

Mitteilung einer Todesnachricht: Psychische Erste Hilfe

Autor:

Prof. Dr.
Frank Lasogga
Universität
Dortmund,
Institut für
Psychologie,
Emil-Figge-Str. 50,
44141 Dortmund,
lasogga@fb14.uni-
dortmund.de

Trotz jahrelanger Erfahrung berichten viele Helfer von ihrer Verunsicherung und eigenen Belastung bei einer Todesmitteilung an Angehörige eines Verstorbenen. Zwar haben eine ganze Reihe von Organisationen und Personen Hinweise zum Überbringen einer Todesnachricht erstellt, aber hierbei handelt es sich letztendlich um teilweise recht persönlich geprägte Ansichten und Ratschläge der einzelnen Autoren. Auch wenn diese durch jahrelange Erfahrung erworben worden sind, bleiben sie doch letztendlich subjektiv. Sie widersprechen sich sogar teilweise. Um empirisch abgesicherte Erkenntnisse über eine möglichst angemessene Vorgehensweise zu erhalten, wurde nach Vorinterviews, Literatursichtung und Diskussionen mit Überbringern ein halbstrukturierter Interviewleitfaden entwickelt. Anhand dessen wurden mehr als 250 Personen, die häufig aufgrund ihres Berufs eine Todesnachricht überbringen bzw. mitteilen müssen, befragt. Dazu gehörten insbesondere auch Rettungsassistenten und (Not-)Ärzte. Ferner wurden 60 Empfänger einer Todesnachricht interviewt. Aufgrund der Untersuchungen, Diskussionen etc. können die folgenden Hinweise zum Mitteilen einer Todesnachricht gegeben werden.

Reaktionen

Die Reaktion auf die Mitteilung kann völlig unterschiedlich ausfallen. Die Helfer können sich nicht auf eine bestimmte Reaktion der Empfänger einstellen, sondern müssen mit vielfältigen, sehr unterschiedlichen Reaktionen rechnen (1). Am häufigsten sind die Empfänger traurig, fassungslos und beginnen zu weinen. Dabei kann es zu regelrechten Weinen und Schreikrämpfen kommen. Viele Empfänger werden auch als entsetzt, bestürzt, gelähmt, hilflos, sprachlos geschildert. Einigen Empfängern ist anzumerken, dass sie sehr betroffen sind, sich aber bemühen, ihre Fassung zu wahren.

Einige Angehörige reagieren mit übersteigertem Aktionismus oder Redefluss. Genau die gegenteilige Reaktion kann aber auch auftreten: Sprachlosigkeit und körperliche Verkrampfung. Andere Empfänger sind völlig ungläubig und können das Geschehen nicht begreifen, wollen den Tod nicht wahrhaben und leugnen ihn. Einige Empfänger machen sich schwere Vorwürfe, beispielsweise dass sie den Rettungsdienst zu spät angerufen haben. Bei diesen Patienten kann die Information hilfreich sein, dass der Tod unvermeidbar war und auch nicht zu verhindern gewesen wäre, wenn sie früher den Rettungsdienst angerufen hätten. Die Helfer müssen aber auch damit rechnen, dass die Empfänger aggressiv werden. Die Aggressionen können sich

Abb. 1: Für beide Seiten keine leichte Angelegenheit: Überbringen einer Todesnachricht



auch gegen die Helfer richten; in vereinzelt Fällen kann es sogar zu körperlichen Angriffen kommen. Die Aggression stellt eine Form der Erregungsabfuhr dar. Den Helfern kann empfohlen werden, ruhig zu bleiben und aggressives Verhalten weitgehend zu ignorieren. Sie können sich in den meisten Fällen zu Recht sagen: „Ich bin nicht gemeint.“

Dass die Reaktion auf eine Todesnachricht so unterschiedlich ausfällt, ist nicht weiter erstaunlich. Eine ganze Anzahl von Faktoren trägt dazu bei: Die Persönlichkeit der Empfänger unterscheidet sich stark. So werden auch in dieser Situation gewohnte Verhaltensweisen aktiviert: Eine Person, die sich immer stark kontrolliert, wird auch in dieser Situation sich zu kontrollieren versuchen. Auch ist die Beziehung zu dem Toten unterschiedlich gewesen. Nicht immer war die Beziehung gut, manchmal wird sogar eine gewisse Genugtuung über den Tod empfunden. Eine Rolle spielt auch, ob die Botschaft überraschend ist. Reaktionen fallen eher heftiger aus, wenn der Tod völlig unerwartet eintrifft.

Die unterschiedlichen Reaktionen können nicht nur bei verschiedenen Personen auftreten, sondern auch bei einer Person nacheinander oder nahezu gleichzeitig. Bei einigen Hinterbliebenen schlägt die Stimmung in sehr kurzer Zeit völlig um. Wie die Reaktion auch ausfällt: Die Helfer sollten jede Reaktion akzeptieren; sie kennen nicht die Hintergründe dieser Reaktionen.

Verhalten der Helfer

Generell ist bei der Mitteilung Empathie, also einfühlerndes Verstehen sehr wichtig. Dies bedeutet, sich Zeit zu nehmen und die Betroffenen dort abzuholen, wo sie sind.

Reden → Empfehlenswert sind einfache, kurze Sätze. Sie sollten nicht zu komplex sein, da die Informationsaufnahme in dieser Situation eingeschränkt ist. Die Empfänger sollten zunächst kurz auf die Nachricht vorbereitet wer-

den („Wir haben eine traurige Nachricht“). Anschließend sollte ohne Umschweife gesagt werden, dass der Patient verstorben ist. Angemessen sind dabei Worte wie „tot“, „verstorben“, falsch wäre ein Satz wie „Ihr Mann ist eingeschlafen“. Nicht nur Kinder könnten dann glauben, der Vater werde bald wieder aufwachen, sondern auch eine Ehefrau kann in der Aufregung meinen, die Helfer haben dem Patienten ein starkes Medikament gegeben und er schläft nun. Wenn absehbar ist, dass Wiederbelebungsmaßnahmen nicht erfolgreich sind, sollte der bevorstehende Abbruch angekündigt werden.



Abb. 2: Todesnachrichten werden von den Empfängern nicht selten mit völliger Fassungslosigkeit entgegengenommen

Fachbegriffe und Fremdwörter sind zu vermeiden, da sie häufig nicht verstanden werden (also: „Wiederbelebung“ und nicht „Reanimation“). Auch sollte nicht „der Leichnam“, sondern „Ihr Mann, Ihre Frau, Ihr Kind“ gesagt werden.

Fragen können offen beantwortet und kurze Erklärungen gegeben werden. Ausführliche Erklärungen sind zunächst aber nicht angemessen, sie würden die Angehörigen in dieser Situation überfordern. Positiv kann ein Hinweis sein, dass der Tote nicht leiden müssen.

1/3 SK "3 von der Fachstelle"



Abb. 3:
Angehörige benötigen Zeit, eine traurige Mitteilung zu verarbeiten – Helfer sollten deshalb nach dem Überbringen einer Todesnachricht eher schweigen

Zuhören → Nach der eigentlichen Mitteilung ist das Zuhören von Bedeutung. Die Angehörigen benötigen Zeit, das Gehörte zu begreifen und zu verarbeiten. Die Helfer sollten deshalb nach der Mitteilung eher schweigen und auch Schweigen aushalten können.

Manchmal machen sich die Betroffenen Vorwürfe, dass sie am Tod schuld seien, weil sie beispielsweise eine bestimmte Handlung unterlassen hätten. Bestehen dafür keine Anhaltspunkte, können die Helfer auf die Schuldlosigkeit hinweisen („Der Tod war unvermeidbar. Sie konnten nichts machen“). Derartige Worte der Fachleute beruhigen.

Sehr problematisch ist es, wenn Betroffene nach dem Grund des Todes fragen („Warum gerade mein Mann?“). Vielleicht ist es am besten, einfach zu sagen, dass man diese Frage auch nicht beantworten kann.

Abb. 4: In vielen Städten übernehmen Notfallseelsorger und Polizeibeamte das Überbringen einer Todesnachricht

Nonverbale Kommunikation → Positiv wird von Betroffenen ein sicheres, kompetentes und Ruhe ausstrahlendes Verhalten empfunden. Bei der räumlichen Distanz zu den Empfängern ist darauf zu achten, dass der Überbringer einerseits nicht „zu nahe tritt“ (im wörtlichen Sinne), andererseits aber auch nicht zu weit entfernt steht. Der Abstand sollte anfangs zwischen einem und drei Metern liegen (sozial-konsultative Zone).

Während des gesamten Gesprächs sollte Blickkontakt gehalten werden. Die Arme sollten nicht verschränkt werden, da dies vom Empfänger als Verschlussenheit interpretiert werden könnte, auch wenn verschränkte Arme nicht bedeuten, dass man verschlossen ist.

Körperkontakt wie Hand halten oder in einigen Fällen in den Arm genommen zu werden wird von vielen Angehörigen als angenehm empfunden. Allerdings sollte Körperkontakt sehr vorsichtig erfolgen. Wenn man den Eindruck hat, er wird vom Empfänger als angenehm empfunden und er sucht von sich aus Körperkontakt, kann der Empfänger auch in den Arm genommen werden. Körperkontakt sollte aber nicht aufgezwungen werden.

Wenn ein Helfer Anteilnahme verspürt, kann er dies zeigen; dies wird von den Angehörigen als angenehm empfunden. Allerdings werden zu starke Emotionen seitens des Helfers

als unangenehm erlebt („Mitfühlen, aber nicht mitleiden“). Wenn die Betroffenen hingegen starke Emotionen wie Weinen zeigen, so sollten diese akzeptiert und nicht versucht werden, diese einzuschränken oder zu bremsen.

Abschiednehmen vom Toten → Viele Angehörige möchten sich vom Toten verabschieden. Sie möchten noch einmal etwas Zeit mit ihm verbringen, ihn eventuell noch einmal in den Arm nehmen oder zumindest anfassen. Dieses Abschiednehmen hilft vielen Personen, mit dem Tod besser fertig zu werden. Der den Tod feststellende Arzt sollte dem Wunsch auf jeden Fall stattgeben, wenn keine Anhaltspunkte für einen nicht natürlichen Tod bestehen. Ansonsten muss das Vorgehen kurz mit der Polizei abgeprochen werden.

Sind keine Folgeermittlungen mehr erforderlich, darf die Leiche auch vorbereitet werden (z.B. Extubation, Zurücklegen auf das Bett). Starke Verletzungsspuren können soweit wie möglich beseitigt oder beispielsweise durch einen Verband verdeckt werden. Wenn jemand stark entsetzt ist und die Entstellungen nicht verdeckt werden können, sollten die Angehörigen darauf vorbereitet werden. Sie sollten dann noch einmal explizit gefragt werden, ob sie den Toten unter diesen Umständen sehen wollen.

Wenn Angehörige selbst nicht daran denken, sich vom Toten zu verabschieden, können sie darauf aufmerksam gemacht werden, dass die Gelegenheit dazu besteht und dass viele dies als positiv empfinden. Allerdings sollten Angehörige nicht dazu gedrängt werden, sich vom Toten zu verabschieden. Die Entscheidung sollte den Angehörigen überlassen werden.



Verabschiedung des Helfers → Nach einiger Zeit werden die Helfer gehen müssen. Für viele Angehörige ist es nicht gut, wenn sie dann allein zurückbleiben. Der Helfer sollte dies ansprechen („Es ist jetzt nicht gut, allein zu bleiben. Möchten Sie nicht jemanden anrufen, der zu Ihnen kommt und bei Ihnen bleiben kann?“). Entweder können Freunde oder Verwandte angerufen oder auch Nachbarn angesprochen werden. Stehen derartige Personen nicht zur Verfügung, können auch psycho-soziale Notfallhelfer (Notfallseelsorger, Mitglieder von KITS) herbeigerufen werden. Allerdings möchte nicht jeder Hinterbliebene eine Person um sich haben, so dass der Wunsch, allein zu sein, respektiert werden sollte.

Regeln zur Mitteilung einer Todesnachricht

1. Stellen Sie sich auf sehr unterschiedliche Reaktionen ein.
2. Klären Sie das Verhältnis von weiteren anwesenden Personen zum direkt Betroffenen. Fragen Sie den Empfänger, ob weitere Anwesende dabei bleiben sollten („Möchten Sie, dass Ihre Tochter im Raum bleibt? Mein Kollege könnte mit ihr rausgehen“).
3. Benutzen Sie einfache, kurze Sätze.
4. Bereiten Sie den Empfänger kurz auf die Nachricht vor („Wir müssen Ihnen eine traurige Nachricht mitteilen“).
5. Sprechen Sie eindeutig von „tot“, „verstorben“.
6. Sagen Sie nicht: „der Leichnam“, sondern „Ihr Mann, Ihre Frau, Ihr Kind“.
7. Geben Sie dem Empfänger Zeit, das Gehörte zu verarbeiten.
8. Hören Sie dem Empfänger zu (Empathie), reden Sie selbst eher wenig.
9. Wenn Sie Anteilnahme verspüren, zeigen Sie dies („Ich weiß auch nicht, was ich Ihnen jetzt sagen soll“).
10. Halten Sie Blickkontakt.
11. Wenn Sie den Eindruck haben, dass dem Empfänger Körperkontakt angenehm ist, halten Sie die Hand oder nehmen ihn in den Arm.
12. Beachten Sie bei Ausländern kulturelle oder religiöse Besonderheiten. Ziehen Sie ggf. einen Dolmetscher hinzu.
13. Ermöglichen Sie es, dass sich die Angehörigen vom Toten verabschieden können.
14. Falls anwesende Personen dem direkt Betroffenen Vorwürfe machen, unterbinden Sie dies.
15. Lassen Sie die Empfänger nicht allein zurück („Es ist jetzt nicht gut, allein zu bleiben. Möchten Sie nicht jemanden anrufen?“).
16. Hinterlassen Sie eine Visitenkarte oder Kontaktadresse.
17. Sprechen Sie mit Kollegen, Freunden oder Partnern über die berufliche Belastung.

Fehler:

- Zeitdruck, Hektik
- Floskeln oder oberflächliche Trostworte („Es wird schon wieder werden“ oder „Sie sind ja noch jung und können noch mehr Kinder bekommen“)
- Fremdwörter („Die Reanimation hatte keinen Erfolg“)

Da sich oftmals erst später noch Fragen ergeben, sollte beim Abschied eine Adresse hinterlassen werden, an die sich die Angehörigen wenden können.

Problematische Personen und Situationen

Einige Personengruppen und Situationen sind besonders problematisch. Die Eltern verstorbener Kinder gehören zu den besonders problematischen Personengruppen sowie Kinder und Jugendliche, Ausländer und labile Personen.

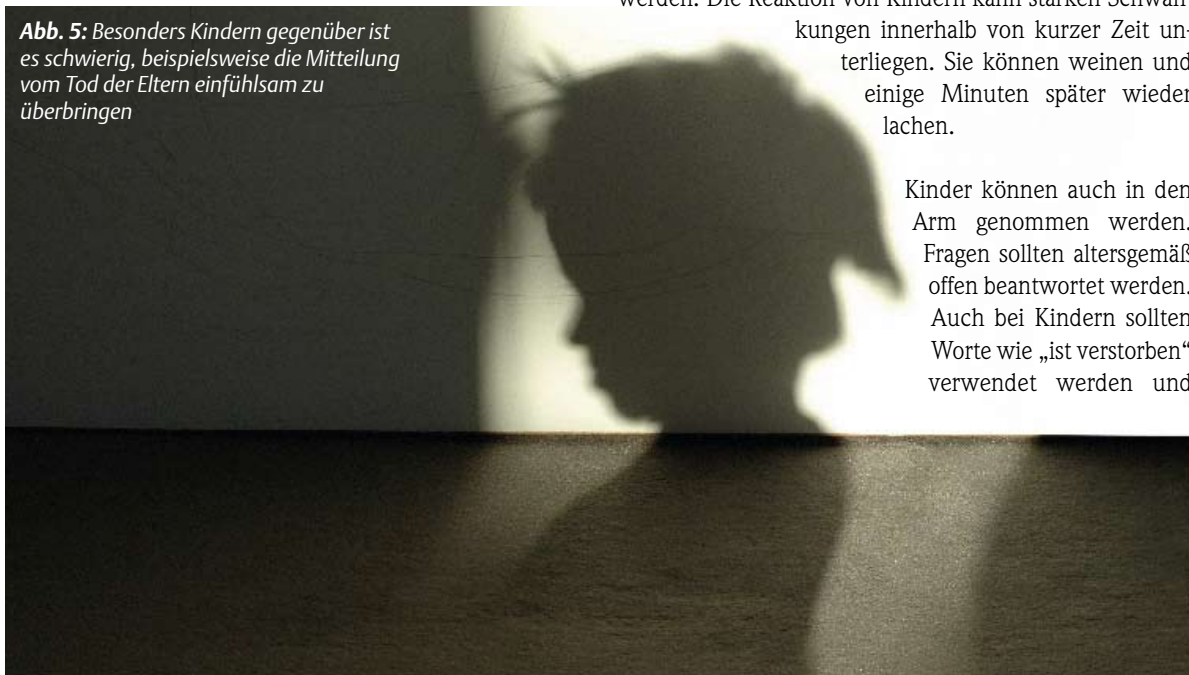
Eltern verstorbener Kinder → Wenn der Tod des Kindes festgestellt wurde, sollte den Eltern dies mit klaren und eindeutigen Worten ruhig und langsam mitgeteilt werden („Ihr Kind ist tot“, nicht „Wir haben die Reanimation beendet“). Es kann notwendig sein, die Todesnachricht mehrfach zu wiederholen, da die Bedeutung nicht immer realisiert wird. Zu unterlassen sind auf jeden Fall Floskeln wie: „Sie sind doch noch so jung, sie können noch viele Kinder bekommen“. Eigene starke Betroffenheit können Helfer zeigen („Ich weiß gar nicht, was ich jetzt sagen soll!“).

Besonders belastend ist die Mitteilung bei so genannter „ungeklärter Todesursache“. Wenn für einen Arzt, der den Tod feststellt, nicht eindeutig erkennbar ist, welche Ursache vorliegt, muss dies auf dem Totenschein vermerkt werden wie beim plötzlichen Kindstod. Dann wird die Staatsanwaltschaft bzw. Polizei eingeschaltet. Es sollte darauf hingewiesen werden, dass dieses Vorgehen vorgeschrieben ist.

Kinder → Die Mitteilung des Todes einer nahestehenden Person kann bei Kindern durch die Eltern oder andere Angehörige erfolgen. In diesem Fall ist es manchmal angemessen, die Kinder zunächst rauszuschicken, damit den Angehörigen die Nachricht mitgeteilt werden und diese dann den Kindern übermittelt werden kann. Hier ist aber verstärkt auf die sonstigen Gepflogenheiten der Familie zu achten; diese sollten in dieser Situation nicht geändert werden. Die Reaktion von Kindern kann starken Schwankungen innerhalb von kurzer Zeit unterliegen. Sie können weinen und einige Minuten später wieder lachen.

Kinder können auch in den Arm genommen werden. Fragen sollten altersgemäß offen beantwortet werden. Auch bei Kindern sollten Worte wie „ist verstorben“ verwendet werden und

Abb. 5: Besonders Kindern gegenüber ist es schwierig, beispielsweise die Mitteilung vom Tod der Eltern einfühlsam zu überbringen



nicht Umschreibungen wie „auf eine lange Reise gegangen“ oder „eingeschlafen“. Kinder könnten denken, dass der Verstorbene wieder heimkommt. Auch können Kinder Angst vor dem eigenen Einschlafen bekommen.

Ausländer → Bei Ausländern kann sich ein Problem aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse ergeben. Deshalb sollten umso mehr Gestik und Mimik eingesetzt werden, da sie helfen, eine Botschaft zu verstehen. Falls möglich und notwendig, kann ein Dolmetscher hinzugezogen werden.

Kulturelle oder religiöse Besonderheiten sollten beachtet werden. Kulturell anders geprägtes Verhalten wie lautes Klagen und Weinen kann befremdlich oder sogar beängstigend wirken. Es ist gut, wenn man sich mit den kulturellen Besonderheiten auskennt, falls man häufiger mit Personen aus einem bestimmten Kulturkreis zu tun hat.

Anwesende → Teilweise werden Helfer damit konfrontiert, dass weitere Personen anwesend sind. Die Frage, ob diese Personen anwesend bleiben sollen, ist kurz zu klären. Die Entscheidung sollte letztendlich den Hauptbetroffenen überlassen bleiben.

Die Anwesenden können in das Gespräch einbezogen werden, wobei natürlich die direkt Betroffenen im Mittelpunkt bleiben sollten. Allein schon, dass jemand überhaupt anwesend ist, kann positiv sein. Günstig ist es, wenn die Anwesenden Mitgefühl und Anteilnahme zeigen, die Empfänger in den Arm nehmen oder ggf. kleine organisatorische Hilfe leisten.

Das Verhalten von anwesenden Personen muss jedoch nicht positiv sein, einige verhalten sich ausgesprochen unangemessen. Sie machen den Empfängern Vorwürfe und geben ihnen die Schuld am Tod. Es kann sogar zu Beleidigungen und Beschimpfungen kommen. Andere Anwesende sind anscheinend gleichgültig oder spielen Anteilnahme offensichtlich vor. Auch Hektik und hysterisches Verhalten kann beobachtet werden, und manche Anwesenden wollen selbst im Mittelpunkt stehen. Weitere unangemessene Verhaltensweisen von Anwesenden, die auftreten können, sind: viel reden, Beschönigen, Verharmlosen, Hilfe aufdrängen, Streit anfangen. Der Helfer kann versuchen, dies freundlich zu unterbinden („Ich denke, das sollten Sie zum jetzigen Zeitpunkt nicht besprechen“).

Fehler

Das größte Problem bei der Mitteilung einer Todesnachricht stellt für den Rettungsdienst der Zeitdruck, die Eile


und die damit verbundene Hektik dar. Von den Angehörigen wurde dieses Verhalten am meisten beklagt. Ursache dafür müssen nicht nur die Dienstpläne sein, sondern auch eigene Hilflosigkeit hinsichtlich des Umgangs mit den Angehörigen kann eine Rolle spielen. Auch ein oberflächliches und zu stark routiniertes Verhalten wurde beklagt.

Floskeln werden häufig als unangenehm empfunden. Ein Satz wie „Es tut mir leid“ ist sicherlich oft gut gemeint, hat aber manchmal eher eine gegenteilige Wirkung. Die Betroffenen empfinden die Worte als standardgemäßes Abarbeiten des Einsatzes.

Medikamente zur Beruhigung sollten den Angehörigen möglichst nicht verabreicht werden. Nicht wenige Angehörige bereuen später, dass sie durch Medikamente beruhigt wurden und die Situation nicht mehr bewusst wahrgenommen haben. Eine vom Notarzt erwogene Sedierung kann gegebenenfalls auch noch von dem nachgeforderten Hausarzt vorgenommen werden.

Berufliche Belastung

Diejenigen Personen, die häufig eine Todesnachricht mitteilen müssen, sind einer starken Belastung ausgesetzt. Es ist erforderlich und notwendig, angemessen mit dieser Belastung umzugehen. Schließlich können die Folgen eines unangemessenen Umgangs mit dieser Belastung mannigfaltig sein. Negative Folgeerscheinungen können beim Helfer selbst auftreten, auch der Umgang mit den Patienten und deren Angehörigen kann sich verschlechtern.

Zur Aufarbeitung dieser Belastung kann insbesondere das Gespräch dienen, was von sehr vielen Helfern auch angewandt wird. Gespräche über die Belastungen können mit Kollegen, aber auch mit Freunden oder Partnern erfolgen. Es ist jedoch keinesfalls so, dass derartige problematische Situationen und generelle Belastungen zu Störungen bei den Helfern führen. Die meisten Helfer überwinden derartige Situationen wie auch andere berufliche Belastungen recht gut, wobei die Moderator-Variablen dabei entscheidend sind (2). Viele Helfer betonen, dass derartige Situationen eben auch zum Beruf gehören. 

Literatur:

1. Lasogga F, Gasch B (2004) Notfallpsychologie. 2. Auflage. Stumpf + Kossendey, Edewecht
2. Lasogga F, Karutz H (2005) Hilfen für Helfer. Stumpf + Kossendey, Edewecht

1/8 quer Techno-Design