

- Folie -

Bestatter Kongress

Königswinter, 7. November 2012

Abschied gestalten mit Herz, Verstand und Sinn -

Durch eine neue, menschlichere Form der Beratung und Begleitung zum Erfolg

Ein Vortrag von Barbara Rolf

Einleitende Gedanken zur gegenwärtigen Situation - Folie -

Einleitend möchte ich ein paar Gedanken und Beobachtungen zur gegenwärtigen gesellschaftlichen Situation sagen, in kurzen Streiflichtern einen Blick werfen auf Kultur und Bestattungskultur, wie sie sich derzeit darstellen. Damit will ich das Spannungsfeld umreißen, in dem wir uns in diesen Zeiten bewegen, in dem wir unsere Arbeit machen und von dem her sich meines Erachtens begründet, dass es neue, zugewandtere Formen der Beratung und Begleitung braucht:

Unsere Gesellschaft überaltert.

Und sie ver"single"t.

Es gibt immer mehr Menschen, die niemanden haben, der an ihrer Seite ist, der ihnen mit Rat und Tat hilft, der gemeinsam mit ihnen durch schwere Zeiten geht.

In Bezug auf unsere Branche (natürlich gilt das auch für viele andere) gibt es bei einem Großteil der Bevölkerung wenig Wissen, zugleich immer mehr Angebote und Möglichkeiten, viel Plan- und Orientierungslosigkeit, entsprechend viel Beratungsbedarf.

Schon seit einigen Jahren leben wir in der Zeit des Pluralismus –

Weltanschauung, Lebensentwürfe, Geschmack... alles geht. Schon lange und immer mehr leben wir in einer multikulturellen Gesellschaft, Religionen, Rituale, Traditionen existieren nebeneinander, beeinflussen sich, vermischen sich.

Immer mehr Menschen haben finanzielle Nöte und Sorgen, die, die nicht oder nur kaum aufs Geld achten müssen, sind selten und werden in Zukunft noch weniger sein.

Individualität wird großgeschrieben, die Menschen möchten sich verwirklichen, ihr eigenes Leben leben, selbst entscheiden, gestalten, mitreden, ja sagen dürfen und nein. Das gilt auch und in besonderer Weise für Sterben, Tod und Bestattung.

All das bedeutet für unsere Beratungsarbeit, dass der sog. „Normalfall“ selten wird und die Ausnahme zur Regel. Jeder Trauerfall ist anders. Kaum einer ohne eine besondere Herausforderung, etwas Neues, eine Problematik, ohne Sonderwunsch.

Dadurch wird der Anspruch an die Beratung des Bestatters immer größer.

Auch ist ein steigendes Bedürfnis nach Zuwendung und Betreuung festzustellen, eben wegen der sog. Vereinzelung der Menschen, auch wegen der abnehmenden Bindung an Kirchen und andere

Religionsgemeinschaften... Menschen, die das nicht haben suchen woanders Halt - Folie - und Ansprache, brauchen Ersatz für die seelsorgenden Institutionen, für den fehlenden Halt in einer Familie.

Bei Bestattungen „mit Kirche“ bzw. „mit Religionsgemeinschaft“ ist wiederum festzustellen: die Geistlichkeit hat immer weniger Zeit, wälzt immer mehr ab auf den Bestatter, der als Ansprechpartner zunehmend wahrgenommen und wichtig wird. Schon lange ist er in zahlreichen Gemeinden viel mehr als der, der den Sarg bringt und den Verstorbenen transportiert.

All das hat dazu geführt, dass der Anspruch an diesen Berufsstand deutlich gestiegen ist und dass auch der Einfluss des Bestatters in den vergangenen Jahren enorm zugenommen hat. - Folie - Was er sagt, wozu er rät, was er unterstützt und was er ablehnt... all das wirkt sich massiv auf die Gestaltung des einzelnen Begräbnisses und auch auf die Bestattungskultur eines Ortes, einer Gemeinde aus. In vielen, vermutlich in den meisten Fällen ist er erster Ansprechpartner (und damit Weichensteller), er ist Knotenpunkt im Netzwerk der vielen Beteiligten.

- Folie - Neben der täglichen Arbeit muss er Augen und Ohren offen haben, mitbekommen, was sich tut in den Bereichen Tod, Bestattung und Begleitung Trauernder, muss sich informieren über neue Angebote, Bestattungsarten, Entwicklungen, um denen, die zu ihm kommen, alle Möglichkeiten aufzeigen zu können, die sie haben bzw. die für sie sinnvoll sein könnten. Gleichzeitig darf er sich nicht verzetteln, braucht ein Gesicht, eine Linie, muss sich für das eine und gegen das andere entscheiden. Eine Branche, die noch vor wenigen Jahrzehnten recht konstant und überschaubar war, ist jetzt in großer Bewegung, in vielfältigen Wandlungsprozessen – wie die Gesellschaft überhaupt.

Was tun wir da eigentlich? - Folie -

Im Arbeitsalltag, in den zahlreichen Aufgaben, Pflichten und Sorgen, die Unternehmer und Arbeitnehmer haben, verlieren wir schnell den Blick für den eigentlichen Inhalt unseres Tuns.

Das, was für mich Alltag geworden ist, das Sterben, der Tod von Menschen – Folie - ist für die, die wir begleiten, ein existentielles, unendlich bedeutsames Ereignis. Der Tod gehört zu den ganz großen Momenten im Leben eines Menschen.

Sich das immer wieder bewusst zu machen, ist nicht leicht, aber wichtig.

- Folie - Dass Angehörige uns ihre Verstorbenen anvertrauen, ist eine Ehre, das Handeln am Leichnam ein „heiliger Dienst“. So war es zu aller Zeit in jeder Kultur, in jeder Religion. Das natürliche Gespür dafür müssen wir, muss unsere Branche wiedergewinnen, verinnerlichen und behüten.

Wer soll das bezahlen? - Folie -

Wir brauchen zunehmend Verständnis für Menschen, die über nur wenig Geld verfügen. Dennoch haben sie, weil das jeder Mensch hat, ein Recht auf einen guten Abschied und ein würdevolles Begräbnis.

Die knapper werdenden Mittel sind sowohl Gefahr als auch Chance für die Branche. Es werden mehr und mehr diejenigen Bestatter/innen sein, die diese Arbeit machen wollen, weil sie ihnen Herzensanliegen ist, weil sie das gut können und einfach machen wollen, nicht einfach nur deshalb, weil das extrem lukrativ ist. Das ist gut und eine große Chance für die menschlichere und aufrichtigere Entwicklung dieser Branche.

Aus der Tatsache, dass ein großer Teil der Angehörigen heute aufs Geld achten muss, resultiert unter anderem die Gefahr, dass Billigbestatter die finanziellen Sorgen Hinterbliebener ausnutzen und durch unethische Vorgehensweise die Branche, unsere Bestattungskultur und damit unsere Kultur überhaupt beschädigen. – Folie – Dem können wir etwas entgegensetzen, wenn wir faire und transparente Preise machen und sie so gestalten, dass Menschen mit knapperen Mitteln nicht in die Arme dieser Firmen gedrängt werden.

Über kurz oder lang werden wir für unsere Preise ohnehin Rechenschaft ablegen müssen, da solche Dinge wie Einkaufspreise oder Preisunterschiede immer bekannter und öffentlicher werden. Viele können nicht 1000 € mehr als nötig für einen Sarg bezahlen, andere könnten, wollen aber nicht. Zumal sich langsam aber sicher auch herumspricht, dass die teuersten nicht zwingend die besten und die günstigen nicht zwingend die schlechteren Dienstleister sind.

Womit wir beim nächsten Thema sind...

Dienstleistung

Dienstleistung – es lohnt sich eine nähere Betrachtung dieses Wortes. – Folie – „Dienen“ steckt darin und „Leisten“.

Wenn der Bestatter lernt, sich mehr als das zu verstehen, was er ist, nämlich als Dienstleister und nicht als Händler oder Verkäufer, bringt das neue Perspektiven, Freiheiten und Möglichkeiten.

Das Produkt rückt in den Hintergrund, der Dienst und die Leistung, die Beratung, das Wissen, das Handeln, das Begleiten, das Verstehen, das Erfüllen von Wünschen, das Organisieren, der Einsatz für die Angehörigen, das Fahren, das Erledigen, die Pünktlichkeit, die Qualität rücken in den Vordergrund.

Das ist doch auch unsere Realität. Also: abbilden! Das ist Transparenz.

Das nimmt Angst und bringt Freiheit.

Wenn ein Bestatter meint, auch in Zukunft seinen ganzen Umsatz durch den Verkauf von Produkten, von Särgen, Wäsche, Urnen, Kreuzen machen zu müssen, wird er sich das Genick brechen, das kann ich mir gar nicht anders vorstellen... Einen Sarg kann ich selbst bauen oder vielleicht brauche ich bald gar keinen mehr, nehme einen aus Pappe oder eben den einfachsten Naturholzsarg (und ich lasse mir nicht mehr lange erzählen, dass es die nicht gibt, dass die nicht erlaubt sind, dass die nur Sozialhilfeempfänger kaufen dürfen...), die Schmuckurne mache ich selbst oder verzichte drauf oder kaufe sie für 30€ online ein, Trauerkarten drucke ich selbst oder nutze einen der günstigen Onlineanbieter...

Hauptteil des Umsatzes muss, wenn ich noch regelmäßigen und verlässlichen Umsatz pro Trauerfall machen will, aus unserer Zeit, unserem Engagement, unserem persönlichen und menschlichen Einsatz resultieren und aus dem unserer Mitarbeitenden. Wenn das nicht bezahlt wird, können wir es uns nicht leisten und das alles für den Kunden, den Trauernden auch nicht erbringen. Keiner wird bereit sein, mir für einen Sarg, den er identisch auch für 90€ bekommt, 700€ zu bezahlen. Aber er wird mir meinen Einsatz, meine Zeit, mein Dasein, meine Erreichbarkeit, meinen Dienst und meine Leistung, die er sieht, erlebt und spürt gerne entlohnen. Da, wo wir den Unterschied machen zu Billiganbietern und Discountern, da muss auch der Preisunterschied liegen, von da muss er sich begründen und muss dem Angehörigen transparent gemacht werden. **- Folie -**

Die Einführung einer Dienstleistungspauschale bringt finanzielle Sicherheit, Transparenz und Freiheit! Ich mache mich los vom Produktverkauf, ich mache mich los vom Märchenerzählen. Ich befreie mich von dem Druck, Menschen, die jetzt meinen ehrlichen Rat, meine Hilfe brauchen, Sachen „aufschwätzen“ zu müssen, die sie beim besten Willen nicht brauchen. Dann brauche ich mich auch nicht mehr zu „fürchten“ vor Angehörigen, die den Sarg selbst bauen oder nur einen ganz einfachen haben wollen, die eine Urne selbst töpfeln oder die Kapsel einfach in ein selbstgestaltetes Seidentuch hüllen möchten, die keine Deckengarnitur kaufen sondern eigene Sachen verwenden wollen, sondern kann mich einfach nur daran freuen, solche Bestattungen begleiten zu dürfen. Und an dem Dank und an der Empfehlung von Angehörigen, die sich gut und aufrichtig begleitet fühlten. Ich möchte das, worauf es meiner Meinung nach heute ankommt, was heute als wertvoll wahrgenommen und auch gerne entlohnt wird, anhand von Kommentaren Angehöriger verdeutlichen. **- 4 Folien -**

Haltung und Voraussetzungen **- Folie -**

Unverzichtbar für diesen Beruf heute (früher war das anders, da musste man im Wesentlichen einen Sarg bauen und Auto bzw. Kutsche fahren können) ist ein aufrichtiges Interesse am Menschen, Offenheit gegenüber den verschiedensten Lebensentwürfen und Weltanschauungen.

Der Blick auf den Trauernden muss ein Blick auf einen Mitmenschen, nicht nur auf einen Kunden sein.

Wir brauchen, um richtig beraten zu können, Menschenkenntnis, Geduld und Empathie.

Moral und Tugend werden wieder „in“ und eingefordert.

Wir erleben gerade den Pendelschwung von materiellen Werten zurück zu menschlichen Werten. Ärzte, Politiker, Kirchenmänner und -frauen, Banker, Bestatter, Manager müssen gerade feststellen (und zum Glück ist das so), dass ihr Status von der Gesellschaft in Frage gestellt wird –eine andere Moral wird eingefordert. Ehrlichkeit, Transparenz, Güte, Rückgrat, soziales Denken, Charisma, das Übernehmen von Verantwortung, das Halten von Versprechen.

Und führe mich nicht in Versuchung...

Natürlich ist die Verlockung groß, das „Nicht-Hinsehen-Wollen“ und das Nicht-Wissen der Gesellschaft und der Trauernden auszunutzen, was Bestattungsdinge angeht und zu versuchen, mehr für sich herauszuschlagen, als einem zusteht. Es braucht viel Charakter und Moral, das nicht zu tun. Aber dann geht es uns auch besser mit uns selbst und unserem Beruf. Wenn wir die Schwächen nicht ausnutzen, sondern durch unseren Rat, unser Wissen und unsere Hilfe ausgleichen, werden wir langfristig gewinnen – finanziell und innerlich. So wird sich auch das sehr angeschlagene Image unserer Branche verbessern. Ein guter Kreislauf wird in Gang kommen, Geld von alleine in Fluss bringen, weil Wertvolles gerne bezahlt wird. Dann dürfen sich alle Beteiligten freuen

- an gut bestatteten und verabschiedeten Verstorbenen
- an zufriedenen Kunden und Trauernden, die einen guten Start für ihre Trauerwege hatten
- an einem Berufsstand mit einem verdienten guten Ruf
- an einer Bestattungskultur, die sich – auch hinter den Kulissen - sehen lassen kann
- über Bestatter, die mit Freude und Herzblut eine Arbeit machen, die sie und ihre Mitarbeitenden verlässlich versorgt

Abschluss

Dann gibt es keine Verlierer - nur Gewinner ☺ - Folie -
Danke für Ihre Aufmerksamkeit. – Folie -