nachricht gerechnet oder zumindest etwas geahnt (14 von 171), weil beispielsweise sonst der Ehemann immer zu einer bestimmten Zeit heimkam. Nach einer längeren schweren Krankheit kann eher mit ruhigeren Reaktionen gerechnet werden, als wenn die Nachricht völlig unerwartet kam.

Vor dem Überbringen

Die Überbringer von Todesnachrichten sollten sich nicht nur auf sehr unterschiedliche Reaktionen einstellen, sondern auch vor dem Überbringen einige Fragen betreffs des Toten und der Angehörigen abklären. Dies ermöglicht eine adäquatere Umgangsweise in der entsprechenden Situation. So werden von den Empfängern häufig eine ganze Reihe von Fragen gestellt. Um diese Fragen beantworten zu können, sollte der Überbringer die notwendigen Informationen parat haben und folgende Fragen vorab klären:

Betreffs des Toten

- Wann ist der Tod eingetreten?
- Wo ist der Tod eingetreten?
- Wie ist der Tod eingetreten?
- Wer hat den Toten zuletzt gesprochen?
- Wohin wurde der Tote gebracht?
- Wie ist der Zustand des Leichnams?
- Ist es möglich, den Toten zu sehen?
- Muss der Tote identifiziert werden?
- Welche weiteren Informationen über die Lebenssituation des Toten liegen vor?
- Welche Polizeidienststelle bearbeitet den Todesfall? (Name und Durchwahl des Sachbearbeiters notieren)

Betreffs der Angehörigen

- Welche Informationen über die Angehörigen liegen vor?
- Gab es eine Vermisstenanzeige durch die Angehörigen?
- Wussten die Angehörigen von einer langen Erkrankung (Krebs, Aids etc.)?

Nicht telefonisch → Eine Todesnachricht sollte *nicht telefonisch* überbracht werden. Eine telefonische Benachrichtigung wird von den Empfängern als sehr unangenehm empfunden. Immerhin gaben 14 von ihnen an, dass ihnen die Todesnachricht telefonisch übermittelt wurde. Von den Überbringern wurde dies interessanterweise wesentlich seltener (viermal) als Fehler angeführt. Dies könnte darauf hindeuten, dass einigen Überbringern nicht bewusst ist, wie unangenehm für die Empfänger die telefonische Benachrichtigung ist. Dafür spricht auch das Ergebnis der Interviews, dass immerhin 14-mal das telefonische Überbringen als typischer Fehler angeführt wurde. Es könnte also so sein, dass man bei Kollegen diesen Fehler registriert oder von Betroffenen dies gehört hat, diejenigen, die diesen Fehler begehen, aber dies selbst nicht als Fehler registrieren.

Angemessen ist es, die Nachricht im *gewohnten Umfeld* zu überbringen und auf eine *ruhige Atmosphäre* zu achten (47 von 171). Dies bedeutet also, dass die Überbringer zu dem Empfänger gehen und nicht die Empfänger zu sich bestellt werden sollten, wenn nicht andere Umstände dem entgegenstehen.

Sich viel Zeit nehmen → Eine sehr wichtige Konsequenz aus den Befragungsergebnissen betrifft die *Zeitplanung*. Auf die Frage, was für die Betroffenen psychisch gut sei, gaben die Überbringer sehr häufig an: *sich Zeit nehmen* (79 von 171). Als typischer Fehler wurde allerdings am häufigsten *Zeitdruck* genannt. Es ist also dringend notwendig, genügend Zeit einzuplanen. Angemessen erscheinen hier mindestens 30 Minuten, es muss aber auch damit gerechnet werden, dass der Besuch zwei bis drei Stunden dauern kann.

Angemessenes Verhalten

Dass der Überbringer sich mit Namen vorstellen sollte, wird 23-mal explizit angegeben. Im Anschluss an den Namen sollte die dienstliche Funktion des Überbringers genannt und die Bitte geäußert werden, in die Wohnung eintreten zu dürfen. Eine Todesnachricht sollte nicht zwischen Tür und Angel überbracht werden. Generell wurde sehr häufig genannt, dass einfühlsames Verhalten sehr wichtig sei (55 von 171). Dies ist sicherlich richtig. Das Problem liegt jedoch darin, dass unter einfühlsamem Verhalten etwas völlig Gegensätzliches verstanden werden kann. Daher ist es wichtig, dieses Verhalten weiter zu spezifizieren.

Abb. 3: Vor dem Überbringen sollten einige Fragen betreffs des Toten, der Todesart etc. abgeklärt werden, dies ermöglicht eine adäquatere Umgangsweise in der entsprechenden Situation



Hierzu wird empfohlen, den Empfänger langsam auf die Nachricht vorzubereiten (13 von 171). Als Fehler wird angesehen, mit der Tür ins Haus zu fallen (siebenmal). Dazu gehört, zu schnell mit der Todesnachricht rauszurücken, beispielsweise noch in der Tür oder auf dem Flur, oder die Unfallerkklärung vor der Todesnachricht mitzuteilen. Hinsichtlich der Sprache sollte man auf die Wortwahl achten (keine Fremdwörter, Fachbegriffe; nicht „der Leichnam“, sondern „Ihr Mann“), in einfachen Sätzen, ruhig und sachlich sprechen (71 von 171). Von den Betroffenen wird es als hilfreich empfunden, wenn der Tod klar angesprochen wird.

Zuhören → Nach der eigentlichen Mitteilung ist insbesondere das Zuhören von Bedeutung (26 von 171). Viele Experten halten es für richtig, die Betroffenen sprechen zu lassen und selbst eher zu schweigen. Es wird argumentiert, dass die Angehörigen Zeit benötigen, das Gehörte zu begreifen. Sie können zunächst nicht viele Informationen in dieser Situation aufnehmen. Dementsprechend wird auch Empathie, also einführendes Verstehen, als positiv angeführt (15 von 171). Dabei sollten die Gefühle und Gedanken der Betroffenen mit eigenen Worten noch einmal zusammengefasst werden. Auch von den Empfängern wird dieser Punkt an zweiter Stelle bei den angemessenen Verhaltensweisen genannt.



Abb. 4: Starke Emotionen sollten akzeptiert und nicht versucht werden, diese einzuschränken oder zu bremsen. Manchmal ist es auch hilfreich, wenn gesagt werden kann, dass der Tote wenig haben leiden müssen

Während des Zuhörens sollte Blickkontakt mit den Empfängern gehalten werden, dies wird 43mal genannt. Körperkontakt wie Handhalten oder In-den-Arm-Nehmen wird von vielen Experten als positiv angesehen (88 von 171). Von einigen wird dabei aber auch betont, dass damit vorsichtig umgegangen werden sollte. Hinsichtlich des Körperkontakts zeigen sich auch Unterschiede in der Meinung der Experten. Immerhin wird 31-mal genannt, dass körperliche Nähe und insbesondere Schulterklopfen nicht angemessen seien. Aufgrund dieser Ergebnisse kann hinsichtlich des Körperkontakts keine eindeutige Empfehlung gegeben werden. Wenn man den Eindruck hat, dies wird vom Empfänger als angenehm empfunden und er sucht von sich aus Körperkontakt, so kann der Empfänger durchaus in den Arm genommen werden, aber Körperkontakt sollte nicht aufgezwungen werden. Falsch ist es sicherlich nicht, wenn man die Empfänger bittet, sich hinzusetzen (11 von 171). Dies sollte nach Meinung einiger Experten erfolgen für den Fall, dass es zu einem Zusammenbruch kommt. Ein derartiger Zusammenbruch tritt jedoch seltener als angenommen auf. Das Hinsetzen erscheint also eher indiziert, wenn die Nachricht völlig überraschend kommt.

Sicherheit ausstrahlen → Insgesamt wird ruhiges und sachliches Verhalten von beiden Seiten als positiv angesehen. Dies wird von den Experten 21-mal angeführt. Auch wird erwähnt, dass man ruhig auftreten und Sicherheit ausstrahlen sollte (35 von 171), wobei die Forderung insbesondere angesichts einiger besonders dramatischer Fäl-

le leichter gestellt ist, als sie befolgt werden kann. Fragen sollten offen beantwortet und Erklärungen gegeben werden (23 von 171). Deshalb ist es notwendig, möglichst viele Informationen über den Toten vorab zu besorgen.

Anteilnahme → Positiv, allerdings nicht so häufig (19 von 171), wird das Zeigen von Anteilnahme gesehen. Dies bestätigen die Empfänger. Allerdings meinen auch eine ganze Reihe von Experten, dass eigene Gefühle zurückgehalten und nicht in deutlichem Ausmaß gezeigt werden sollten (32 von 171). Wenn die Betroffenen hingegen starke Emotionen wie Weinen zeigen, so sollten diese nach Meinung der Experten akzeptiert und nicht versucht werden, diese einzuschränken oder zu bremsen (24 von 171). Als positiv wird von den Experten auch noch genannt: konkrete Hilfen anbieten (24 von 171), Ehrlichkeit (sechsmal). Wiegel (5) hält es auch für hilfreich, wenn gesagt werden kann, dass der Tote wenig haben leiden müssen.

Unangemessenes Verhalten

Floskeln → Auf die Frage, was im Umgang mit den Betroffenen falsch sei, gaben die Experten folgende Antworten. Am häufigsten wurde angeführt, dass Floskeln und oberflächliche Trostworte falsch seien (89 von 171). Insbesondere wurde hier der Satz „Es tut mir leid“ wiederholt angeführt. Derartige Sätze sind sicherlich oft gut gemeint, haben aber eher eine gegenteilige Wirkung. Die Betroffenen empfinden sie als hohl, lediglich ohne echte Empfindung dahergesagt und als Allerweltsplatitude. In einer derartigen Situation ist dies nicht angemessen. Überhaupt scheint es angesichts der Situation schwer zu fallen, die richtigen Worte zu finden. Diese Schwierigkeit kann sich nicht nur in Floskeln und oberflächlichen Trostworten niederschlagen, sondern auch in anderen Verhaltensweisen wie Drumherumreden oder Beschönigen. Ein derartiges Verhalten wird immerhin 50-mal als unangemessen angeführt. Ein anderes Verhalten, das auch aus Hilflosigkeit entstehen kann, ist: zu viel reden und zu viele Fragen. Dies wird 52-mal als unangemessen angeführt.

Eile, Hektik → Das Gegenteil der oben angeführten Verhaltensweise „sich Zeit nehmen“ wird 71-mal als schädliche, unangemessene Verhaltensweise genannt, nämlich Eile und Hektik. Insbesondere wird hier auch noch motorische Unruhe angeführt (44 von 171). Auch von den Empfängern wird an erster Stelle hektisches Verhalten als unangenehm benannt.

Nähe – Distanz → Ein unangemessenes Umfeld wird 34-mal als Fehler angeführt. Neben einem angemessenen Umfeld ist auch eine ausgewogene räumliche Nähe und Distanz von Bedeutung. Der Überbringer darf dem Empfänger nicht „zu nahe treten“ (im wörtlichen Sinne), denn damit dringt er in die „intime Zone“ des Empfängers ein. Auch ein zu großer Abstand wird von Menschen in dieser Situation als unangenehm empfunden. Diese öffentliche Zone mit großem Abstand ist für eine Begegnung in der Öffentlichkeit angemessen; sie beginnt etwa bei einer Ent-



fernung von 3,50 m. Angemessen ist die persönliche oder die sozial-konsultative Zone. Der Abstand zum Empfänger sollte also zwischen einem und drei Metern liegen. Viele Überbringer wählen intuitiv diesen Abstand, aber zu große räumliche Distanz wird immerhin 23-mal als unangemessenes Verhalten genannt und zu große räumliche Nähe 19-mal. Diese Punkte wären sicherlich nicht benannt worden, wenn sie nicht auch beobachtet worden wären.

Zu routiniert → Als schädlich wird auch distanziertes Verhalten angesehen (17 von 171) sowie Routine (11-mal), womit zu routiniertes Verhalten gemeint ist und nicht eine Routine, die sich positiv niederschlägt. Diese positive Routine würde angemessenes Verhalten zur Folge haben. Routine im negativen Sinne kann sich in Desinteresse (12-mal) und Gefühlskälte (11-mal) niederschlagen. Derartige Verhaltensweisen können wohl schon als grobe Kunstfehler angesehen werden. Als unangemessen wird noch Lachen und fehlende Ernsthaftigkeit angeführt (19 von 171). Dies lässt bei der Thematik erstaunen, immerhin muss es aber offensichtlich beobachtet worden sein. Auch eine forsche Haltung (13-mal) wird als Fehler benannt.

Allein zurücklassen → Ebenfalls 13-mal wird genannt, es sei falsch, die Betroffenen allein zu lassen. Es sollte dafür gesorgt werden, dass jemand bei den Empfängern bleibt. Selten werden die negativ bewerteten Angaben gemacht: „Ratschläge geben“ oder „eigene ähnliche Erlebnisse darstellen“.

Typische Fehler

Zeitdruck → Die Experten wurden auch danach befragt, welche typischen Fehler bei dem Überbringen von Todesnachrichten auftreten. Dabei sollte es sich um Fehler handeln, die häufig auftreten und die man bei Kollegen beobachtet oder auch bei sich selbst. Als typischer Fehler wurde an erster Stelle ein Punkt genannt, dessen Gegenteil unter

wünschenswerten Verhaltensweisen auch an erster Stelle stand: Zeitdruck (66 von 171). Mangelnde Zeit scheint also eindeutig das größte Problem beim Überbringen von Todesnachrichten zu sein.

Oberflächlichkeit → An zweiter Stelle fiel der Begriff Oberflächlichkeit, mit den Gedanken nicht bei der Sache sein (49 von 171). In diesem Zusammenhang ist auch der Punkt Gefühlskälte, zu routiniertes Verhalten zu sehen (42 von 171). Routine führt also keinesfalls immer zu einer Verbesserung des Verhaltens, sondern kann auch zu einer Verschlechterung führen. Doch auch das Gegenteil von Gefühlskälte wird genannt, nämlich zu viel Emotion (21 von 171). Möglicherweise tritt dieses Verhalten auf, wenn eine besonders drastische Todesnachricht wie beispielsweise der Tod eines Kindes zu überbringen ist. Insgesamt gesehen ist es ein schmaler Grat, auf dem Gefühl und Mitgefühl gezeigt werden kann. Auf der einen Seite soll nicht der Eindruck von Gefühlskälte entstehen und dass routiniert soeben die fünfhundertste Todesnachricht überbracht wird. Auf der anderen Seite wird auch zu viel Emotion als ungünstig angesehen. Ein mittleres Ausmaß erscheint angemessen, also schon einführendes Verstehen, aber nicht Mitleiden.

Wortwahl → Weiterhin wird noch eine *unangemessene Wortwahl* (33 von 171) als typischer Fehler genannt sowie *Unsicherheit und Berührungsängste* (19 von 171). Die *telefonische Benachrichtigung* wird immerhin noch 13-mal angeführt und tritt demnach nicht so selten auf, wie man vielleicht meinen könnte. Erwähnt wurde auch noch: zu viel Anwesende, Gespräch auf dem Flur und verbale Verharmlosung.

Abb. 5: Nach der eigentlichen Mitteilung benötigen die Angehörigen in der Regel vor allem Zeit, um das Gehörte zu begreifen



Teil 2 des Beitrages „Regeln für den Umgang“ und Literaturangaben in der nächsten Ausgabe