

Sie haben eine Todesnachricht zu überbringen...

ZUNÄCHST

Lesen Sie bitte diesen Text durch, auch wenn Sie ihn schon kennen. Nehmen Sie sich fünf bis zehn Minuten Zeit, versuchen Sie sich zu entspannen und: Seien Sie ehrlich zu sich selbst!

Die Fragen im ersten Teil sollen Ihnen helfen und Sie auf die Aufgabe einstimmen. Die praktischen Hinweise sollen Ihnen helfen, nichts zu vergessen, was wichtig werden könnte, soweit es vorhersehbar ist.

Wie eine Todesnachricht überbracht wird ist einer von anderen wichtigen Faktoren für die Angehörigen den Verlust besser oder schlechter zu bewältigen. Deshalb ist es wichtig, dass diese Aufgabe gut gemeistert wird. Auch für Sie selbst ist es wichtig diese Aufgabe möglichst gut – mitfühlend, aber nicht mitleidend – zu bewältigen.

Bei der Überbringung einer Todesnachricht werden Sie an Ihre eigene Endlichkeit erinnert und auch an bedeutende Verluste und Trauererfahrungen in Ihrem Leben. Das kann sowohl hilfreich sein, denn Sie können mitfühlen, aber auch erschwerend, denn Sie können zu sehr bei Ihren eigenen Erfahrungen und Erlebnissen sein. Wenn letzteres der Fall ist, dann sollte dieses Mal eine Kollegin oder ein Kollege die Aufgabe übernehmen.

Was werden Sie antreffen?

Entsetzte Hinterbliebene? Kinder darunter? Oder Eltern vielleicht, die „durchdrehen“ bei der Nachricht?, sich schreiend am Boden wälzen, mit den Fäusten auf Sie losgehen oder Ihnen stumm und hilflos schluchzend um den Hals fallen?

Oder wird alles ganz anders sein: Völlige Gefasstheit, Gleichgültigkeit oder gar Erleichterung, vielleicht sogar Genugtuung über den Tod und Hass auf den Verstorbenen?

Sie kennen die Geschichte zwischen dem Toten und seinen Hinterbliebenen nicht, wissen nicht, ob die Ehe gut war, die Kinder ok, wissen nichts von Liebe und Glück, nichts von Schuld und Schulden, nichts von früheren Verlusterfahrungen und deren Bewältigung. Sie wissen nur, was die Hinterbliebenen noch nicht wissen: Ein Angehöriger ist gestorben oder verunglückt.

Und Sie müssen auf alles gefasst sein.

Bedenken Sie, dass Reaktionen – Emotionen, Worte, Tun,... - nicht Ihnen persönlich gelten.

Durch die modernen Kommunikationsmittel könnte sein aber auch sein, dass die Todesinformation schon bei den Angehörigen angekommen ist. Das geht teilweise sehr schnell.

Wie steht es mit Ihnen selbst? Werden Sie unsicher, wenn Sie Ihre Gefühle nicht verbergen können? wenn Ihnen die Worte ausgehen und Sie einem aufgewühlten wildfremden Menschen nur noch stumm die Hand drücken können? Oder werden Sie aggressiv, wenn wieder ein Kind, es könnte Ihr eigenes sein, von einem rücksichtslosen Autofahrer überfahren wurde? Verachten Sie den Fixer mit dem Goldenen Schuss auf dem Bahnhofsklo? Und was halten Sie von dem Mann, der sich in seiner Alterseinsamkeit am Fensterkreuz erhängt hat?

Denken Sie hin und wieder über den Tod nach, der Ihnen in Ihrem Beruf, sei es auf der Straße, sei es beim Verbrechen, so häufig begegnet? Oder versuchen Sie einen Bogen um den Tod zu schlagen?

Doch das lässt sich eigentlich nicht wirklich durchhalten. Verdrängen des (eigenen) Todes geht nicht und macht einen bei einer solchen Aufgabe doch nur verkrampft korrekt oder völlig hilflos. Egal wie die Angehörigen reagieren werden, sie erwarten von Ihnen fast immer möglichst viel

Einfühlungsvermögen. Wenn Sie verkrampft sind, geht das nicht. Sie sollten bereit sein, offenen Herzens und mit verletzbarer Seele für die Angehörigen in dieser Situation da zu sein, so wie diese es für ihre körperliche Unversehrtheit und den Aufruf ihrer Seele brauchen. Das können Sie nur, wenn Sie selbst keine unüberwindbare Angst, aber auch keine Hornhaut auf der Seele haben.

Doch das hängt wohl zusammen.

Routine für solche Aufgaben kann und darf es nicht geben. Ihre Unsicherheit ist auch wertvoll: Sie lässt Sie im positiven Fall alle Sinne öffnen für die Signale, die Ihr Gegenüber aussendet - das ist wichtig. Ihre Unsicherheit macht Sie menschlich -und selbst wenn Ihnen einmal die Augen feucht werden sollten oder plötzlich ein hemmungslos weinender Mensch in Ihren Armen liegt, und Sie ihm nur noch hilflos das Haar streicheln können, Sie brauchen sich dessen nicht zu schämen, auch nicht

vor Ihrer Kollegin oder ihrem Kollegen. Es kommt in diesem Moment nur darauf an, dass Ihr Gegenüber Ihr Verständnis spürt. Seien Sie also ganz da für den Hinterbliebenen und ertragen Sie seine Nähe - umso eher wird er dann auch für Ihre vielleicht nötigen Nachfragen da sein und sich dabei etwas normalisieren.

Grundsätze

Die folgenden Hinweise sind keine Gebrauchsanweisung für den Umgang mit Hinterbliebenen. Eine solche gibt es nicht. Aber es gibt Erfahrungen und Erkenntnisse, die Sie berücksichtigen können und sollen. Die Hilfshinweise sind sozusagen Ihr »Notfallkoffer«. Ob sie ihn richtig anwenden, hängt unmittelbar mit Ihrer Persönlichkeit und Ihrer Geistesgegenwart zusammen, und die erwerben Sie nicht durch Handlungsrezepte.

VORBEREITUNGEN

1. Auch wenn es zunächst viel einfacher erscheint: Geben Sie solche Nachrichten nie telefonisch durch. Sie lösen im Erleben des anderen eine Extremsituation aus. Das Telefongespräch mag er noch überstehen, aber wenn er danach zusammenklappt und ohne Hilfe ist, dann haben Sie die Folgen Ihres Anrufs zu verantworten.
2. Eine Polizistin oder ein Polizist sollte keinesfalls allein eine solche Aufgabe übernehmen. Wenn Sie jemanden mitnehmen, der kein Kollege ist (z. B. einen Pfarrer, Notfallseelsorger, Kriseninterventionsmitarbeiter, Arzt, Verwandten), sollten Sie ihn kennen und vorher Ihre Funktionsaufteilung besprechen (Sie übernehmen die Nachricht, Ihr Partner die Nachbetreuung).
3. Soweit es möglich ist, machen Sie sich vorher sachkundig: Der Tote oder schwer Verletzte muss einwandfrei identifiziert sein; notfalls nachfragen. Wie ist der Unfallhergang (ohne dass Sie ihn dann ausführlich in seiner Schrecklichkeit erzählen sollen)? Wo befindet sich der Tote? Wer wird weitere Auskunft geben können (Arzt, Krankenhaus)? Wenn Sie sich sachkundig gemacht haben, können sie nach dem ersten Schock ein kompetenter Gesprächspartner sein.
Manchmal, lassen sich auch weitere Auskünfte einholen: Wer gehört zur Familie? Sind momentane Schwierigkeiten und Krankheiten bekannt? Sie können sich dann innerlich auf die Begegnung besser einstimmen. Fragen Sie aber keine Nachbarn, das könnte Probleme geben.
4. Sie müssen ausreichend Aufenthaltszeit in der Wohnung einkalkulieren – ein solcher Einsatz kann auch länger dauern. Viele Kolleginnen und Kollegen hätten hier gerne einen zeitlichen Richtwert. Das ist schwierig, aber viele empfehlen von mindestens 30 Minuten auszugehen.
5. Nehmen Sie unbedingt ein Funkgerät/handy mit, aber lassen Sie es ausgeschaltet. Mit dem Funkgerät/handy können sie Hilfe herbeirufen (Arzt, Pfarrer, Angehörige).
Vielleicht informieren Sie aber schon vorher vorsichtshalber die Rettungsleitstelle, damit notfalls schnell ärztliche Hilfe geschickt werden kann.
6. Wenn es die Situation nicht anders erfordert überbringen Sie die Todesnachricht in Ihrer Dienstkleidung (Uniform).
7. Durch die Todesnachricht sind viele Kolleginnen und Kollegen selbst emotional angerührt. Auch die Reaktionen von Angehörigen lösen bei uns Emotionen aus.
Professionelles Auftreten heißt nicht, dass Sie keine Emotionen zeigen dürfen. Es geht nicht darum eiskalt und absolut distanziert zu sein. Aber genau so wenig dürfen Ihre Emotionen überfließen und die Angehörigen belasten, oder sie handlungsunfähig machen. Aber: Mitmenschlichkeit, eigene Bewegtheit,... dürfen und sollen Sie zeigen.

VERHALTEN VOR ORT

1. Manche Menschen lächeln unbewusst - aus Unsicherheit oder um Aggressionen ihres Gegenübers abzuwehren. Das wird Ihnen nicht unterlaufen, wenn Sie sich das bewusst machen.
2. Sind Sie auch wirklich an der richtigen Adresse? Gibt es im Haus mehrere Bewohner mit demselben Namen? Stellen Sie sich kurz vor und nennen Sie ihre Dienststelle und fragen Sie vorsichtshalber nach: *Sind Sie die Frau von..., der Vater von.... ?*

„Guten Tag“ und später dann auch „auf Wiedersehen“ sind unpassend als Eröffnungs- bzw. Verabschiedungsformel.

3. Die Nachricht sollte erst nach Betreten der Wohnung gesagt werden, sonst könnte hinter der verschlossenen Tür möglicherweise ein medizinischer Notfall eintreten. Wenn man Sie nicht einlassen will, kann der Satz: *Ich muss Ihnen eine schlimme Nachricht bringen...* der richtige Türöffner sein. Er eignet sich auch als Überleitung zur eigentlichen Nachricht. Bitten Sie die Angehörigen sich hinzusetzen: *Können wir uns nicht hinsetzen?*, denn es wird besser sein, wenn der Hinterbliebene die Nachricht sitzend erfährt, für den Fall, dass er umkippt.

Formulieren Sie knapp, verständlich, eindeutig, aber trotzdem einführend. Das Wort Tot sollte ausgesprochen werden.

4. Kinder sollten, wenn das geht, nicht anwesend sein. Es ist das Recht der Eltern die Kinder zu informieren. Sie finden (hoffentlich) die richtigen Worte. Ein zweiter Grund ist, dass Kinder oft mit der ersten emotionalen Reaktion der Erwachsenen nicht umgehen können. Ausbrechende Emotionen können Kinder verunsichern, verstören – sogar traumatisieren.

Kinder in unterschiedlichen Alters- bzw. Entwicklungsstufen haben ein anderes Verständnis vom Tod, als Erwachsene. Wenn Sie dazu in der Lage sind, dürfen Sie Ihre Hilfe anbieten. Schicken Sie Kinder aber nicht alleine in ein Neben- oder Kinderzimmer. Teilen Sie sich gegebenenfalls auf.

Sind sie äußerst vorsichtig mit Äußerungen was Kinder nach dem Tod eines Angehörigen brauchen. Es ist nicht automatisch richtig, dass Kinder beispielsweise nicht weiter in die Schule gehen sollen, oder dass sie eine Therapie brauchen. Trauer ist keine Krankheit, sie ist eine normale Reaktion einen bedeutenden Verlust zu bewältigen, aber Trauer kann krank machen.

5. Achten Sie ggf. auch darauf dass bspw. Hunde vor dem Überbringen einer Todesnachricht weggebracht werden. Auch sie könnten durch starke emotionale Erstreaktionen der Angehörigen zu unkontrollierten Reaktionen veranlasst werden.

6. Sagen sie Ihre Nachricht ohne Umschweife und ohne falsche Hoffnungen zu lassen: *Ihr Mann hatte vor zwei Stunden einen Verkehrsunfall und starb noch an der Unfallstelle.* Sprechen Sie das Wort Tot aus!

7. Jetzt lassen Sie dem Hinterbliebenen Zeit für seine Reaktion. Alles ist möglich. Seien Sie offen und verständnisvoll. Mitleids- und Beileidsfloskeln werden in der Regel nicht erwartet, sondern nur Ihr Verständnis und Ihre momentane Anteilnahme als Zeuge dieses schrecklichen Augenblicks, Ihr „da sein“. Oft ist es wichtiger die Stille, das Unbegreifliche (mit)auszuhalten, als viele Worte zu machen! Halten Sie aus, dass Sie nichts machen, nichts wirklich tröstendes sagen können. Lassen Sie Floskeln wie: *es wird schon wieder, Sie haben doch noch ein gesundes Kind, Sie können doch noch weitere Kinder bekommen,...weg*; sie trösten nicht, sie verletzen die Angehörigen zusätzlich!

- Bei stark emotionaler Reaktion - Zeit lassen!

Wenn Hinterbliebene weinen, dann lassen Sie diese weinen! Wenn Sie (zu früh) ein Taschentuch reichen, dann ist das kein Signal der Hilfsbereitschaft, sondern dafür, dass Sie diesen starken Gefühlsausdruck nicht aushalten. Geben Sie den Angehörigen „Raum zur Klage“, „stören Sie nicht beim Weinen“.

Wenn Hinterbliebene auf und ab gehen, dann lassen sie sie gehen.

Wenn Hinterbliebene „toben“, dann lassen Sie dies zu, außer es werden andere gefährdet oder die Hinterbliebenen gefährden sich selbst.

(Fachleute sind sich weitgehend einig, dass Ruhigstellen mit Medikamenten nur im Ausnahmefall geboten ist. Trauer muss und kann ausgehalten, durchlebt werden und sollte nicht durch Medikamente gedämpft werden.)

- Bei körperlichem Zusammenbruch oder Hysterieanfällen Arzt rufen!
- Fällt man Ihnen um den Hals, geht man Sie tötlich an - in den Arm nehmen!
- Bleibt die Emotion aus, wirkt der Hinterbliebene starr und verschlossen, kann das eine normale Reaktion sein. Es kann sich aber auch ein Kollaps anbahnen. Der Angehörige kann Sie auch möglichst schnell aus der Wohnung haben wollen - Suizidgefahr!
- Suizidgefahr auch, wenn der Hinterbliebene irgendwelche Schuldgefühle äußert!
- Ist der Angehörige offensichtlich erleichtert über den Tod - Achtung: nicht moralisch verurteilen, sondern auch in diesem Fall behutsam verstehend nachfragen!

- In der Regel gilt: Wenn der erste Schock vorüber ist, fragen Sie nach dem Verstorbenen, interessieren Sie sich dafür, was er für ein Mensch war, was er seinen Hinterbliebenen bedeutet hat. Sie bekunden damit Anteilnahme. Achtung: Diese Fragen dürfen keinen Verhörcharakter haben und sollen zu nichts weiter dienen, als dem Angehörigen zu zeigen, dass jemand bemüht ist, auf seine schreckliche Lage einzugehen.

Leiten Sie dann über auf das, was als nächstes ansteht, bringen Sie aber keine Lösungen, das ist nicht Ihre Aufgabe. *Haben Sie jemanden, der Ihnen zur Seite steht?* Lassen Sie dem Hinterbliebenen Zeit, seine Antworten zu finden! *Kann ich etwas für Sie tun? Wollen Sie jemanden von Ihren Verwandten oder Freunden anrufen? Oder soll ich das für sie tun. Oder haben Sie in der Nachbarschaft jemanden, der nach Ihnen schauen soll?*

8. Sie sollten in der Regel nicht gehen, ohne eine zuverlässige Person in der Wohnung zu hinterlassen: ein Pfarrer, ein Notfallseelsorger, eine Person eines Kriseninterventionsteams, ein Arzt, ein emotional nicht so stark betroffener Verwandter oder Freund, oder ein Nachbar. Soweit möglich: Fragen Sie den Hinterbliebenen, wen Sie herbeirufen lassen sollen.

9. Hinterlassen Sie Ihre Visitenkarte und eine Kontaktadresse, über die der Hinterbliebene weitere Einzelheiten erfragen kann.

NACHBEREITUNGEN

1. Verdrängen Sie Ihr Erlebnis nicht! Gehen Sie noch einmal alles in Gedanken durch:

- Ist der/die Hinterbliebene auch wirklich unter helfender Kontrolle und eine Kurzschlussreaktion weitgehend ausgeschlossen?

- Wie fühlen Sie sich? Erleichtert, verunsichert, gekränkt, aufgewühlt, verärgert oder...?

2. Sprechen Sie die Situation und auch Ihre Gefühle möglichst mit Ihrem Kollegen durch. Fragen Sie ihn, wie er es erlebt hat, wie er sich fühlt.

3. Wenn Sie sehr geschlaucht sind, dann gilt auch hier, wie in anderen belastenden Situationen: Stressabbau durch körperliche Betätigung!

4. Wenn Sie Ihren anderen Kollegen Bericht erstatten, seien Sie menschlich: Geben sie keinen Sensationsbericht. Erzählen sie nur dann ausführlicher, wenn Sie auch über Ihre Reaktion und Ihre Gefühle sprechen können.

Wenn Sie Kollegen haben, mit denen Sie auch solche Gespräche führen können, dann sind Sie in einem guten Kollegenkreis.

5. Nehmen Sie Kontakt zu Ihrem Polizeiseelsorger auf.

6. Überlassen Sie ein Nachgespräch mit den Angehörigen keinem Kollegen. Gehen Sie selbst, Ihnen bringt man Vertrauen entgegen, weil Sie dem Hinterbliebenen durch die gemeinsam durchgestandene Extremsituation verbunden sind.

7. Wenn es geht, fragen Sie im Nachgespräch auch, ob Sie etwas falsch gemacht haben, etwa in der Art: *Ich fühle mich immer fürchterlich unwohl, wenn ich jemanden mit einer solchen Nachricht wehtun muss...* Sie beweisen damit ein weiteres Mal Ihr Verständnis und Ihre Solidarität und Sie bekommen Rückmeldung für Ihr Verhalten.

Ein Nachgespräch zwischen Notfallseelsorger,... und Ihnen ist ebenso für beide Seiten hilfreich.

JETZT KÖNNEN/MÜSSEN SIE LOS

Nun haben Sie Ihre Gedanken gesammelt und sind auf Ihre Aufgabe gut eingestimmt. Jetzt sollten Sie die nötigen Vorbereitungen treffen.

Und dann machen Sie sich mit Ihrer Kollegin oder ihrem Kollegen auf den Weg!

Das Unglück allein
ist noch nicht das ganze Unglück;

Frage ist noch,
wie man es besteht.

Erst wenn man es schlecht besteht,
wird es ein ganzes Unglück.

Das Glück allein
ist noch nicht das ganze Glück.
Ludwig Hohl

Erste Hilfe bei Ohnmacht,
Bewusstlosigkeit und Schock

A Ohnmacht und Bewusstlosigkeit

Wenn der Hinterbliebene plötzlich zusammensinkt, blasse Hautfarbe und kaum wahrnehmbaren Puls hat und nicht ansprechbar ist,

dann Atmung überprüfen (Kopf zurückneigen/Atemwege frei machen) und Rettungsdienst rufen!

Wenn die Atmung nicht wieder einsetzt, Mund-zu-Nase--Beatmung!

Wenn der Hinterbliebene bei tiefer Bewusstlosigkeit und fehlendem Puls blassblau wird,
dann Herz-Lungen-Wiederbelebung einleiten!

Wenn spontane Atmung einsetzt,
dann in stabile Seitenlage bringen (Kopf zurück usw.)!

B Schock

Wenn der Hinterbliebene mit fahler Blässe und kaltem Schweiß im Gesicht reagiert (= mangelhafte Durchblutung der Haut [Nagelbettprobe]), er bei schnellem, schwachen Puls unruhig ist (Achtung: Es kann plötzliche Ohnmacht eintreten!),

dann 1. sofort hinlegen (keine Medikamente geben, nicht trinken und nicht rauchen lassen)!

2. ständig Atmung und Puls kontrollieren!

3. Beine hochlegen!

4. warm zudecken!

5. beruhigend mit dem Hinterbliebenen reden (fast wie mit einem kleinen Kind, das man beruhigen will)

6. nie allein lassen!

7. Rettungsdienst rufen!

Dr. Eberhard Bürger, Leitender Polizeiarzt

*Überarbeitete Auflage des ursprünglich von der Polizeiseelsorge im Regierungsbezirk Tübingen In
Zusammenarbeit mit der Polizeidirektion Biberach herausgegebenen Faltblattes.
ViSdP, Georg Hug, Polizeidekan, Bundesarbeitsgemeinschaft der katholischen Polizeiseelsorge. 2014.
www.polizeiseelsorge.org
Nachdruck mit dieser Quellenangabe gestattet*