

Thomas Achenbach

**Mitarbeiter in Ausnahmesituation:  
Trauer, Pflege, Krise**

**Checklisten und  
Materialien**

# EIN MITARBEITER IST GESTORBEN:

## 1. CHECKLISTE TO DOS

To Do	erledigt	delegiert an
Ist die Personalabteilung informiert?		
Sind die Träger der Sozialversicherungen informiert?		
Wurde der Todestag des Mitarbeiters für spätere Zwecke notiert?		
Wurde der Todestag des Mitarbeiters – mit Vorlauf – in die Wiedervorlage sortiert?		
<p><i>Wurde der Besitz des gestorbenen Mitarbeiters auf Firmenbesitz überprüft?</i></p> <input type="checkbox"/> Schlüssel <input type="checkbox"/> Zugangskarte <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Tablet <input type="checkbox"/> Handy <input type="checkbox"/> Chipkarten für Kopierer et cetera <input type="checkbox"/> Firmenfahrzeug <input type="checkbox"/> Autopapiere <input type="checkbox"/> Weiteres _____ <input type="checkbox"/> Weiteres _____ <input type="checkbox"/> Weiteres _____ <input type="checkbox"/> Weiteres _____		
Sind die elektronischen Zugangsmöglichkeiten gesperrt worden?		
Wurde für angemessenen persönlichen und umfassenden Informationsfluss im Unternehmen gesorgt (siehe Checkliste: Eine Todesnachricht ist zu überbringen)?		
Wurde geprüft, wie die Lohnfortzahlung im Todesfall geregelt ist?		
Wurden entsprechende Zahlungen oder Einstellungen veranlasst?		
Wurden die Pflichten gegenüber den Angehörigen geprüft (vertraglich fixierte Zahlungen/Ansprüche et cetera)?		
Sind Sozialberater oder externe Hilfskräfte nötig für Weiteres? Sind deren Adressen bekannt?		
Wurden Sozialberater oder externe Hilfskräfte kontaktiert?		
Ist eine angemessene E-Mail-Abwesenheitsnotiz eingerichtet worden?		

#### **Pietätvolles Vorgehen: zeitliche Aspekte**

- Bitte lassen Sie der Abteilung/den Mitarbeitern Raum für Betroffenheit.
- Vertretungslösungen und Organisation besprechen Sie bitte später.
- Im Todesfall hat die Arbeitsdringlichkeit zunächst Pause.

#### **Hinweise für die Selbstfürsorge für Führungskräfte, Personaler und den Betriebsrat**

- Nehmen Sie sich die Zeit, sich mit Ihrer eigenen Betroffenheit auseinanderzusetzen.
- Tragen Sie sich einen Termin dafür ein; es ist notwendig, damit Sie Ihren Mitarbeitern beziehungsweise Kollegen eine gute Unterstützung bieten können.
- Nicht vergessen: Sie sind als Führungskraft/Personaler/Betriebsrat immer mit betroffen.
- Erleben Sie sich als sehr betroffen, vielleicht geschockt, rat- und sprachlos, dann nutzen Sie Gesprächs- und Hilfsmöglichkeiten für sich innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

## **EIN MITARBEITER IST GESTORBEN: 2. ABWESENHEITSNOTIZ PER E-MAIL – TEXTBEISPIEL UND MEMOS FÜR DIE VERTRETUNG**

Vielen Dank für Ihre Nachricht, unser Mitarbeiter \_\_\_\_\_  
ist leider nicht mehr in unserem Unternehmen tätig, bitte wenden Sie sich an

---

(Telefonnummer, E-Mail-Adresse et cetera).

### **Vorher klären/organisieren**

- Kann die benannte Person kompetent alle Anfragen beantworten?
- Ist die benannte Person bei laufenden Prozessen im Thema?
- Kann die benannte Person persönliche Anfragen gut behandeln  
(Stichwort: eigene Betroffenheit)?
- Bitte dran denken, auch das Diensttelefon des verstorbenen Mitarbeiters  
umzuleiten.

## EINE TODESNACHRICHT IST ZU ÜBERBRINGEN: LEITFADEN

- Klären Sie, wer die Nachricht an das Team/die Mitarbeiterschaft überbringt: In der Regel ist das die direkte Führungskraft, in größeren Unternehmen unterrichten entsprechend die Führungskräfte ihre Abteilung.
- Informieren Sie unbedingt und immer persönlich, zum Beispiel durch kurzfristige Abteilungsversammlung; informieren Sie abwesende Mitarbeiter bitte möglichst zeitnah telefonisch.
- Nehmen Sie sich vorher kurz die Zeit, sich mit Ihrem eigenen Erleben zu befassen: Sind Sie gefasst genug? Horchen Sie in sich hinein.
- Informieren Sie sich vorher über die psychosozialen und anderen Hilfsmöglichkeiten, die das Unternehmen/die Institution anbietet.
- Beim Überbringen der Information: Benennen Sie ruhig Ihre eigene Fassungslosigkeit und Ratlosigkeit, sofern Sie so empfinden.
- Wenn Sie nicht wissen, wie Sie anfangen sollen, versuchen Sie die Formulierung:  
»Es ist leider meine traurige Pflicht ...«
- Stellen Sie sicher, dass diese erste Übermittlung der Information mit angemessener Betroffenheit und dennoch nicht allzu aufgeladen daherkommt – bitte keine Sätze einstreuen, die eher in eine Trauerfeier gehören.
- Wichtig: Geschäftliche Belange gehören nicht in diese Situation – machen Sie klar, dass alle Fragen nach Arbeitsorganisation/Neubesetzung jetzt nicht hierhin gehören und zur angemessenen Zeit besprochen werden.
- Wenn sich tatsächlich dringliche Fragen stellen, kann es hilfreich sein, eine kurzfristige Vertretungslösung zu organisieren.
- Erinnern Sie Ihre Mitarbeiter an die verfügbaren Hilfseinrichtungen im Unternehmen, psychosoziale Berater, EAP-Hotlines oder Ähnliches, falls es derartige Angebote gibt.
- Lassen Sie, wenn Ihnen das passend erscheint, eine Schweigeminute einlegen.
- Geben Sie Ihren Mitarbeitern nach dem Überbringen der Nachricht möglichst viele Freiheiten und geben Sie ihnen Raum für Betroffenheit.
- Machen Sie deutlich, dass die betrieblichen Abläufe zwar weitergehen müssen, dass es aber in Ordnung ist, wenn sie jetzt einen Augenblick Pause bekommen.
- Lassen Sie gegebenenfalls für einen bestimmten Zeitraum die Telefone der direkten Kollegen umleiten auf eine Zentrale oder eine andere Person, falls das möglich ist.
- Bieten Sie die Möglichkeit für persönliche Gespräche an, aber betonen Sie die Freiwilligkeit dieses Angebots.

# MITARBEITERGESPRÄCHE IM KONTEXT VON TOD, TRAUER, STERBEN UND PFLEGE: HINWEISE FÜR EINE HILFREICHE GESPRÄCHSHALTUNG

- Machen Sie sich klar, dass es nicht um Problemlösungen geht, sondern vor allem ums aktive, verstehende und unterstützende Zuhören.
- Versuchen Sie, Ihren inneren Problemlösungsmotor, der bei Ihnen als Führungskraft möglicherweise stets läuft, abzustellen oder abzumildern.
- Prüfen Sie, ob Sie sich für das Gespräch wirklich öffnen können. In übervolle Terminkalender gequetschte Zeitfensterchen können ungeeignet sein: Haben Sie zu viel anderes im Kopf?
- Prüfen Sie sich: Kann ich jetzt, in der aktuellen Situation, eine Haltung des Verstehens anbieten?
- Berücksichtigen Sie die alte Therapeutenweisheit »Ratschläge sind Schläge«: Versuchen Sie, Fragen zu stellen, statt Ratschläge zu geben.
- Wenn Sie einen besonders tragischen Fall vorliegen haben, prüfen Sie sich, ob Sie dieses Gespräch selbst wirklich aushalten und hilfreich gestalten können.
- Ist es sinnvoll, vorab selbst externe Hilfe in Anspruch zu nehmen (psychosoziale Berater innerhalb oder außerhalb des Unternehmens, Trauerbegleiter et cetera)?
- Versuchen Sie, keine Angst vor Schweigen zu haben, keine Angst vor Tiefe, keine Angst vor Tränen: Dies kann eine gute Haltung für ein solches Gespräch sein.
- »Das möchte ich verstehen«: Versuchen Sie dies als grundsätzliche Gesprächs- und Fragehaltung zu etablieren.
- Führen Sie sich vor Augen: Verstanden zu werden kann eine enorme Hilfe für Menschen in schwierigen Situationen sein.
- Stellen Sie sich darauf ein, dass Fragen auftauchen, die von niemandem beantwortet werden können, beispielsweise Fragen wie »Warum musste das so geschehen?«.
- Es geht in solchen Gesprächen nicht darum, Ziele oder irgendetwas zu erreichen.
- Versuchen Sie, auch keine Angst vor Ihren eigenen Gefühlen zu haben: Sich selbst betroffen und sprachlos zu zeigen oder zu versuchen, diese eigenen Gefühle auszusprechen, kann – wenn es zu Ihnen passt und wahrhaftig ist – dazu beitragen, dass sich Ihr Gegenüber verstanden fühlt.
- Weisen Sie Ihre oder Ihren Mitarbeiter freundlich, aber nicht in eine gefühlte Verpflichtung drängend, auf die bestehenden Hilfs- oder Informationsangebote hin, die es im Unternehmen gibt.

# CHECKLISTE FÜR DIE INTERNE KOMMUNIKATION IM INTRANET ZUM THEMA TRAUER

Gibt es einen speziell dem Thema Trauer gewidmeten Bereich im Intranet?

Falls ja, prüfen Sie anhand dieser Liste, ob Sie die Möglichkeiten der Information und Unterstützung ausschöpfen. Falls es diesen Bereich noch nicht geben sollte, können Sie die Checkliste für dessen Einrichtung nutzen:

Sind im Intranet hinterlegt:

Checkpunkt	Ja	Nein
Betriebsvereinbarungen		
Firmenspezifische Informationen/Regelungen		
Informationspakete Trauer (Gesetze, allgemeine Informationen et cetera)		
Firmeninterne Mentoren/Ansprechpartner, mit Kontaktdaten		
Liste externer Berater und Ansprechpartner		
Beispielfälle/persönliche Berichte von Mitarbeitern		
Ankündigungen für firmeninterne Veranstaltungen/Vorträge zum Thema mit Terminen und Orten		
Bisherige Vorträge als Filme		
Informationen zu einem Infokoffer mit weiteren Print-Informationen <input type="checkbox"/> Angabe zu Ansprechpartner/Aufbewahrungsort		
Firmeninterne Nachrufe <input type="checkbox"/> Persönlich angepasst <input type="checkbox"/> Mit Foto des Mitarbeiters versehen <input type="checkbox"/> Mit Fotos von dem damals eingerichteten Kondolenzbereich für den Verstorbenen		
Dokumentation firmeninterner Trauerfeiern <input type="checkbox"/> Fotos <input type="checkbox"/> Filme <input type="checkbox"/> Kommentare <input type="checkbox"/> Mitarbeiterberichte <input type="checkbox"/> Trauerreden		

# CHECKLISTE FÜR DIE INTERNE KOMMUNIKATION ZUM THEMA PFLEGE

Gibt es einen speziell dem Thema Pflege gewidmeten Bereich im Intranet?

Falls ja, prüfen Sie anhand dieser Liste, ob Sie die Möglichkeiten der Information und Unterstützung ausschöpfen. Falls es diesen Bereich noch nicht geben sollte, können Sie die Checkliste für die Einrichtung eines solchen Bereichs nutzen.

Sind im Intranet hinterlegt:

Checkpunkt	Ja	Nein
Betriebsvereinbarungen		
Firmenspezifische Informationen/Regelungen		
Informationspakete Pflege hinterlegt (Gesetze gebündelt et cetera)		
Firmeninterne Mentoren/Ansprechpartner, mit Kontaktdaten		
Liste externer Berater und Ansprechpartner		
Beispielfälle/persönliche Berichte von Mitarbeitern		
Ankündigungen für firmeninterne Infoveranstaltungen/Vorträge zum Thema mit Terminen und Orten		
Bisherige Vorträge als Filme		
Informationen zu einem Infokoffer mit weiteren Print-Informationen <input type="checkbox"/> Angabe zu Ansprechpartner/Aufbewahrungsort		



# PASSEND UND ANGEMESSEN KONDOLIEREN: 1. LEITFADEN FÜR DIE ORGANISATION

- Ist ein ehemaliger Mitarbeiter gestorben?
- Ist ein aktiver Mitarbeiter gestorben?

Checkpunkt	Information	Ja	Nein
<input type="checkbox"/> Ist in der Personalabteilung eine zuständige Person benannt, die die weiteren Prozesse koordiniert und im Blick behält?			
<p><i>Wer kondoliert?</i></p> <input type="checkbox"/> Sie selbst?			
<input type="checkbox"/> Eine andere Person (idealerweise der direkte Vorgesetzte)? → <i>Wenn eine andere Person kondoliert:</i> Wurde ihr dieser Leitfaden zur Verfügung gestellt?			
<input type="checkbox"/> Bei einem gestorbenen ehemaligen Mitarbeiter: Ist die ehemalige Führungskraft noch als solche aktiv? → <i>Wenn nein,</i> wer kann statt ihrer im Namen der Firma kondolieren?			
<input type="checkbox"/> Ist dem Verfasser der Kondolenzpost der Gestorbene bekannt? → <i>Wenn nein,</i> braucht es eine Recherche in der Abteilung/bei (ehemaligen) Kollegen?			
<input type="checkbox"/> Wollen Sie per Postkarte kondolieren? <input type="checkbox"/> Wollen Sie per Brief kondolieren? <input type="checkbox"/> Wollen Sie persönlich mit einem Anruf kondolieren?			
<input type="checkbox"/> Haben Sie die korrekte Anschrift der Angehörigen und die vollständigen Namen (Vor- und Nachnamen)?			
<input type="checkbox"/> Können Sie die Kondolenzpost per Handschrift erledigen, ist Ihre Schrift zumutbar? → <i>Wenn nicht, Alternative 1:</i> Schreiben Sie wenigstens die Anrede und den Abschlussgruß mit der Hand. → <i>Wenn nicht, Alternative 2:</i> Schreiben Sie den Brief trotzdem mit der Hand und legen Sie eine abgetippte »Übersetzungshilfe« bei.			
<p><i>Vor dem Schreiben klären:</i></p> <input type="checkbox"/> Wer wird im Unternehmen die Hinterlassenschaften aus- und aufräumen? Wann? (Siehe dazu Kapitel 7)			

Checkpoint	Information	Ja	Nein
<input type="checkbox"/> Wer wird die Kiste mit den Habseligkeiten bei den Angehörigen vorbeibringen? Wann? → Bitte beachten: Planen Sie pietätvolle Zeiträume mit ein, belassen Sie die Habseligkeiten erst mal an ihrem Platz.			
<p><i>Versand der Kondolenzpost:</i></p> <input type="checkbox"/> Versehen Sie sie mit einer angemessenen Briefmarke (nicht mit einem Portostempel der Poststelle). <input type="checkbox"/> Kleben Sie die Briefmarke gerade auf. <input type="checkbox"/> Werfen Sie den Brief in den öffentlichen Post-/Briefkasten (und lassen Sie ihn nicht über firmeninterne Botendienste befördern).			

## PASSEND UND ANGEMESSEN KONDOLIEREN: 2. LEITFADEN FÜR DAS KONDOLENZSCHREIBEN

To Do	Erfolgt
<p><i>Vorbereitung des Schreibens:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Notieren Sie positive Eigenschaften des Mitarbeiters.</li> <li><input type="checkbox"/> Überlegen Sie: Wie wollen wir den Mitarbeiter in Erinnerung behalten? Was hat ihn ausgezeichnet, besonders gemacht?</li> </ul>	
<p><i>Aufbau:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Beachten Sie die korrekte Anrede der Angehörigen.</li> <li><input type="checkbox"/> Wählen Sie zum Einstieg eine Beileidsbekundung (»Mit großer Bestürzung haben wir vom Tod ... erfahren« oder Ähnliches).</li> <li><input type="checkbox"/> Schildern Sie persönliche positive Erinnerungen, machen Sie damit den Mitarbeiter sichtbar.</li> <li><input type="checkbox"/> Geben Sie den Angehörigen Zuspruch (zum Beispiel »Wir sind mit Ihnen traurig«, siehe in Kapitel 4).</li> <li><input type="checkbox"/> Machen Sie kurze, transparente Angaben über die im Unternehmen befindlichen persönlichen Habseligkeiten (sie sind Eigentum der Angehörigen).</li> <li><input type="checkbox"/> Geben Sie den ungefähren Zeitraum an, wann wer aus dem Unternehmen Kontakt aufnehmen wird, um den Angehörigen den Besitz des Verstorbenen zu bringen.</li> <li><input type="checkbox"/> Wählen Sie eine angemessene Schlussformel oder einen Gruß (beispielsweise »In herzlicher Anteilnahme«, »Mit tiefem Mitgefühl« oder »In trauriger Verbundenheit«).</li> </ul>	

## PASSEND UND ANGEMESSEN KONDOLIEREN: 3. DON'TS

To Do	Berücksichtigt
Laden Sie das Kondolenzschreiben nicht zu pathetisch auf und überfrachten Sie es nicht mit Emotion.	
Schreiben Sie nicht zu bürokratisch, technisch oder behördlich.	
Beschreiben Sie <i>keinen</i> Stationsablauf oder Lebenslauf.	
Verwenden Sie nicht das Wort »stets« (ist Arbeitszeugnisdeutsch).	
Personalrechtliche und finanzielle Aspekte gehören nicht ins Kondolenzschreiben.	

# TRAUERANZEIGE DES UNTERNEHMENS: LEITFADEN

- Handelt es sich um einen ausgeschiedenen Mitarbeiter oder einen bis zum Todeszeitpunkt bei Ihnen beschäftigten?
- Klären Sie, wer firmenintern die Koordination des Prozesses steuern und begleiten soll. Die Führungskraft, die Personalabteilung?
- Klären Sie, wer die Todesanzeige verfassen soll: Die Führungskraft ist manchmal optimal geeignet dafür, manchmal weniger.
- Klären Sie, für welche Art von Traueranzeige die Texte gelten werden:
  - Aushang in der Firma?
  - Intranet?
  - Anzeige in einer Tageszeitung?

## Im Falle eines ausgeschiedenen Mitarbeiters

- Kontaktieren Sie die ehemaligen Führungskräfte oder die ehemalige Führungskraft.
- Klären Sie, ob am selben Erscheinungstag eine weitere Anzeige für noch einen verstorbenen ehemaligen Mitarbeiter erscheint.  
→ Falls ja: Stellen Sie sicher, dass beide Anzeigen individuell genug formuliert werden.
- Sorgen Sie dafür, dass die Firmenanzeige für den verstorbenen Mitarbeiter nicht vor der Anzeige der Angehörigen erscheint, höchstens zeitgleich oder danach.
- Klären Sie, ob Sie vielleicht den Kollegen des gestorbenen Mitarbeiters anbieten möchten, eine Team- oder Abteilungsanzeige zu schalten.
- Klären Sie, ob Sie diese statt der offiziellen Unternehmensanzeige schalten wollen.
- Behalten Sie die Zielgruppe der Anzeige im Blick: Sie richtet sich in erster Linie an Angehörige und Freunde des Gestorbenen sowie befreundete Kollegen, erst dann an die breite Öffentlichkeit.
- Stellen Sie fest, wer am längsten mit dem verstorbenen Mitarbeiter zu tun hatte. Vor allem in sich sehr schnell wandelnden Unternehmen kann das wichtig sein.
- Sammeln Sie wertschätzende persönliche Informationen über den gestorbenen Mitarbeiter, sprechen Sie mit Kollegen und Vorgesetzten.
- Kontaktieren Sie auch den Betriebsrat für weitere persönliche Informationen und die Mitarbeit an der Anzeige.
- Behalten Sie beim Texten der Anzeige im Hinterkopf, dass es sich dabei nicht um ein Arbeitszeugnis handelt, sondern ein Dokument persönlicher Wertschätzung.
- Nennen Sie die jüngste Tätigkeit und sagen Sie danach etwas Persönliches über den Mitarbeiter, etwa: »Wir werden ihn in Erinnerung behalten als ...«

- Verwenden Sie *nicht* das Wort »stets« (es ist Arbeitszeugnisdeutsch).
- Stellen Sie sicher, dass zeitgleich *keine* Stellenausschreibung erscheint.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Unternehmensauftritt zurückhaltend genug in der Anzeige ist (keine knalligen Farben, die Schrift nicht größer als der Name des Verstorbenen und so weiter).
- Sorgen Sie dafür, dass auch das Firmenlogo kleiner und dezenter ausfällt als der Name des verstorbenen Mitarbeiters.

# SINNVOLLE INTERVENTION FÜR DAS TEAM NACH DEM TOD EINES KOLLEGEN ODER BEIM AUSFALL WEGEN EINER PFLEGESITUATION: 3 SCHRITTE

## Erster Schritt: Die Situation einschätzen

Wie betroffen oder belastet ist das Team emotional durch den aktuellen Vorfall?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Notizen:

Hat es in der Vergangenheit Konflikte, Mehrarbeit, Überlastungen, Mobbing oder Ähnliches gegeben?

Bitte ankreuzen:  Ja  Nein

Notizen:

Todesfälle sowie Ausfälle von Kollegen können Konfliktkatalysatoren sein (siehe Kapitel 6).  
Wie hoch ist die Konfliktgefahr im Team derzeit?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Notizen:

Braucht das Team zuerst eine Informationsveranstaltung (Informationen über Trauer, über Pflegesituationen oder Ähnliches)?

Bitte ankreuzen:  Ja  Nein

Wollen Sie dem Team eine externe oder interne Beratung zukommen lassen?

Bitte ankreuzen:  Ja  Nein

Workshop

Supervision

Mediation

Anderes: \_\_\_\_\_

## Zweiter Schritt: Die Intervention planen

Wollen Sie als Führungskraft/Personaler/Betriebsrat selbst mit dabei sein?

Bitte ankreuzen:  Ja  Nein

Fachkräfte für gute Interventionen sondieren: Gibt es interne Fachkräfte? Externe Trauerbegleiter? Mediatoren? Supervision?

Mögliche Ansprechpartner:

Sind mehrere Interventionen verschiedener Art nötig? (Beispiel Mitarbeiter in einer Pflegesituation: Erst eine allgemeine Informationsveranstaltung, später ein Workshop für konkrete Lösungen im Team.) Was braucht das Team jetzt?

Intervention(en):

Stichpunkte für die detaillierte Auftragsbesprechung und später die konkrete Auftragserteilung mit der betreffenden Interventionsfachkraft/Workshop-Leitung: Was wollen Sie, was wollen Sie nicht?

Notizen:

*Hinweis:* Wenn Sie sich entschieden haben, nicht an der Intervention teilzunehmen, denken Sie daran, mit externen Fachkräften absolute Vertraulichkeit zu vereinbaren. Das bedeutet: Auch Sie als Führungskraft werden nur auf allgemeiner Ebene, aber über keinerlei Details informiert.

## Dritter Schritt: Das Team beziehungsweise die Mitarbeiter weiter begleiten

Bleiben Sie am Thema, es ist nicht abgeschlossen: Lassen Sie sich vom Team beziehungsweise den Mitarbeitern berichten, wie es direkt nach der Intervention für sie ist. Wiederholen Sie Ihre Nachfrage nach einer, zwei, vier Wochen et cetera – nötigenfalls weit öfter. Das Thema ist erst abgeschlossen, wenn es von allen so wahrgenommen wird.

Bleiben Sie wachsam für Ihre eigenen Befindlichkeiten und Ihre eigene Betroffenheit, achten Sie auf eine gute Selbstsorge. Nehmen auch Sie bei Bedarf Hilfe in Anspruch.



# EINSCHÄTZUNGSBOGEN: MÖGLICHE AUFTRETENDE GEFÜHLE UND PROBLEME EINES MITARBEITERS IN EINER TRAUERSITUATION

Meiner Einschätzung nach vorhanden:

Konzentrations- und Aufmerksamkeitsstörungen

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Große innere Irritation und Unruhe

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Starke Gefühlsschwankungen: Angst, Wut, Gram, Sehnsucht

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Große innere Sehnsucht nach der oder dem verstorbenen Menschen

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Ohnmacht und Hilflosigkeit

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Starre, Lethargie, Abwesenheit von Gefühlen oder Nicht-zulassen-Können

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Hohes Bedürfnis, immer die gleichen Geschichten zu erzählen

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Der Verlust ist das alles beherrschende Thema

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Hohe Sensibilität und Empfänglichkeit/Empfindlichkeit

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Wünsche des Nach-sterben-Wollens

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Großes Einsamsein/Verlassensein, Umfeld kehrt sich ab

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Das Gefühl, »nicht mehr ganz richtig zu sein« oder »nicht vollständig«

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Das Arbeitsumfeld wird als entlastend erlebt, weil alltäglich/unbelastet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Das Arbeitsumfeld wird als belastend erlebt, weil der Trauerfall dort keinen Raum findet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Hohe Überforderung und permanente Anspannung

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

**Bitte beachten Sie:**

- Trauerverläufe sind höchst individuell; es gibt keine »normalen« Prozesse oder immer gleich verlaufende Phasen.
- Nicht-Betroffene unterschätzen leicht, wie lange und wie nachhaltig sich Trauer auswirken kann, manchmal das ganze Leben lang.
- Für manche Trauernde teilt sich das Leben nach dem Verlust in eine Art zweigeteiltes System, das durch ein »Davor« und das »Danach« gekennzeichnet ist.

# EINSCHÄTZUNGSBOGEN: MÖGLICHE AUFTRETENDE GEFÜHLE UND PROBLEME IHRER MITARBEITER IN EINER PFLEGESITUATION

Meiner Einschätzung nach vorhanden:

Kolossale Überforderung und permanente Anspannung

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Schlafentzug, innere Unruhe, ständige Grundspannung

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Hoher Organisationsdruck, Leben als Organisations-Puzzlespiel

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Phasen der Entspannung werden rar oder fallen weg

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Nervliche, gesundheitliche und finanzielle Ressourcen werden knapp

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Urlaubstage werden für Organisationsbelange genutzt

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Angst um den Arbeitsplatz und damit die existenzielle Sicherheit

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Überfordert von der Vielzahl an Gesetzen und Fördermöglichkeiten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Ruminierendes Denken/ununterbrochene Grübelschleifen

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Konzentrationschwächen und andere Aufmerksamkeitsstörungen

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Schon Alltagstätigkeiten können überfordern

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Ohnmacht und ein Gefühl des Ausgeliefertseins an die Situation

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Fragiles Nervenkostüm durch hohe Grundanspannung

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

Aggressives Potenzial, Wut und Zorn

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

### Gefühle von Scham und Schuld

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

### Hin- und Herpendeln zwischen Erschöpftsein und Pflichterfüllung

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

gering

sehr hoch

# NOTFALLMAPPEN FÜR UNTERNEHMEN ANLEGEN: VORSCHLÄGE

Notfallmappen sollten immer speziell für Ihr Unternehmen erstellt werden:  
Je individueller sie sind, desto hilfreicher sind sie im tatsächlichen Notfall.

## Vorbereitung: Für welche Art von Fällen könnten Sie Notfallmappen brauchen?

- Tod eines Mitarbeiters
- Unfall im Firmenkontext
- Tod eines Angehörigen eines Mitarbeiters
- Plötzlich eintretender Pflegefall bei einem Angehörigen eines Mitarbeiters
- Andere persönliche Krise eines Mitarbeiters
- Größeres Krisenereignis im Unternehmenskontext
- Tod des Firmeninhabers/-gründers
- Andere Ereignisse: \_\_\_\_\_

## Aufbau der Notfallmappen: mögliche Kategorien

*Welche Abteilungen könnten von dem jeweiligen Ereignis betroffen sein?*

- Abteilungen mit notwendigen Aktivitäten aufführen

*Welche Mitarbeiter könnten von dem jeweiligen Ereignis betroffen sein?*

- Einzelne und Teams aufführen, möglicherweise auch notwendige Aktivitäten

*Welche weiteren – auch externe – Personengruppen könnten von dem jeweiligen Ereignis betroffen sein?*

- Aufführen mit möglicherweise notwendigen Aktivitäten (zum Beispiel Kunden, Geschäftspartner → informieren, Vertretungsperson mitteilen)

*Firmeninterne Regelungen organisatorischer Art:*

- Freistellungen
- Sonderurlaub
- Lösungsbeispiele für flexible Arbeitszeitmodelle
- Bereits im Unternehmen erlebte Fälle
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*Firmeninterne Zuständigkeiten im Krisenfall:*

- Ansprechpartner
- Themenpaten
- Externe Unterstützer
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*Krisenhaftes Großereignis:*

- Kontaktdaten von Rettungskräften
- Kontaktdaten von Notfallseelsorgern
- Übersicht, wie die Informationskette zu organisieren ist: Personen und Kontaktdaten
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*Tod des Firmeninhabers/-gründers:*

- Wer ist zu informieren?
- Wer hält den Kontakt mit den Angehörigen?
- Gibt es Regelungen für diesen Krisenfall? Nachfolge, einen Krisenstab et cetera?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*Tod eines Mitarbeiters:*

- Regeln für Mitarbeiter: Dürfen diese zu Trauerfeiern gehen? Wird dies zur Arbeitszeit gezählt? ja/nein
- Wer hält den Kontakt mit den Angehörigen?
- Wo sind To-do-Listen und Materialien für den Todesfall hinterlegt? → einzeln auflisten
- Wo sind Beispiele für Intranet-Einträge hinterlegt?
- Wo sind allgemeine Informationen über Trauer hinterlegt?
- Wo finden Mitarbeiter bei Bedarf Informationen über interne und externe Ansprechpartner sowie deren Kontaktdaten?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*Mitarbeiter in Pflegesituation:*

- Interne Ansprechpartner, Themenpartner
- Wo sind Informationen für den Fall hinterlegt:
  - Gesetzliche Regelungen
  - Firmeninterne Regelungen
  - Allgemeine Informationen
  - Kontaktdaten externer Hilfsangebote, Beratungsstellen