



Przyrembel • Jonas • Knaevelsrud

# Todesnachrichten übermitteln

Manual für Polizei, Seelsorge,  
Notfallmedizin und Notfallpsychologie



**BELTZ**

Leseprobe aus: Przyrembel, Todesnachrichten übermitteln, ISBN 978-3-621-27791-4

© 2011 Beltz Verlag, Weinheim Basel

<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-621-27791-4>

man nicht!« zeigen: Themen wie Sexualität, Alter, Krankheit, aber eben auch besonders der Tod haben keinen oder nur beschränkten Platz im öffentlichen Raum. Tabus beziehen sich demnach auf Wörter, Dinge, aber auch auf Handlungen, die Ekel, Angst oder sogar Panik auslösen können – allesamt sind hochgradig emotional aufgeladen.

Die Folgen dieser Tabuisierung des Todes werden in der sogenannten »Verdrängungsthese« formuliert (vgl. Macho, 2007, und Klinger, 2009). Diese These besagt, dass durch Hospitalisierung und Medikalisierung, also durch das »Verlagern« von Krankheit und Sterben in den Bereich von Krankenhäusern, Ärzten und der Pharmazie, weit weg von Zuhause, der Tod aus der Erfahrungswelt der Menschen verdrängt würde. Ihr gegenüber steht die »Enttabuisierungsthese« (vgl. ebenfalls Macho, 2007), welche mehr oder weniger das Gegenteil zum Ausdruck bringt: Es bestehe, so die These, heutzutage eine neue Sichtbarkeit des Todes. In den Nachrichten, im Fernsehen, in der Kunst – überall werden Sterbeszenarien und tote Körper gezeigt. Ob in der Tagesschau, in den Zeitungen, in Debatten zur aktiven wie passiven Sterbehilfe oder in den »Körperwelten«-Ausstellungen, die nach Angaben der Veranstalter bereits mehr als 29 Millionen Besucher verzeichnen konnte: Die Menschen hätten jederzeit Zugang zu der Thematik und seien schon längst an den Anblick von sterbenden Menschen, an die Vorstellung von Endlichkeit gewöhnt.

Die vermeintliche Enttabuisierung zeigt den Tod jedoch nur in »überästhetisierter«, also geschopter und entschärfter Form. Auch ist kein hautnaher Kontakt zum Toten möglich, denn die Exponate werden hinter Glas präsentiert, Bilder der leblosen Körper flimmern über Mattscheiben oder sind auf Papier gedruckt. Dies verdrängt den Tod, wie er wirklich ist, nur noch weiter aus unserer Realität. Gleichzeitig idealisiert diese Art von Zurschaustellung den Tod noch ein Stück mehr: Keine Leiche sieht so ästhetisch perfekt aus, kein Sterben findet so heldenhaft statt, wie in den Medien vorgegaukelt wird. Auch der Umgang mit Toten ist z. B. im Fernsehen nicht realitätsgetreu dargestellt. Zwar gibt es Sendungen wie z. B. die US-amerikanische TV-Serie *Six Feet Under*, in welchen Sterben und Bestatten das Hauptthema sind. Fleißige Forensiker erleben spannende Liebes- und Lebensabenteuer, während sie Verstorbene für die Trauerfeiern vorbereiten. Realitätsfremder kann man sicherlich diese Arbeit nicht inszenieren.

Solche Überlegungen sowie die Erfahrungen von Personen, die berufsbedingt oft mit dem Tod zu tun haben, legen nahe, dass die »Verdrängungsthese« eher zutrifft als die »Enttabuisierungsthese«.

### **Enttabuisierung oder Verdrängung – Wie geht man heute mit dem Tod um?**

**Verdrängungsthese.** Durch Hospitalisierung, Medikalisierung und das Verlagern von Krankheit, Sterben und Tod in ein klinisch-professionelles Umfeld wird der Tod aus der Erfahrungswelt der Menschen verdrängt. Der Tod als fester Bestandteil menschlichen Miteinanders wird regelrecht verleugnet.

**Enttabuisierungsthese.** Durch die stets verfügbaren Bilder von Sterbenden und Toten gelangt das Thema Tod zu einer neuen allgegenwärtigen Präsenz. Durch diese neue Sichtbarkeit stellt der Tod kein Tabu mehr dar.

Der Tod muss nicht notwendigerweise mit Angst und Bitterkeit besetzt sein – das ausgelassene Feiern bei Beerdigungen, wie es noch heute beispielsweise in Mexiko Brauch ist, zeigt, dass auch ein freudiger Umgang mit dem Sterben denkbar ist. In unserem Kulturreis verhält es sich jedoch gänzlich anders. Dies macht es so schwer, über den Tod offen zu reden (Schnoor & Sendzik, 1986, sowie Barley, 1998).

Noch schwerer fällt es, wenn nicht »abstrakt« oder metaphorisch über das Ende des Lebens, das uns alle eines Tages erwarten wird, gesprochen wird, sondern tatsächlich eine Person gestorben ist. Der sonst eher theoretische Bezug zum Tod wird dann plötzlich sehr konkret: Es geht um einen bestimmten Menschen, der nicht mehr lebt.

Verstirbt ein Mensch plötzlich und vielleicht auch eines nicht natürlichen Todes, müssen seine Angehörigen informiert werden. Diese Aufgabe, so die gängige Meinung, sollten »Profis« übernehmen. Doch wie sollen sich »Profis« – stets »auch nur ganz normale Menschen« – in unserem kulturellen Umfeld, in welchem das Ende des Lebens mit Schrecken besetzt ist, lösen und ohne Scheu über das Tabuthema sprechen? Wie sollen sie sich den Personen, die in der Regel noch gar nicht wissen können, dass sie jäh zu Hinterbliebenen geworden sind, nähern? Und wie sollen sie selbst mit dieser Situation, die ganz natürlicherweise unangenehme Emotionen auslöst und für Stress sorgt, angemessen umgehen? Erwartet wird, dass diese Menschen Verlässlichkeit und Stärke vorleben – aber kann das auch zu ihrem eigenen Schaden sein?

Dieses Handbuch möchte hierfür strukturiert Antworten geben, die eigenen psychologischen Fertigkeiten sowie die Verhaltenskompetenz erhöhen.

Es ist a) für Selbstlerner gedacht, aber auch b) für Trainer, Dozenten und Ausbilder, die entsprechende Berufsgruppen aus- und weiterbilden. Konkret heißt das: Das Buch kann von Einzelpersonen gelesen werden, um sich selbst fortzubilden. Hierfür sind vor allem die ersten Kapitel geeignet, welche viel theoretisches Rüstzeug an die Hand geben. Aber auch die Module des Trainings werden in einer Variante vorgestellt, die ein Selbststudium ermöglicht.

Das Buch kann aber ebenso von Personen gelesen werden, die anschließend das Training durchführen und so mehrere Personen interaktiv mit dem Wissen und den Techniken schulen.

Die beiden Lesarten a) und b) stellen keine Entweder-oder-Varianten dar. Es ist im Gegenteil sinnvoll, wenn Elemente, die für den Selbstlerner gedacht sind, auch in oder nach dem Training für die Gruppe genutzt werden. Umgekehrt sind die Module, wie sie für das Gruppentraining erstellt wurden, wesentliche Grundlage für ein Selbststudium.

### Wie ist das Buch aufgebaut?

Zunächst wird die Interaktion in Krisensituationen aus sozialpsychologischer Sicht beleuchtet (Kapitel 2). Anhand des daraus entwickelten Modells und seiner Teilschritte können die einzelnen Aspekte, welche generell in brisanten Situationen und speziell bei der Überbringung einer Todesnachricht relevant sind, identifiziert werden. Zudem befasst sich dieses Kapitel mit interkulturellen Besonderheiten, die bei der Überbringung von Todesnachrichten beachtet werden sollten, und sensibilisiert für

diesbezüglich wichtige Unterschiede zwischen den Menschen unterschiedlicher Herkunft.

Im dritten Kapitel wird aus Sicht der Klinischen Psychologie ein Überblick zum Umgang mit Menschen unter Schock bzw. in Krisen und über die Verarbeitung unerwarteter Ereignisse gegeben. Fragen wie »Was sind ‚normale‘ Reaktionen auf ein unnormales Erlebnis? Wie gehe ich um mit Personen, die unter Schock stehen?« werden hier bearbeitet.

Aus den Kapiteln 2 und 3 leiten sich die Lernziele für das Training ab. Das vorliegende Buch stellt das aktuelle Trainingskonzept vor, d. h. das Training wird in einer Form beschrieben, in der es zurzeit durchgeführt wird und selbstständig weiter durchgeführt werden kann. Erweitert wird dies durch detaillierte Informationen zu den Modulen, zu den didaktischen Methoden, den Materialien sowie zu den theoretischen Hintergründen.

Im vierten und fünften Kapitel geht es um das Training selbst: Sie geben einen Überblick über Materialien, die zur Durchführung des Trainings wichtig sind, und stellen die Adressaten des Trainings vor.

Die Struktur des Trainings sowie ein Überblick über den chronologischen Ablauf werden im sechsten Kapitel skizziert. Jedes Modul wird im siebten Kapitel im Train-the-Trainer-Stil ausführlich erklärt: Was sind die jeweiligen (Lern-)Ziele? Welche Methoden kommen zum Tragen? Welche Erfahrungen aus der Praxis sind wichtig und aufschlussreich für (neue) Trainer?

In Kapitel 8 werden die Wirkungen des Trainings anhand von Ergebnissen wissenschaftlicher Evaluationen präsentiert. Zuletzt schließt sich ein Ausblick darauf an, inwieweit das Training erweitert und vertieft werden kann. Exkurse beispielsweise zu dem Thema Stress, dem Phänomen der verzerrten Informationsverarbeitung und zum ungewollten Überbringen von Todesnachrichten durch Laien erweitern das Spektrum des Trainings.

Im Anhang finden interessierte Leser weiterführende und in diesem Manual zitierte Literaturhinweise. Ebenso finden Sie hier »Werkzeuge« für eine Evaluation des Trainings, das begleitend bzw. abschließend mit den Teilnehmern durchgeführt werden kann und von uns zur Bewertung und Verbesserung der Vorgehensweise bereits durchgeführt wurde.

Zwei Einschränkungen, die für dieses Manual gelten, sollten noch erwähnt werden (vgl. Tab. 1.1):

- (1) Das Buch bzw. das Trainingsmanual kann zwar nicht dazu befähigen, therapeutisch zu arbeiten – aber es enthält psychotherapeutische Elemente. Diese versetzen Trainer, Selbstlerner sowie Trainingsteilnehmer in die Lage, sich als Überbringer der Todesnachricht sowie die Empfänger vor vermeidbaren negativen Konsequenzen zu schützen. Es sensibilisiert für eigene Gefährdungen und schützt davor, die Hinterbliebenen mehr als ohnehin zu strapazieren.
- (2) Zweitens kann das vorliegende Buch keinen »perfekten« Umgang mit Trauer und Trauernden darstellen. Diesen wird es bei all der großen persönlichen Varianz und der individuellen Tragik der Situation nie geben können. Es vermittelt jedoch Wissen und somit Sicherheit sowie Entlastung im Umgang mit der Situation.

**Tabelle 1.1** Grenzen und Ziele des Manuals

Ziele des Manuals	Grenzen des Manuals
Wissensvermittlung	keine Therapie
Entlastung	kein »Allheilmittel« zum Umgang mit Trauer
Sicherheit	kein »Schutz« vor unerwarteten Reaktionen der Empfänger einer Todesnachricht

Sämtliche Materialien wie die Präsentationsfolien, welche das Training unterstützen, das Filmmaterial, die Arbeitsblätter, Fallbeispiele etc. befinden sich auf der beiliegenden CD-Rom. Aber Achtung: Vor dem Gebrauch sollte dringend geprüft werden, ob sich diese Materialien für die Zielgruppe optimal eignen. Ist dies nicht der Fall, da beispielsweise der aktuelle soziale Kontext andere Ansprüche stellt, sollten entsprechende Überarbeitungen vorgenommen werden. Gerne können hierzu auch die Autorinnen und der Autor kontaktiert werden (Kontaktdaten finden Sie im Impressum).

### **Wieso ist ein Training sinnvoll?**

Das Training entstand aus dem Mangel an adäquater Schulung zu der Todesnachrichten-Thematik heraus: Sowohl Polizeibeamte als auch Mediziner und Theologen empfinden oftmals eine sowohl berufliche als auch persönliche Überforderung angesichts der Aufgabe, größtenteils nichtsahnenden Personen die Nachricht vom Tode eines Angehörigen übermitteln zu müssen und sie somit offiziell zu Hinterbliebenen zu machen.

Aus welchem Grund besteht diese Überforderung? Wieso ist die Angst vor dieser Aufgabe so gewaltig und die Akzeptanz von Todesboten nicht seitens aller Beteiligten größer? Antworten auf diese Fragen geben die Kapitel 2 und 3.

Andernorts hat sich im militärischen Kontext dieses Phänomen der Nicht-Akzeptanz gegenüber den Überbringern in den letzten Jahren verändert: In den USA beispielsweise gibt es im Militär spezielle Todesboten, die den Angehörigen von den in Kriegen gefallenen Soldaten auf stark ritualisierter und sehr formeller Weise die Todesnachricht überbringen. Da die USA seit vielen Jahren in kriegerische Auseinandersetzungen in Afghanistan und dem Irak verwickelt sind, hat sich traurigerweise diese Berufsgruppe etabliert. Mitarbeiter der US Army haben die Aufgabe, in ihrer Uniform den Angehörigen gegenüberzutreten und ihnen vom Tod und der Todesursache der gefallenen Soldaten zu berichten. Die Formulierungen, die für die Überbringung der Nachricht genutzt werden, sind stark formelhaft. Auswendig gelernte Sätze werden stets in gleicher Reihenfolge vorgetragen. Die Frage »Wie sage ich es?« erübrigt sich damit natürlich. Das Auftreten der Überbringer ist extrem distanziert, denn die Spezialisten, die anschließend Trost und Hilfe spenden sollen, bilden ein anderes Team. Diese Berufsgruppe ist in den USA in der Bevölkerung bekannt und wird angesichts der bitteren Kriegslage im Irak (bis zum offiziellen Abzugstermin im August 2010) mit

derzeit mehr als 1000 Gefallenen von der Mehrheit der Beteiligten als Notwendigkeit akzeptiert. Hierzulande ist die Situation eine grundlegend andere: Bis 2011 sind weit weniger deutsche als US-Soldaten gefallen, aber das Sterben im Krieg ist sehr präsent geworden. Dennoch stoßen die Überbringer der Nachricht auf weit weniger Akzeptanz seitens der Hinterbliebenen. Es herrscht eine große Unsicherheit auf beiden Seiten, unter den Überbringern wie auch unter den Empfängern. Überbringer von Todesbotschaften fragen nach der respektvollen, möglichst floskelfreien und persönlichen Form der Überbringung, aber auch der Angemessenheit von Körperkontakt oder dem »richtigen Zeitpunkt zu gehen«. Noch müssen sie nach eigenem Ermessen beantwortet werden. Die Unsicherheit bei den Hinterbliebenen gründet sich auf Angst vor den Eindringlingen in die Privatsphäre. Sobald amtlich aussehende Menschen zu Hause auftauchen, wird Schlimmes vermutet. Kann man diesen Personen trauen? Sollen sie wirklich ins Haus gelassen werden? So werden die Überbringer der traurigen Nachricht (einerlei, ob sie vom Militär oder der Polizei kommen) oft gleich an der Haustür abgewiesen, während in den USA ihr Erscheinen sofort mit der Todesbotschaft assoziiert wird und die eigentliche, mündliche Überbringung der Nachricht beinahe überflüssig macht.

Aufgrund dieser in Europa herrschenden Unsicherheit befinden sich die Überbringer der Nachricht in einem regelrechten Ausnahmezustand. Sie brauchen ein breites Spektrum an theoretischem Werkzeug, verbalen Strategien und Handlungskompetenzen. Der Erwerb dessen ist nicht allein durch theoretischen Frontalunterricht, sondern nur durch Simulationen der Situation möglich, wie sie dieses Training vorsieht. Das Durchleben dieser Simulationen geht weit über die trockenen und praxisfernen Informationsveranstaltungen hinaus, welche die Situation bislang weder für Überbringer noch für die Empfänger der Nachricht verbessern konnten.

## 2 Merkmale einer komplexen Kommunikationssituation

Die Sozialpsychologie beschäftigt sich mit dem Erleben und Verhalten von Menschen in sozialen Kontexten. Ihre Modelle können eine wichtige Hilfestellung geben, um komplexe Situationen optimal zu gestalten. Die Überbringung einer Todesnachricht stellt eine komplexe Kommunikationssituation dar. Die Sender, d. h. die Personen, die die Nachricht überbringen, treffen auf Empfänger, d. h. Personen, die die Nachricht empfangen, aber nicht mit so einer Botschaft rechnen. Es handelt sich also um eine Überraschungssituation (im negativen Sinn), in der es schwer sein kann, den Ablauf vorherzusagen. Funktionierende Kommunikationssituationen sind im Allgemeinen davon geprägt, dass Sender und Empfänger ein mehr oder weniger bekanntes, sozial geteiltes Schema ihres Austausches von Botschaften durchlaufen und ihr Kommunikationsverhalten an die jeweilige Situation anpassen (Grice, 1975). Dies ist natürlich unter Freunden oder unter sich bekannten Personen einfacher, es funktioniert jedoch auch gut in stark formalisierten Abläufen. Je mehr Unwägbarkeiten in so einer Situation entstehen – weil man entweder den Kommunikationspartner nicht einschätzen oder die Reaktion auf die eigene Botschaft nicht voraussehen kann –, desto mehr erfordert es von beiden Kommunikationspartnern, dass sie ihr Kommunikationsverhalten flexibel anpassen. Diese Anpassung gelingt natürlich leichter, wenn man weiß, worum es geht, was man zu erwarten hat oder erreichen will, z. B. in einem Verkaufsgespräch.

Sie ist schwerer, wenn der eine Kommunikationspartner, in diesem Fall der Empfänger, die Interaktion weder erwartet, noch über die eigene Betroffenheit im Voraus Bescheid weiß. Im Falle der Überbringung einer Todesnachricht rechnet der Empfänger zumeist nicht mit der Botschaft und findet sich spontan in einer entsprechend ungeplanten Situation wieder, in der – in den meisten Fällen – auf keine bekannten Reaktionsweisen zurückgegriffen werden kann. Daher obliegt es dem Sender, die Situation so gut wie möglich zu steuern. In diesem Kapitel werden eine Reihe von möglichen Missverständnissen und Quellen von Fehl wahrnehmungen erläutert, die ein sensibles und »geglücktes« Überbringen einer Todesnachricht behindern. Gleichermassen werden auch Kommunikationsziele beschrieben, die dem Überbringer das Gefühl geben können, seine Aufgabe im besten Sinne erfüllt zu haben.

### Die Todesnachricht als Verletzung der eigenen Erwartungen

Woher weiß man eigentlich, dass jemand gestorben ist, wenn die Polizei vor der Tür steht? Man kann es nicht wissen, und die Erwartung dessen, was dieser ungewöhnliche Besuch zu bedeuten hat, geht tatsächlich zumeist in eine andere Richtung. Demnach ist dann die Todesnachricht eine Überraschung im Sinne einer Verletzung der

eigenen Erwartungen. Werden in Kommunikationssituationen die eigenen Erwartungen nicht erfüllt, so macht dies die Interaktion schwerer oder gar unmöglich, wie Burgoon und Hale (1988) in ihrem »Expectancy-Violation«-Modell beschreiben. In der Regel erzeugt die plötzliche Anwesenheit von Institutionsvertretern, z. B. Polizisten oder Lehrern, bei Empfängern nicht die Mutmaßung, dass jemand verstorben ist und sie deshalb von diesen Personen aufgesucht werden. Stattdessen wird angenommen, dass eine bestimmte, ihnen bekannte Person eine Norm übertreten hat und hierfür nun Sanktionen folgen. Das ist häufig der Fall, wenn im persönlichen Umfeld öfter Normen übertreten werden oder wurden und mit Sanktionen zu rechnen ist.

**Aus Filmen lernen.** Geradezu prototypisch wird dies in der Folge »Risiko« der ARD-Kriminalserie »Polizeiruf 110« dargestellt (Die entsprechende Szene ist auf der beiliegenden CD-ROM einzusehen): Die zwei Kommissare befinden sich auf dem Weg zu den Eltern, um ihnen mitzuteilen, dass ihre 17-jährige Tochter einem Verbrechen zum Opfer gefallen und tot ist. Die erste Reaktion des Vaters, noch bevor er die Polizisten hineingelassen hat, ist abweisend. Er assoziiert deren Besuch eher mit finanziellen Problemen der Familie. Hier wird zudem auch deutlich, wie abweisend die Empfänger gegenüber den Überbringern sein können, dass sie keinen Einlass in die Wohnung oder das Haus gewähren wollen – wobei natürlich die Überbringung einer Todesnachricht zwischen »Tür und Angel« keinesfalls vollzogen werden sollte. Nachdem der Vater die Beamten dann doch in die Wohnung gelassen hat (und die erste Vermutung, es handle sich um die Geldprobleme der Familie, als nicht zutreffend festgestellt ist), mutmaßen die Eltern, ihre Tochter könnte (wieder einmal) etwas angestellt haben und die Polizisten seien nun deswegen gekommen. Leider müssen die Beamten auch diese Vermutung als falsch abweisen und den Eltern mitteilen, dass die Tochter tot ist. An dem Beispiel wird deutlich, dass die Erwartungen im Falle des Erscheinens von Beamten zunächst alternative Erklärungen auslösen, die vor dem persönlichen Kontext wahrscheinlicher erscheinen, als der Tod der Tochter. Es ist also nicht unbedingt so, dass zwei Vertreter von Institutionen, z. B. der Polizei, bei den Interaktionspartnern immer sofort ein »Da ist jemand gestorben« auslösen würden. Im Umkehrschluss bedeutet dies für die Überbringer, dass sie nicht damit rechnen können, dass die Empfänger sofort ein Interaktionsskript für die Verarbeitung einer solchen Information abrufen können. Im Gegenteil: Die Reaktion ist häufig sehr diffus und auch für die Überbringer der Botschaft überraschend. Diese gehen zumeist davon aus, dass die Todesnachricht negative Emotionen auslöst. Man erwartet, dass der Verstorbene als ein großer, unerwarteter Verlust angesehen wird – aber das muss nicht so sein. Es gibt auch ungeliebte Tote oder Tote, deren Schicksal eine Erleichterung darstellt oder Gleichgültigkeit auslöst, z. B. weil der Kontakt schon seit Jahren abgerissen war. In so einem Fall ist die Reaktion sicher eine andere als bei einem geliebten Menschen, dem man nahestand. Die Überbringer einer Todesnachricht können daher nicht immer dieselben emotionalen Reaktionen erwarten oder gar »einfordern«. Es ist sogar denkbar, dass die Überbringer von dem Gesamtschicksal mehr betroffen sind, als die Angehörigen selbst.

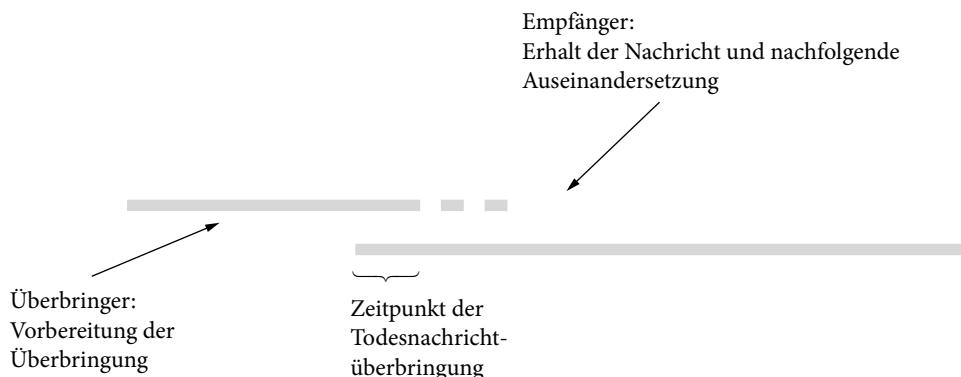
## Wie gestaltet man die Interaktion, und welchen Ton wählt man in der Situation?

**Sprecherwechsel.** In »normalen« Gesprächen mit unkritischen Inhalten ist der Sprecherwechsel (Wer sagt was und wann?) einfach geregelt. Man fällt sich nicht ins Wort und lässt den anderen aussprechen. Nur so erhält man die gesamte relevante Information. In Konflikten oder Streitgesprächen wird das Wechseln der Sprecherrollen schwerer: Man unterbricht sich, denkt zu wissen, was der andere sagen will, und möchte mehr Raum für die eigene Meinung. In Krisengesprächen der besonderen Art, wie sie die Überbringung einer Todesnachricht darstellt, ist der Sprecherwechsel von vornherein komplizierter. Zunächst sind ein oder mehrere Personen überraschend in die Empfängerrolle gebracht worden, dann wird ihnen mitgeteilt, was vorgefallen ist. Somit ist an sich nicht zu erwarten, dass sich in der Folge ein normales Gespräch entwickeln wird – möglich ist es aber schon. Wahrscheinlicher sind hingegen längere Phasen des Schweigens und insbesondere lautsprachliche (Stöhnen, Ein- oder Ausatmen) oder Ein-Wort-Äußerungen (»Neeeeiiin«, »Ja, aber«, »Das kann doch ...«) der Todesnachrichtenempfänger, die Goffman (1978) als Rufe nach Reaktionen beschrieben hat. In einem normalen Gespräch würden sie als hinderlich und den Gesprächsfluss störend erscheinen, hier haben sie hingegen die Funktion, den Sprecher zu verstärken, Information erneut zu erhalten oder schneller an relevante Information zu kommen. Eine Möglichkeit, solchen Reaktionsrufen zu begegnen, besteht darin, das Gesagte zu wiederholen oder Raum für eine Frage oder Reaktion des Empfängers zu zulassen. In jedem Fall muss sich der Sender der Todesnachricht darauf einlassen, dass er nicht linear die Botschaft überbringen kann. Es handelt sich vielmehr um einen verschlungenen Kommunikationsweg, der (mehrfache) Wiederholungen beinhalten kann. Dabei darf aber nicht die Klarheit der eigenen Aussage verlorengehen, nur deren Übermittlung erfährt möglicherweise eine »Umleitung«.

**Audience tuning.** Der Überbringer kann sich bei der Wahl des Tons, also der Stimmlage, der Wortwahl, der Sprechgeschwindigkeit, nur auf seine Erfahrung oder seine Erwartungshaltung stützen. Forschungsarbeiten zur Anpassung einer Botschaft an ihre Empfänger, sogenanntes »audience tuning« (Echterhoff, Higgins & Groll, 2005; Kaplan & Mohrmann, 1977) haben gezeigt, dass wir entsprechend uns bekannten oder erwarteten Einstellungen des Empfängers einer Botschaft zu dem Botschaftsinhalt unsere Kommunikation anpassen. Wenn ein Sender also weiß, dass der Empfänger den Botschaftsinhalt negativ bewertet, dann wird er diesen wohl nicht überschwänglich positiv darstellen, sondern sich dieser Sicht anpassen. Als Überbringer einer Todesnachricht weiß man nicht, in welcher Beziehung der Empfänger zu dem Todesopfer stand. Stereotyp würde man erwarten, dass die Verstorbenen immer die geliebten Angehörigen waren, deren Tod eine große, unerwartete Lücke hinterlässt. Doch dies ist nicht immer der Fall. Ein standardisiertes, vorschnelles »audience tuning«, das sich auf diese Erwartung stützt, kann zu ungünstigen Kommunikationssituationen bei der Todesnachrichtenübermittlung führen. Der Sender will den Empfänger in eine Rolle drängen, in der er sich vielleicht gar nicht sieht, etwa in die des todunglücklich Weinenden. Die Abwehrreaktion des Empfängers ist somit nicht nur

auf den Botschaftsinhalt, sondern auch auf die Art und Weise ihrer Übermittlung gerichtet.

**Zeitliche Beschränkung.** Die Übermittlung von Todesnachrichten hat einen zeitlich beschränkten Charakter, was auch auf die Kommunikationsziele Auswirkungen hat: Die Übermittlung der Nachricht ist das Ziel, aber keine weitere Interaktion in der Folge. Dieses Kommunikationsziel leitet sich aus der meistens auf die Überbringung der Nachricht beschränkten Interaktion der Beteiligten, die keine Folgetreffen beinhaltet, ab. In einzelnen Fällen, gerade wenn Notfallseelsorger die Nachricht (mit)überbringen oder wenn engagierte Polizeibeamte in ihrem Dienst Zeit für einen Folgebesuch haben, kann es zu einer kurzfristigen Fortführung der Interaktion kommen. In der Mehrheit der Fälle übernehmen jedoch andere Kräfte oder Institutionen die weitere Betreuung und die Unterstützung bei der Auseinandersetzung mit der traurigen Realität. Die Kommunikationsziele der Überbringer von Todesnachrichten müssen sich daher von eher längerfristig beziehungsgerichteten Interaktionen von medizinischem Personal, z. B. denen bei Krebspatienten (Hack, Degner, Parker, & SCRN, 2005), unterscheiden. Die Forderung nach mehr Nachsorge oder Begleitung steht somit im Widerspruch zu der strukturell gegebenen Kürze der Interaktion. So entsteht eine der Bedeutung des Anliegens fast unmenschlich kurz erscheinende Interaktionssequenz, die höchst unterschiedliche Erwartungen hervorruft. Für die Überbringer der Nachricht hat die Interaktion eine mehr oder weniger längere Vorgeschichte, in der sie die für die Überbringung notwendigen Informationen zusammensuchen und die Angehörigen ausfindig machen müssen. Die Überbringung stellt den »erfolgreichen« Abschluss dieser Handlung dar. Für die Empfänger der Nachricht beginnen die damit verbundenen lebenslangen Konsequenzen erst mit der Überbringung, und sie tragen oftmals daraus resultierende Bedürfnisse an die Überbringer der Todesnachricht heran, die diese – aufgrund ihrer anderen und kurz vor dem Abschluss stehenden Zielsetzung – kaum erfüllen können. Beide Handlungs- und Erfahrungsstränge überlappen nur kurz im Moment der Nachrichtenübermittlung, wie die Abbildung 2.1 veranschaulicht.



**Abbildung 2.1** Die Überlappung der Handlungen bei der Todesnachricht

**Interaktionsstil.** Wie im audience tuning gezeigt, verändern Menschen ihren Kommunikationsstil in Anpassung an ihr Publikum. Bezogen auf die Überbringung einer Todesnachricht lautet nun die Frage: Wer ist eigentlich das »Publikum«? Es sind zunächst einmal Kollegen, mit denen man noch eine längere Beziehung hat. Ihnen gegenüber macht eine gute Darstellung der eigenen Leistung und Person Sinn. Man will ja nicht als inkompotent oder als »Softie« erscheinen. Auf der anderen Seite sind es die Angehörigen. Mit ihnen hat man keine Beziehung und baut auch mit großer Wahrscheinlichkeit keine auf. Damit besteht hier eine größere Gefahr, achtlos vorzugehen, da schließlich keine Konsequenzen zu erwarten sind. Der amerikanische Psychologe Joe Vandello konnte zeigen, dass man sich gerade in Kontexten, in welchen die »Männlichkeit« z. B. durch das Zeigen von zu viel Gefühl gefährdet erscheint (vor anderen Männern oder Kollegen), benimmt, als wäre man über jeden Zweifel erhaben (Vandello, Bosson, Cohen, Burnaford & Weaver, 2008). Es ist übrigens nicht so, dass dieses Verhalten nur auf biologische Männer bezogen ist, auch »soziale Männlichkeit«, z. B. definiert durch eine Rolle im Beruf, kann darunterfallen. Dies bedeutet, dass eigene Selbstdarstellungsstrategien – die für einen guten Status im kollegialen Gefüge notwendig sind – dem adäquaten professionellen Handeln (hier dem Überbringen von Todesnachrichten) entgegenwirken können (Wayne & Kacmar, 1991). Überwunden werden kann dieses Dilemma nur, wenn die »guten Schauspieler« auch »gute Soldaten« sind, um in der kulturell amerikanisch gefärbten Metapher von Grant und Mayer (2009) zu bleiben. Grant und Mayer verstehen unter den »guten Schauspielern« solche Arten von Mitarbeitern und Kollegen, deren primäres Interesse die positive Selbstdarstellung ist, diese jedoch nicht die gewünschte Leistung in beruflich relevanten Momenten erbringen. Die »guten Soldaten« hingegen erbringen diese Leistung, pflichtbewusst, ohne Sorge um ihre Selbstdarstellung. Es ist in der Tat möglich, seine Aufgabe sowohl fachlich gut zu erfüllen, als dabei auch emotional mitfühlend zu sein. Hat man die wichtigen Punkte beim Überbringen einer Todesnachricht beachtet und in diesem Sinne eine »gute Leistung« erbracht, ist Kritik an vermeintlichen Schwächen (z. B. Gefühle zeigen) völlig unangebracht. Die Selbstdarstellung wird dadurch nur authentisch, und es muss keine Absicherung gegen angeblich unprofessionelle (z. B. unmännliche) Eigenschaften mehr erfolgen.

## **Die Überbringung von Todesnachrichten an Mitglieder anderer Religionen und Kulturräume**

Die Überbringung von Todesnachrichten an Mitglieder anderer Religionen und Kulturräume stellt eine besondere Herausforderung dar, da die Konstruktion von Tod und die Reaktion darauf stark unterschiedlich sind (Palgi & Abramovitch, 1984). Bereits innerhalb einer Kultur können die Reaktionen der Empfänger aus den bereits ausgeführten Gründen ganz verschieden ausfallen. Die dort geforderte Perspektivenübernahme wird noch einmal zusätzlich herausgefordert, wenn die Botschaft an Mitglieder anderer, nicht christlicher oder nicht west-europäischer Gemeinschaften überbracht werden muss. Dieser Fall ist nicht so unwahrscheinlich. Die deutsche Gesellschaft wird immer multikultureller, und gerade in Großstädten wohnt eine Viel-

zahl von Angehörigen verschiedener Kulturen und Religionen. So selbstverständlich es erscheinen mag, so sehr sollte man sich vor der Überbringung der Todesnachricht an ein Mitglied eines anderen Kultur- und Religionskreises – oftmals leicht am Namen erkennbar – Gedanken machen, was vielleicht »anders« sein könnte. Erprobte, eingebüte Verhaltensweisen, z. B. die Aktivierung eines (christlichen!) Notfallseelsorgers, sollten auf ihre Tauglichkeit in der Situation hin überprüft werden. Es ist leider nicht möglich, an dieser Stelle für jede denkbare Gruppierung eine Liste von typischen Reaktionen aufzulisten, sie wäre vermutlich endlos und im individuellen Einzelfall das falsche Rezept. Beispielhaft sollen hier daher nur Situationen beschrieben werden, in denen ein Standardverhalten zu interkulturellen Missverständnissen und Problemen führen würde:

- Ein junger Mann – nennen wir ihn Zafer Jasar – ist verstorben. Bei diesem Namen ist es schwer zu erkennen, dass es sich um einen bosnischen Muslimen handelt. Seine Eltern sind noch dazu streng gläubige Muslime, was ebenfalls nicht ersichtlich ist. Zunächst will die Mutter, die alleine zu Hause ist, die Überbringer der Nachricht nicht einlassen, da sie sich nicht mit Fremden, noch dazu Männern, in ihrer Wohnung aufhalten will. Hier wäre, statt massiv auf die zeitnahe Überbringung zu drängen, die Hinzuziehung von Kolleginnen ratsam oder der Versuch, sich im Umfeld über die Familie zu erkundigen, um so an relevante weitere Informationen zu gelangen (z. B., ob es sich um gläubige Muslime handelt).
- Im Judentum zerreißen die Angehörigen eines Verstorbenen als Zeichen ihrer Trauer ein Kleidungsstück, z. B. ein Hemd. Dieser Brauch geht auf die Geschichte des vorgetäuschten Todes von Josef, dem Sohn Jakobs, zurück. Jakob zerriss angeichts der Kunde vom angeblichen Tod seines Sohnes seine Kleider und legte ein Trauergewand an (Genesis 37, Vers 34). Erwartet man als Überbringer der Nachricht ein solches Verhalten nicht, mag man das als Ansatz zu Autoaggression, d. h. einer Selbstschädigung, interpretieren, was es aber nicht ist. Eine Intervention zum vermeintlichen Schutz (z. B. den Hinterbliebenen fest- und vom Zerreissen seiner Kleidung abzuhalten) wäre also alles andere als angebracht und würde einen religiösen Ritus stören.
- Bei der Überbringung einer Todesnachricht an Mitglieder einer Familie südostasiatischer Herkunft irritiert die Überbringer die scheinbare Gefühllosigkeit und der Mangel an emotionaler Reaktion seitens der Betroffenen. Stattdessen erkundigen sie sich, ob sie helfen können, andere Menschen zu benachrichtigen, oder bedanken sich höflich bei den Überbringern etc. – dabei wird leicht übersehen, dass in diesen Kulturen das Bewahren des eigenen Gesichts, das Nicht-Zeigen von Emotionen gegenüber Fremden sehr bedeutsam ist und auch in so stark emotionalen Situationen ausgeführt wird.

Solche Beispiele ließen sich noch seitenlang aufzählen. Sie sollen verdeutlichen, dass das situationsadäquate Verhalten im Vorfeld überprüft und abgestimmt werden muss und dass dies gegebenenfalls auch während der eigentlichen Situation noch notwendig sein kann.

## Welche (un-)erwarteten Reaktionen sind möglich, und wie können sie beeinflusst werden?

Wenn Menschen mit einer negativen Situation konfrontiert werden, dann erzeugt das zunächst eine ganze Bandbreite von emotionalen Reaktionen. Diese wird man vermutlich als Überbringer einer solchen Botschaft erwarten. Sweeny und Shepard (2007) haben ein Modell entwickelt, das den psychologischen Prozess der Aufnahme extrem negativer Nachrichten beschreibt. Dieses Modell wurde ferner einer empirischen Testung unterzogen (2009). Es beschreibt einen längeren Auseinandersetzungsprozess mit negativen Nachrichten, kann aber auch auf die kurzzeitigere Überbringung von Todesnachrichten angewandt werden. Ein Ziel des Modells ist es, das Unwohlsein des Nachrichtenüberbringers zu reduzieren. Es ist also nicht allein auf die Empfänger gerichtet. Allerdings ist deren Umgang mit der Botschaft der Schlüssel zu dem subjektiven Eindruck des Übermittlers, die Nachricht »gut« überbracht zu haben. Elementare Stufen sind dabei:

- (1) genügend Information übermitteln
- (2) beim Empfänger das Gefühl der Zufriedenheit über den Informationsprozess auslösen
- (3) Verständnis und Merkfähigkeit für das Geschehene erzeugen
- (4) negativen Affekt abbauen
- (5) Hoffnung bzw. positive Sicht auf das eigene Leben aufbauen
- (6) die Empfänger in Richtung sinnvoller Reaktionen leiten

Als Ergebnis unterscheiden die Autoren drei positive Reaktionsweisen auf die schlechte Nachricht: das beobachtende Abwarten, die aktive Veränderung und die Akzeptanz der Situation.

- Unter der Reaktion »Beobachtendes Abwarten« verstehen die Autoren einen eher reaktiven Umgang mit der Nachricht, dass jemand verstorben ist. Menschen, die so reagieren, nehmen zwar wahr, was in ihnen selbst und anderen »passiert«, sie antworten aber eher verhalten auf diese Gefühle und Anforderungen.
- Die Reaktion »Aktive Veränderung« beinhaltet den Versuch, die Situation im Rahmen des Möglichen zu Gestalten, z. B. den Trauerprozess bei sich selbst und anderen in Gang zu setzen, auch mit dem Ziel, das Negative weniger negativ erscheinen zu lassen.
- Menschen, die die Situation akzeptieren, sind weniger pro-aktiv, sie versuchen aber, im Rahmen ihrer Möglichkeiten die Situation zu gestalten.

Natürlich kann es auch zur Nicht-Reaktion kommen, was aber eher als negative Reaktion bewertet wird. Insgesamt sind dies natürlich längerfristige Reaktionen auf eine Todesnachricht, sie werden allerdings schon mit dem Moment der Übermittlung angelegt und sind in der Folge mehr oder weniger wahrscheinlich.

Das Modell von Sweeny und Shepard zeigt aber auch, dass die Überbringung nicht nur entsprechende Emotionen oder starke traumatische Erfahrungen (siehe Kapitel 3) hervorrufen kann, sondern dass es auch einen hohen faktischen Informationsbedarf gibt. Die Situation als solche kann auch zu sogenanntem kontrafaktischen Denken führen. (Branscombe, Wohl, Owen, Allison, & N'gbara, 2003). Darunter wird ein »Was

wäre jetzt, wenn ich damals ...»-Gedanke verstanden, mit dem man versucht, das Geschehene ungeschehen zu machen, unter der Voraussetzung, dass in der Vergangenheit anders gehandelt worden wäre. Stirbt ein Kind auf dem Schulweg, ist ein Beispiel für kontrafaktisches Denken, dass sich die Mutter Selbstvorwürfe macht und sich nicht verzeihen kann, das Kind nicht wie sonst auch mit dem Auto zur Schule gebracht zu haben. Diese kontrafaktischen Denkprozesse sind typisch, um mit einem negativen unterwarteten Ausgang einer Situation umzugehen. Sie sind an sich nicht als fehl am Platz zu bewerten, sondern dienen der momentanen Selbstregulation (Epstude & Roeße, 2008). Unter Selbstregulation wird die (Un-)Fähigkeit von Menschen verstanden, sich über die eigenen Ziele und Bedürfnisse im Klaren zu sein und den Versuch zu unternehmen, diese auch zu erreichen bzw. zu erfüllen. Mittels Selbstregulation ist beispielsweise die emotionale Bewältigung eines Todesfalls zu erreichen. Trauer kann somit auch als Selbstregulation oder Selbstkontrolle, wenn sie bewusst eingesetzt wird, verstanden werden. Die kontrafaktischen Denkprozesse mögen zunächst befremdlich und dysfunktional für einen Außenstehenden wirken. Für Betroffene ist es aber wichtig, so viele Detailinformationen wie nur möglich zu erhalten, um letztendlich mit weniger Unsicherheit über die letzten Minuten oder Stunden im Ablauf des Lebens einer ihnen nahestehenden Person weiterleben und um mit einem Verarbeitungsprozess des Geschehenen beginnen zu können, ohne sich in endlosen kontrafaktischen Denkschleifen zu fangen bzw. sich selbst Schuldzuweisungen zu machen.