

Denkanstoß 21 "Zuhören können"

„Herzliches Beileid“ sind die ersten Sätze, die Trauernde von Herrn B. zu hören bekommen. Wir wollen hier keine Heuchelei unterstellen. Aber schon diese Beileidsbekundung finden wir grenzwertig. Herr B. kannte den Verstorbenen nicht und er kennt den Trauernden nicht, ein „Herzliches Beileid“ kann da nur eine aufgesagt, oft genug heruntergebetete Formel sein.

Dann beginnt das Gespräch. Die Trauernden werden von Herrn B. darauf hingewiesen, dass der Tote innerhalb von 36 Stunden an einen dafür vorgesehenen Ort gebracht werden muss, dass er also abgeholt bzw. mitgenommen werden muss.

Oft geht es bei Herrn B. dann gleich um Zahlen. Man bekommt Angebote unterbreitet für die Einsargung des Toten, den Transport, für ein Totenhemd, einen Sarg, für Grabschmuck.

Es findet im Grunde genommen ein Verkaufsgespräch statt. Und hier hören Sie von uns ein lautes STOPP!

Wir hoffen, dass Sie nie an jemanden wie Herrn B. geraten.

Bei uns hier im Bestattungshaus Pütz-Roth laufen solche Gespräche anders ab. Es fängt damit an, dass die Trauernden nicht in einem nüchternen Büro sondern in einer freundlichen, hellen Atmosphäre empfangen werden, in der sie sich in ihrer Notsituation aufgehoben fühlen können.

Dann hören wir zunächst mal zu. Wir erfahren Dinge über den Verstorbenen, ohne Anteilnahme zu heucheln, mit dem nötigen Respekt und mit dem nötigen Interesse. Unsere Aufmerksamkeit gilt voll und ganz den Trauernden, ihnen wollen wir helfen. Den Toten können wir nichts Gutes mehr tun.

Wir haben keine vorgefertigten Rezepte für den Umgang mit Tod und Trauer. Wir ermutigen die Trauernden, ihren eigenen Gefühlen und Wünschen zu trauen und zu folgen. Wir unterstützen, organisieren, helfen dabei, den eigenen Trauerweg zu finden. Wir können niemanden den Schmerz und das Leid über den Verlust eines geliebten Menschen abnehmen. Wir können da sein und den Schmerz mit den Trauernden aushalten.

Natürlich müssen wir über die Auswahl eines Sarges reden und auch über die Ausstattung und über diese ganzen Dinge. Aber zunächst geht es mal darum, den Trauernden das Gefühl zu geben, dass sie gut aufgehoben sind und sie dann mit der Situation vertraut zu machen. Wir erklären den Trauernden, dass überhaupt kein Zeitdruck besteht. Dass niemand innerhalb kürzester Zeit unter die Erde gebracht werden muss. Im Gegenteil. Dass es gut ist, sich Zeit zu lassen in dieser Phase.

Wir schlagen den Trauernden vor, dass sie von den Toten am offenen Sarg Abschied nehmen; dass sie das in unserem Hause tun können, dass wir aber auch bereit sind, die Toten bei ihnen zu Hause aufzubahren und dafür zu sorgen, dass das mit Würde passiert und dass ein würdiger Abschied möglich ist.

Bei uns geht es nicht darum, teure Säрге zu verkaufen mit Messingbeschlägen und einer teuren Ausstattung; wir betreiben keinen Ablasshandel. Wer mit dem Verstorbenen nicht im Reinen war, erreicht das auch nicht durch einen teuren Sarg oder eine pompöse Trauerfeier. Aber vielleicht hilft es ja, ein paar Stunden bei dem Toten zu sitzen und für sich Rituale zu finden, die etwas Versöhnliches haben können.

Dann geht es an die Planung der Trauerfeier. Die Trauerfeier muss nicht zwangsläufig auf einem Friedhof stattfinden. Im Grunde kann man überall Abschied nehmen und wir sorgen dafür, dass der Tote oder die Urne an den gewünschten Ort gebracht wird.

Es geht nicht nur um eine professionelle Abwicklung des Sterbefalles, es geht uns vor allem um eine gute Begleitung in dieser so schweren Situation.

Bitte verstehen Sie uns nicht falsch, natürlich bekommen Sie das alles bei uns im Bestattungshaus Pütz-Roth, aber es geht hier nicht darum, Sie von unserer Arbeit zu überzeugen.

Es geht letztendlich darum, Ihren Informationsstand zu verbessern, d.h. mit den Informationen, die Sie von uns bekommen, können Sie zu jedem anderen Bestatter (auch Herrn B.) gehen und können genau die Dinge einfordern, die Sie sich für den Abschied wünschen.

Es mag für Sie zunächst merkwürdig klingen, aber machen Sie doch einfach mal einen Termin mit dem Bestatter bei Ihnen am Ort. Reden Sie mit ihm, stellen Sie Fragen. Warten Sie nicht bis jemand gestorben ist und Sie auf die Unterstützung des Bestatters angewiesen sind. Machen Sie sich vorher schlau.

Bei uns können Sie jederzeit vorbeischaun. Wir veranstalten regelmäßig Führungen durch unser Bestattungshaus und beantworten gerne all Ihre Fragen.

Herzlichst,

Hanna Thiele-Roth und David Roth
Bergisch Gladbach im September 2016