



BAT

Bundesarbeitsgemeinschaft
Trauerbegleitung

Trauerbegleitung am Telefon oder über online Medien

Trauerbegleitung am Telefon erfordert einige Anpassungen zum normalen face to face Gespräch, vor allem wenn es mit Personen durchgeführt wird, mit denen man noch keinen persönlichen Kontakt hatte. In manchen Fällen ist es eher eine Beratung als eine klassische Begleitung.

Im Folgenden werden die wesentlichen Punkte anhand des sogenannten BASIS-Modells der Krisenintervention erläutert. Dieses Modell kann als Unterstützung in der Trauerbegleitung herangezogen werden.

Bevor man mit der Beratung beginnt, kommt es darauf an, dass man alle verfügbaren Informationen sammelt und sich auf das Gespräch entsprechend vorbereitet. Wichtig ist es für die zu beratende Person sowie für den/die BegleiterIn ein geeignetes Setting zu erzeugen.

Dieses besteht aus

1. Einem ungestörten „Raum“
2. Einem fixen Zeitrahmen
3. Medium/Kontext (Klären: Welches Medium soll genutzt werden? (Whats-App, Telefon, ...))

Diese Dinge müssen gesichert sein, um ein ungestörtes, gutes Gespräch zu ermöglichen.

BINDUNG herstellen

Zunächst steht die Herstellung einer Vertrauensbeziehung im Zentrum. Dazu sind folgende Punkte wichtig:

Sicherheit schaffen, Gesprächsrahmen festlegen, Informationen einholen

- Vorstellen: sich selbst als Person und das Angebot
- Ruhe und Sicherheit vermitteln: „Ich höre Ihnen zu und versuche Ihnen zu helfen so gut es mir möglich ist“. „Sie können mir alles erzählen, es wird nichts nach außen dringen, das was Sie mir erzählen ist vertraulich“
- Lage erkunden: Wer ist vor Ort? Mit wem spreche ich? Wer hört zu? Wer ist sonst noch im Haus außerhalb der Hörweite (z.B. Kinder im Kinderzimmer)? Sind wir ungestört? Haben wir genügend Zeit oder sollten wir einen Termin vereinbaren?

Überblick behalten

- Sich im Klaren sein, ob man auf Lautsprecherfunktion geschaltet ist oder nicht.
- Den/die Angehörigen bitten, uns Bescheid zu geben, sollte jemand hinzukommen (Sprache anpassen bei Anwesenheit unterschiedlicher Angehöriger).
- Auch darauf achten ob beim eigenen Gespräch jemand mithören kann, der nicht befugt ist.
- Technische Funktionsfähigkeit der Verbindung im Auge behalten. Bei Ausfällen, Bildstörungen o.ä. auf eine sichere Verbindung (i.d.R. Telefon) wechseln.

Präsenz vermitteln

- Der visuelle Sinneskanal ist nicht oder nur eingeschränkt vorhanden. Das Gegenüber weiß oft nicht genau, ob man noch da ist bzw. zuhört. Deshalb ist es wichtig immer wieder mit minimalen Antworten („Mmh“, „ja“, etc.) ein Zeichen der Aufmerksamkeit und des Interesses zu geben.
- Oft muss man auch Dinge erklären, die man im persönlichen Gespräch einfach stehen lassen könnte (zum Beispiel, wenn man länger schweigt „Ich denke gerade darüber nach was Sie gesagt haben.“ oder wenn man aufsteht und an die Tür geht oder wenn man sich etwas zu trinken holt).
- Längere Schweigepausen sind nicht günstig. Dennoch ist schweigen wichtig, vor allem wenn die zu beratende Person zu weinen beginnt, ist es wesentlich, die Emotion zunächst schweigend auszuhalten und nicht vorschnell zu unterbrechen. Auch Rückversichern bei/m Gesprächspartner*in, dass sie/er noch am Gespräch beteiligt ist, kann manchmal notwendig sein „Sind Sie noch da/bei mir?“ oder umgekehrt „Ich bin noch da/bei Ihnen“.
- Etwas häufiger Zusammenfassen des Gehörten bzw. Gesprochenen als im face to face Setting macht Sinn.
- Klar strukturierte und kurze Sätze bzw. Botschaften formulieren.

ASSESSMENT Explorieren der Geschichte, ABSCHÄTZEN der Handlungsfähigkeit und Explorieren der Bedürfnisse



Das Bedürfnisassessment wird analog zum persönlichen Gespräch durchgeführt. Zuerst wird nach den Fakten gefragt.

Geschichte erfragen

- Frage nach den Fakten, „Erzählen Sie mir was geschehen ist? ...wie ihr Angehöriger verstorben ist“
- Erzählen lassen, ohne viel zu unterbrechen, auch nicht zu viele Verständnisfragen, vor allem nicht, wenn sie ins Detail gehen, wenn Dinge ausgelassen werden, weil es zu emotional wird, nicht nachhaken, die trauernde Person muss ihren Selbstschutz bewahren können.
- Es geht dabei darum, die allgemeinen Fakten rund um den Tod zu erfassen. Von Angehörigenseite her wird immer wieder betont, wie angenehm es ist, einmal einem Außenstehenden die ganze Geschichte erzählen zu können (was man im Familienkreis nicht tut). Das gibt Struktur und ein wenig Kontrolle zurück.

Bedürfnisse erfassen

- Neben den Bedürfnissen, die explizit ausgesprochen werden („Ich hätte mich so gerne noch verabschiedet“) kann es auch Bedürfnisse geben, die implizit auftauchen („Sie war ganz allein als sie gestorben ist“ „Meine Kinder verstehen gar nicht was passiert ist, ich konnte es ihnen noch nicht sagen“).
- Es geht dabei um die Erfassung der Bedürfnisse der Person selbst, aber auch die der restlichen Familie. Ein systemischer Blick ist hier wichtig.

Den Verstorbenen kennenlernen

- Lassen Sie sich vom Verstorbenen erzählen, versuchen Sie ein Bild von ihm/ihr zu bekommen. Das hilft der trauernden Person, nicht zu sehr in negativen Emotionen zu versinken, sondern die Nähe zum verstorbenen Menschen herzustellen.

Traueraufgaben im Auge behalten, begleiten, aber nicht zu sehr intervenieren

Oft bewegt sich das Gespräch entlang den Traueraufgaben nach Worten, allerdings nicht in einer fixen Reihenfolge

Akzeptieren des Todes

- („Ich kann es noch gar nicht fassen, dass er nicht mehr wiederkommt“, „Ich habe das Gefühl der könnte jeden Moment bei der Tür hereinkommen“
Hier kommt es primär darauf an, präsent zu sein und den Prozess zu begleiten, ohne einzugreifen.

Emotionen aushalten lernen

- Heftige negative Emotionen werden erlebt, direkt während der Beratung, aber auch erzählt „Ich bin immer so verzweifelt, fühle mich so schuldig, so allein etc.“. Dieser Bereich ist einer der Schwierigsten im Gespräch, da die Emotionen sehr heftig sind, sich oft wiederholen und bei den Begleiter*innen oft das Gefühl der Hilflosigkeit erzeugen. Emotionen stehen lassen, nicht durch Spiegeln vergrößern. Höchstens normalisieren.
- Die COVID-19 Situation führt bei vielen Angehörigen zu heftigen Schuldgefühlen „Ich hab ihm den Tod gebracht.“, „Ich konnte ihn nicht mehr umarmen.“ etc.
- Besonders Schuldgefühle sind für Begleiter*innen schwer auszuhalten und sie versuchen die Betroffenen vorschnell zu entlasten, indem sie dagegen argumentieren. Hier gilt „Weniger ist Mehr“. Statt zu sagen „Aber Sie haben zu dem Zeitpunkt ja gar nicht gewusst, dass sie infiziert waren“ wäre es besser, den Angehörigen selbst erkennen lassen zu können, dass er/sie zwar die Infektion übertragen hat, aber dass es ohne jede Absicht passiert ist. Oft kommt auch der sogenannte Rückschaufehler ins Spiel, bei dem man im Nachhinein eigene Handlungen beurteilt mit dem Wissensstand, den man jetzt hat. Es kann manchmal helfen, den/die Betroffene*n mental in die damalige Ausgangssituation zurückzubringen. Hier kann es helfen zu fragen „Als Sie an dem Tag zu ihrer Mutter gegangen sind, wie ist es Ihnen da gegangen? Was haben Sie sich gedacht?“
- Zugleich kann es zu heftiger Wut gegenüber denjenigen kommen, die real oder vermeintlich den Angehörigen nicht gut genug geschützt oder gefährdet haben. Hierbei kommt es darauf an, verständnisvoll zuzuhören, ohne explizit Partei zu ergreifen oder den Zorn zu verstärken.
- Viele Wünsche bleiben offen, Verabschiedungen konnten nicht, oder nicht so stattfinden wie man es gewünscht hätte. Hierbei können Ersatz-Rituale hilfreich sein.

Nähere Informationen dazu unter: <https://www.trauerbegleiten.at/corona-2020>

Neue Rollen und Aufgaben/den Alltag ohne den Verstorbenen organisieren

- Dieser Bereich ist für Trauerbegleiter*innen am angenehmsten und einfachsten, hier kann man direkt beraten und gemeinsam Lösungen suchen. „Wo schlafe ich im Moment?“ „Was machen wir mit seinen Kleidern?“. Wichtig ist es hier die ganze Familie im Auge zu behalten und einen systemischen Blick zu behalten.

Neue Beziehung zum Verstorbenen/Erinnerungsarbeit

- Auch in diesem Bereich tun sich Begleiter*innen leichter, weil auch hier viel mit Erinnerungsarbeit, Ritualen etc. gearbeitet werden kann, dabei ist ebenfalls ein systemischer Blick anzuraten.

STRUKTURIEREN

Je nach aktueller Bedürfnislage muss mehr oder weniger stark strukturiert werden. Man kann gemeinsam Lösungen suchen für bestimmte Alltagsprobleme (siehe: Rollen und Aufgaben oder Beziehung zum Verstorbenen), man kann eine nachträgliche Verabschiedung planen etc. Strukturieren heißt hierbei, einen realistischen Rahmen vorzugeben, in dem die Handlung stattfinden kann. Dabei sind Grenzen und Risiken gemeinsam abzuwägen. Zudem kommt es immer darauf an, mit dem Betroffenen gemeinsam Lösungen zu finden und ihm/ihr diese nicht aufzudrängen.

S

INFORMIEREN

Dies ist der eigentliche Beratungsteil, bei dem man den/die Trauernde über wesentliche praktische Dinge, rechtliche Hintergründe etc. informiert.

I

SICHERSTELLEN von Auffangnetzen

Soziale Ressourcen

Nicht zu vergessen ist die Abklärung und Aktivierung von sozialen Ressourcen:

- Kommunikation der Betroffenen untereinander fördern!
- Wer kann wie unterstützen?
- Wer tut mir momentan gut, wer weniger?
- Herstellen von sozialen Netzwerken: Personen, die in die aktuelle Situation kommen dürfen, oder Personen, die sich per Telefon oder soziale Medien aktivieren lassen (soziale Ressourcen).

S

Personale Ressourcen

- Umgangsstrategien mit Stress, Strategien der Selbstberuhigung und der Handlungsfähigkeit etc. (beruhigende und hilfreiche Tätigkeiten, Orte, Personen?)

Materialien und Weitervermittlung

- Anbieten von entsprechenden Unterlagen (Folder der Organisation bzw. Telefonnummern von psychosozialen Hilfsangeboten) zu mailen / zu schicken.
- Unter Umständen weitervermitteln.