

Wenn Trauer keine Privatsache ist

Ein Ratgeber für den Umgang
mit Todesfällen am Arbeitsplatz

www.vida.at
www.goed.at
www.rundumberatung.at

Impressum

Herausgeber: ÖGB/Gewerkschaft vida, Gewerkschaft öffentlicher Dienst

ÖGB-ZVR: 576439352, DVR-Nr.: 0046655

Redaktionelle Gestaltung: Thomas Geldmacher (Rundumberatung)

Medieninhaber und Hersteller: Verlag des ÖGB GmbH

Verlags- und Herstellungsort: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien

Bildnachweis: Fotolia/Bystudio (Cover), Fotolia/Nomad Soul (Seite 6),

Thomas Geldmacher (Seite 9), Fotolia/PhotoSG (Seite 15)



© Marek Knopp

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Trauer ist keine Krankheit. Trauer ist die normale Reaktion auf den Verlust einer geliebten Person.

Doch in der Arbeitswelt gilt Trauer oft als Tabu. Wenn überhaupt, wird sie zu oft als Störung wahrgenommen, als lästiger Zwischenfall. Die Trauer soll zuhause bleiben, fordern nicht selten die Arbeitgeber. Unsere emotionalen Zustände sollen keine negativen Auswirkungen auf unsere Arbeitsleistung haben.

Doch wer trauert, leistet bereits harte Arbeit, und zwar 24 Stunden am Tag – nämlich Trauerarbeit.

Außerdem, und das wird gern vergessen, bedeutet die Trauer einer Kollegin oder eines Kollegen eine große Herausforderung für das ganze Team. Die gewohnten Abläufe sind gestört, der Stresspegel steigt, die Kommunikation wird schwieriger, das Team muss unter Umständen formelle und informelle Rollen neu verteilen. Sehr oft sind Trauerfälle die Brenngläser, mit denen bereits schwelende Probleme und Konflikte im Team, in der Abteilung entfacht werden.

Es muss also in unser aller Interesse liegen, Trauerfälle und Trauerprozesse in Unternehmen und Organisationen verantwortungsvoll, sensibel und vorausschauend zu behandeln. Trauer braucht Raum – auch im Arbeitsumfeld. Wir Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind schließlich keine Maschinen.

Mit dieser Broschüre wollen wir von der Gewerkschaft vida die Trauer aus der Tabuzone holen und das Bewusstsein für den Umgang mit betrieblichen Trauerprozessen fördern.

Roman Hebenstreit
Vorsitzender der Gewerkschaft vida



Liebe Kolleginnen und Kollegen,

es gibt Momente in unserem Leben, auf die wir nicht vorbereitet sind. Für viele ist der Umgang mit Todesfällen am Arbeitsplatz ein Tabuthema, bei dem man bewusst Abstand von Abschnitten des Lebens nimmt, die mit dem Tod in Verbindung stehen. Der Arbeitsalltag erweckt den Eindruck, alles müsse so weitergehen wie bisher. Schließlich wird mit der Trauer stets die Abnahme der Leistungsfähigkeit im beruflichen Umfeld verbunden und widerspricht der wirtschaftlichen Logik des Funktionierens. Das wirft die Frage auf: Passt sich das Leben an die Arbeit an oder die Arbeit an das Leben?

Neben der psychischen Belastung ist es eine enorme Kommunikationsaufgabe, um mit der Sprachlosigkeit, die mit dem Tod oft verbunden ist, am Arbeitsplatz richtig umzugehen. Doch gerade wenn die Nähe eines Anderen durch den Tod verschwunden scheint, braucht es das Mitgefühl der Kolleginnen und Kollegen. Das betrifft insbesondere das Arbeitsklima und erfordert eine an Lebensphasen orientierte Personalpolitik. Vor allem dann, wenn es um Krankenstand, Urlaub und Trauerfreistellung geht.

Durch bewusstes Hinsehen und Benennen kann sich große Solidarität unter den Kolleginnen und Kollegen, deren Schicksal wir vermeintlich nicht beeinflussen können, entwickeln. Dadurch kann man Betroffene im Trauerprozess nicht nur ermutigen, sondern auch selbst daraus lernen und ein tiefgreifendes Verständnis gewinnen.

Ein „Trauer-Ratgeber“ kann der kompletten Vielfalt möglicher Verlustsituationen nicht gerecht werden und deshalb nur eine Hilfestellung im Umgang mit Trauerfällen am Arbeitsplatz sein. Das erfordert neben arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen auch den Mut, Trauer am Arbeitsplatz zuzulassen.

Norbert Schnedl

Vorsitzender der Gewerkschaft Öffentlicher Dienst



Geschätzte Leserinnen und Leser,


egal, was uns gerade nahegeht, im Job müssen wir täglich funktionieren. Das ist nicht immer leicht – vor allem nach dem Tod eines geliebten Menschen, einer Arbeitskollegin oder eines Arbeitskollegen. Die Trauer und den Schmerz kann uns niemand abnehmen, doch schon wenige Worte der Anteilnahme können trösten und zeigen uns, dass wir nicht alleine sind.

Welche Worte zu welchem Zeitpunkt angebracht sind, diese Einschätzung ist vor allem im Arbeitsumfeld schwierig. Umso wichtiger ist es, eine Unternehmenskultur zu ermöglichen, in der auch Platz für Trauer ist und Raum geboten wird, sich mit dem Thema Tod auseinanderzusetzen. Eine wertschätzende und offene Kommunikation kann das unterstützen. Zusätzlich schafft ein professionelles Krisenmanagement Rahmenbedingungen für den Umgang mit tragischen Ereignissen. Das gibt Sicherheit und Halt, psychische Belastungen können damit reduziert werden.

Als Unterstützer dieser großartigen Initiative hoffen wir, dass die vorliegende Broschüre den Anstoß zur Beschäftigung mit diesem Tabuthema geben wird.

Josef Trawöger
Vorstandsvorsitzender ÖBV

Werner Summer
Vorstandsvorsitzender-Stellvertreter ÖBV

A woman with long brown hair, wearing a black button-down shirt, is shown in a close-up shot. She has her right hand raised to her forehead, covering her eyes, and her left hand is resting on a wooden surface. Her expression is one of distress or grief. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows.

„Der Tod ist kein Unglück für den, der stirbt,
sondern für den, der überlebt.“

(Karl Marx, 1818–1883)

Ein Todesfall im Betrieb – was tun?

In Österreich sterben jedes Jahr rund 80.000 Menschen, davon 10.000 bis 12.000 im erwerbsfähigen Alter. Tod am Arbeitsplatz ist also kein ungewöhnliches Phänomen – jede größere Firma sieht sich immer wieder mit Todesfällen aufgrund von Unfall, Krankheit oder Suizid konfrontiert.

Dennoch existiert selten eine betriebliche Kultur im Umgang mit Trauer. Wir erleben oft, dass Unternehmensführungen nach Todesfällen möglichst rasch zum *business as usual* zurückkehren wollen – und zwar häufig nicht aus Herzlosigkeit oder kapitalistischer Gier, sondern weil sie selbst betroffen, zutiefst verunsichert und hilflos sind.

Trauer verursacht Stress. Trauerfälle bringen das Teamgefüge durcheinander und rufen häufig Konflikte innerhalb des Teams hervor. Der Verlust eines Teammitglieds bedeutet, dass formelle und informelle Rollen innerhalb einer Abteilung neu zusammengesetzt und ausverhandelt werden müssen. Darüber hinaus sind Todesfälle eine gewaltige Herausforderung für die Kommunikation. Gerade bei plötzlichen Todesfällen ist die Verunsicherung in der Belegschaft zumeist sehr hoch – sie kann nur durch detaillierte Information bewältigt werden.

Trauer widerspricht der ökonomischen Logik des Funktionierens und ist nicht zuletzt deshalb ein zutiefst politisches Thema. Es ist Zeit für einen Wandel der Führungskultur und für einen bewussten Umgang mit der Vergänglichkeit.

Hin zu einer Politik der Trauer

Was passiert, wenn ein naher Angehöriger stirbt? Das Angestelltengesetz ist nicht sehr konkret: „Der Angestellte behält [...] den Anspruch auf das Entgelt, wenn er durch andere wichtige, seine Person betreffende Gründe ohne sein Verschulden während einer verhältnismäßig kurzen Zeit an der Leistung seiner Dienste verhindert wird“ (Art 1 § 8 Abs 3 AngG). Die genauen Ausgestaltungen sind in Kollektivverträgen und Betriebsvereinbarungen geregelt. Je nach Betrieb und je nach Nähe des verstorbenen Angehörigen erhalten Angestellte zwischen einem und drei dienstfreien Tagen, um die Formalia zu regeln und am Begräbnis teilzunehmen.

Wer mehr Zeit braucht, um zu trauern, muss in Krankenstand gehen oder Urlaub nehmen. Und doch sind trauernde Menschen weder krank noch erholen sie sich in ihrer Abwesenheit vom Arbeitsplatz. Sie versuchen vielmehr, mit völlig veränderten Lebensumständen zurechtzukommen.

Es gilt daher, die Notwendigkeit zu trauern auch auf gesetzlicher Ebene bzw. auf Ebene der Kollektivverträge und Betriebsvereinbarungen sichtbar zu machen: etwa durch Trauerkarenzregelungen, durch Karenzen für persönliche Notfälle nach kanadischem Vorbild, durch Freistellungen am Ende der Familienhospizkarenz, durch bessere Information über die Familienhospizkarenz.

GÖD und vida setzen sich dafür ein und werden in der ersten Jahreshälfte 2018 eine Musterbetriebsvereinbarung für Trauerangelegenheiten formulieren.



Im Fall des Trauerfalles

Trauer ist zutiefst individuell. Es gibt daher keine Trauer-Checklist, die man im Ernstfall einfach abarbeiten kann. Trotzdem hilft es, einen Krisenplan zu haben. Wir zählen hier einige wichtige Punkte auf, die du als Kollegin/Kollege, Betriebsrätin/Betriebsrat oder Vorgesetzte/Vorgesetzter jedenfalls bedenken solltest.

Wenn ein Kollege oder eine Kollegin stirbt

Kurzfristig

- Die unmittelbaren Kolleginnen und Kollegen zeitnah, präzise und möglichst persönlich (nicht telefonisch oder per E-Mail, SMS oder soziale Medien) informieren. Für die nicht unmittelbar betroffene Belegschaft reicht zumeist ein einfühlsam formuliertes E-Mail.
- Ein Krisenteam einrichten. Wer ist wofür zuständig? Dabei gilt grundsätzlich: Krisenkommunikation ist Chef- bzw. Chefinnensache und somit eine Leitungsaufgabe.
- Sämtliche Fakten prüfen. Insbesondere bei plötzlichen Todesfällen verbreiten sich Gerüchte und Halbinformationen erstaunlich schnell.
- Strukturen schaffen. Wer hält Kontakt mit den Hinterbliebenen? Wer muss außerhalb der Organisation informiert werden? Ist Unterstützung von außen nötig?
- Die verstorbene Person im Intranet (Personalverzeichnis) als „verstorben“ kennzeichnen und erst nach einer angemessenen Zeit löschen.

Mittelfristig

- Teamsitzung – bei freiwilliger Teilnahme – einberufen (falls Strukturen dieser Art in der Organisation üblich sind) und gegebenenfalls wiederholen. Trauer braucht Raum; offene Kommunikation verringert die Unsicherheit.
- Die Trauer von Kolleginnen und Kollegen ernst nehmen, selbst wenn diese die verstorbene Person gar nicht gut kannten oder vielleicht sogar nicht besonders mochten.
- Telefonnummern und Adressen von Fachleuten (Krisenintervention, Beratungsstellen, Coaches, Trauerbegleiterinnen und Trauerbegleiter, Seelsorge etc.) bereitstellen.

- Den nächsten Tag gemeinsam mit den betroffenen Kolleginnen und Kollegen planen. Was ist konkret nötig, wer kann kurzfristig welche Aufgaben übernehmen?
- Direkten Kontakt mit den Hinterbliebenen aufnehmen. Unterstützung anbieten und klären, ob und, falls ja, in welcher Rolle die Anwesenheit der Organisation beim Begräbnis erwünscht ist.
- Eine Beileidsbekundung an die Hinterbliebenen verfassen, die von den unmittelbaren Kolleginnen und Kollegen mitunterzeichnet wird.
- Für Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit schaffen, an der Beisetzung teilzunehmen.
- Zu zweit den Schreibtisch der verstorbenen Person räumen. Persönliche Gegenstände in angemessene Behältnisse packen, um sie den Angehörigen zu übergeben.
- Den Besuch von Angehörigen der verstorbenen Person am Arbeitsplatz planen. Wer ist zuständig? Wer begleitet die Angehörigen?
- Adäquate Formen sichtbarer Trauer in der Organisation überlegen (Kondolenzbuch, Foto, Kerzen etc.).

Langfristig

- Einen Platz der Erinnerung an die verstorbene Person finden.
- Nach einer angemessenen Trauerzeit die Position der verstorbenen Person neu ausschreiben. Die unmittelbaren Kolleginnen und Kollegen im Vorhinein darüber informieren.

Von der Unberechenbarkeit der Trauer

Trauer äußert sich bei jedem Menschen auf unterschiedliche Weise. Es gibt keinen typischen Trauerprozess, dennoch lassen sich wesentliche Merkmale festmachen, an denen du dich als Kollegin oder Kollege einer trauernden Person orientieren kannst: Trauer dauert zumeist länger, als wir glauben. Trauer ist eine emotionale Achterbahnfahrt. Trauer löst Stress aus.

Trauernde Menschen agieren und reagieren häufig nicht so, wie wir es erwarten. Das erfordert tiefgreifendes Verständnis, wenn wir unterstützend sein wollen.

**Wenn eine Kollegin oder ein Kollege trauert oder:
„Das Schlimmste war das Gefühl der Isolation“**

Als Vorgesetzte/Vorgesetzter

Kurzfristig

- Eine einfache Beileidsbekundung schicken, die von den engsten Kolleginnen und Kollegen mitunterzeichnet wird.
- Klären, wer in der Organisation wie viele Informationen über den Todesfall erhalten soll.
- Teamsitzung – bei freiwilliger Teilnahme – einberufen (falls Strukturen dieser Art in der Organisation üblich sind) und über den Todesfall sprechen, gegebenenfalls mit externer Begleitung. Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemerken, dass Vorgesetzte mit dem Thema Trauer sensibel und umsichtig umgehen, es ernst nehmen und sich darum kümmern, sorgt dies für Beruhigung und Sicherheit.
- Mit der trauernden Person klären, ob die Anwesenheit von Kolleginnen und Kollegen bei der Beerdigung erwünscht ist.
- Bewusst auf die Wortwahl achten und klar kommunizieren: „Als Vorgesetzter sage ich dir ...“, „Als Freund sage ich dir ...“ etc.
- Gegenüber betroffenen Personen verständlich machen, wie viel Flexibilität seitens der Organisation möglich (Auszeiten, Urlaubstage, Krankenstand, Arbeitszeitreduktion etc.) und was zur Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig ist.
- Gesten setzen. Bei der Beerdigung mit Blumen präsent sein oder einem Spendenaufruf Folge leisten.

Mittelfristig

- Bei längerer Abwesenheit der trauernden Person klären, wie die zusätzlich anfallende Arbeit im Team verteilt werden soll.
- Gemeinsam mit der trauernden Person die Rückkehr und den Wiedereinstieg in den Arbeitsalltag planen und dabei Unregelmäßigkeiten und Planänderungen einkalkulieren.
- Nahestehende Kolleginnen und Kollegen auf die Rückkehr der trauernden Person vorbereiten, idealerweise durch externe Spezialistinnen und Spezialisten. Denn allzu oft fühlen Kolleginnen und Kollegen sich überfordert und sprachlos, und die Betroffenen erleben Isolation.

Langfristig

- So viel kommunizieren wie möglich, und zwar öfter als im normalen Arbeitsalltag.

Als Kollegin/Kollege

- Entlastungsangebote machen: Getränke oder einen Imbiss mitbringen, kleinere Besorgungen erledigen, die trauernde Person auf einen Kaffee in die Kantine einladen.
- Mitgefühl ausdrücken. Die trauernde Person in Gespräche einbinden. Allzu oft fühlen sich Trauernde ausgeschlossen, weil sich Kolleginnen und Kollegen aus Angst, etwas falsch zu machen, von der trauernden Person fernhalten.
- Mit der betroffenen Person auch während deren Abwesenheit in Kontakt bleiben, sie über Entwicklungen in der Organisation auf dem Laufenden halten und sie zu betrieblichen Veranstaltungen einladen.
- Kommunikationsangebote machen und nicht gekränkt sein, wenn diese nicht oder nur selten angenommen werden.
- Die trauernde Person bei ihrer Rückkehr an den Arbeitsplatz auf angemessene Weise willkommen heißen.

Der schwierigste Brief

Das Verfassen von Kondolenzschreiben zählt, das behaupten zumindest amerikanische Psychologen, zu den schwierigsten Aufgaben im Leben. Die emotionalen Hürden sind hoch, die Angst vor dem Tritt in Fettnäpfchen ist groß. Um vermeintlich auf Nummer sicher zu gehen, speichern viele Organisationen Musterkondolenzbriefe in ihren Computern, die im Bedarfsfall ausgedruckt, von der Geschäftsführung unterschrieben und versandt werden. In diesen Schreiben finden sich dann häufig oberflächliche Floskeln, unpassende Zitate und gut gemeinte Ratschläge, die lediglich bewirken, dass sich die Hinterbliebenen gekränkt fühlen.

Einige Grundregeln

- Kondolenzbriefe sollten handschriftlich verfasst werden.
- Kondolenzbriefe sollten so zeitnah wie möglich, also binnen der ersten 24 Stunden, verfasst werden.
- Kondolenzbriefe sind Chefinnen- bzw. Chefsache; die engsten Kolleginnen und Kollegen können das Schreiben mitunterzeichnen.
- Das Firmenbriefpapier ist zumeist unpassend. Wer will schon auf einem Kondolenzschreiben die Bankverbindung der Organisation lesen? Auch trauerumrandete Briefbögen sollten vermieden werden, da sie traditionell den Familienmitgliedern vorbehalten sind. Wenn möglich, sollte einfaches Briefpapier verwendet werden, auf dem lediglich der Name der Organisation oder des Unternehmens aufscheint.
- Verzichte auf Bibelverse und andere Trauersprüche. Erfahrungsgemäß findet man selten ein wirklich gut passendes Zitat.
- Verzichte auf Trauerbillets, wie du sie in Papierfachgeschäften bekommst. Je individueller, desto besser. Es geht darum, das Gefühl zu vermitteln, dass Kolleginnen und Kollegen mitfühlen und Verständnis für die Situation zeigen.
- Oft bietet es sich an, zum Einstieg zu erzählen, wie du vom Tod der Person erfahren hast: „Sehr geehrte Frau Mayer, gerade habe ich in einer Besprechung erfahren, dass Ihr Mann den Kampf gegen seine Krankheit verloren hat.“
- Trauer verursacht häufig Sprachlosigkeit. Sprich über diese Sprachlosigkeit: „Ich weiß gar nicht, was ich angesichts dieser schrecklichen Neuigkeiten sagen soll.“



- Wenn du die verstorbene Person gut gekannt hast, würdige ihre Leistungen, hebe ihre positiven Eigenschaften hervor. Aber übertreibe nicht. Es spricht gar nichts dagegen, gemeinsam im Team zu überlegen.
- Mitgefühl ist eine komplizierte Sache, umso wichtiger ist es, einfache Sätze zu schreiben: „Ich möchte Ihnen meine tief empfundene Anteilnahme ausdrücken.“
- Kündige an, ob und in welcher Form du weiteren Kontakt mit den Hinterbliebenen aufnimmst, und formuliere Hilfsangebote: „Ich werde mir erlauben, mich in den nächsten Tagen telefonisch bei Ihnen zu melden. Zögern Sie umgekehrt nicht, mich zu kontaktieren, wenn Sie Unterstützung benötigen.“

Nützliche Adressen und Telefonnummern

Kriseninterventionszentrum Wien

Lazarettgasse 14 a
1090 Wien
www.kriseninterventionszentrum.at
+43 1 406 95 95
Die telefonische Kontaktaufnahme ist wochentags von 10 bis 17 Uhr möglich.

Familienberatungsstelle der Wiener Kinderfreunde (Team Ottakring)

Neulerchenfelder Straße 83
1160 Wien
www.wien.kinderfreunde.at/Bundeslaender/Wien/16/Ottakring
+43 664 88 45 53 32
Beratungen montags bis freitags 17 bis 19 Uhr und nach Vereinbarung.

Gesprächsinsel – eine Gesprächsinitiative der katholischen Kirche

Freyung 6 a
1010 Wien
www.gespraechsinsel.at
+43 664 610 12 67
Geschäftszeiten montags bis freitags 11 bis 17 Uhr; Gesprächsangebote auch in englischer, portugiesischer, spanischer, polnischer und französischer Sprache.

Selbsthilfegruppe für Hinterbliebene von Suizidopfern

Brigittener Lände 50–54/1/5
1200 Wien
www.hpe.at
+43 1 526 42 02
Die Gruppe ist telefonisch erreichbar montags, mittwochs, donnerstags 10 bis 15, dienstags und freitags 10 bis 12 Uhr. Für den Besuch ist ein Vorgespräch bei einer Beraterin der HPE-Beratungsstelle notwendig.

Kontaktstelle Trauer der Erzdiözese Wien

Stephansplatz 6
1010 Wien
www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/hospiz/trauerbegleitung
+43 1 515 12 30 99
Geschäftszeiten montags bis freitags 9 bis 17 Uhr.

Offenes Trauercafé beim SDS Gesundheitszentrum am St.-Josef-Krankenhaus

Auhofstraße 189
1130 Wien
<http://gesundheitszentrum.sjk-wien.at>
+43 664 88 41 96 04
Das Café ist geöffnet jeden ersten Dienstag im Monat, 16 bis 18 Uhr, eine Anmeldung ist nicht erforderlich.

Selbsthilfegruppe Trauernde Eltern

Florianigasse 24
1080 Wien
www.trauernde-eltern-wien.at
+43 660 302 61 08
Treffen finden jeden ersten Montag im Monat um 18.30 Uhr statt.

Rainbows – für Kinder in stürmischen Zeiten

Richard-Wagner-Platz 3
1160 Wien
www.rainbows.at
+43 1 907 37 33
Bürozeiten montags bis donnerstags, 9 bis 12 Uhr.

Rundumberatung – Rundumtod

Maurer Lange Gasse 15
1230 Wien
www.rundumtod.at
+43 664 424 05 26
Beratungen und Akutinterventionen nach Vereinbarung.



www.vida.at
www.facebook.com/gewerkschaftvida/



www.oebv.com
www.facebook.com/Osterreichische-Beamtenversicherung



www.vaeb.at

www.goed.at
www.facebook.com/goed.official/



www.rundumberatung.at
www.facebook.com/realRundumberatung/

