

# Die Logik der Gefühle

*Unternehmer meinen oft, sie seien nicht mehr handlungsfähig, wenn sie ihren Gefühlen mehr Raum geben. Wie geht es also, gleichzeitig fühlen und kompetent handeln zu können? Fachliche Kompetenz ist einfacher zu definieren. Bestatter sind in einem Arbeitsfeld tätig, in dem die Trauer der Kunden eine große Rolle spielt. Deshalb brauchen sie auch emotionale Kompetenz. Doch den Umgang mit Gefühlen, wo lernen sie das?*

Es gibt viele Spezialisten, die in ihrem Fachgebiet hervorragend sind und ein großes Wissen haben. Doch wenn ihnen das Herz fehlt, die Fähigkeit, sich den Mitmenschen zuzuwenden, kann ihr Wissen nicht den ganzen Nutzen entfalten. Denn fachliche Kompetenz ohne Herz ist wie ein Auto ohne Treibstoff. Es ist schön anzusehen, doch es bewegt die Menschen nicht. Emotionale Kompetenz ist die Fähigkeit, mit eigenen und fremden Gefühlen umgehen zu können. Sie ist der Treibstoff in der Arbeit mit Menschen.

Manchmal versuchen Bestatter, ganz im Hintergrund zu bleiben. Für den reibungslosen Ablauf ihrer Dienstleistung fühlen sie sich zuständig, für die seelischen Belange nicht. Doch eine Bestattung bedeutet für die Angehörigen mehr als eine gute Versorgung und den

notwendigen Transport des Leichnams, mehr als die Arbeitserleichterung, Telefonate und Schriftverkehr abgeben zu können. Sie ist auch ein Dienst an der Seele der Menschen. Sie ist Unterstützung im Abschied und die Ermutigung, die den Abschied begleitenden Gefühle ganz zu erleben. Wann sollen die Leute denn weinen, wenn nicht in der intensiv erlebten Zeit im Umfeld des Sterbens.

Es erfordert Mut, sich in einer Arbeitswelt, in der alles funktionieren muss, als fühlender Mensch zu zeigen und sich selbst hin und wieder Hilflosigkeit und Machtlosigkeit zuzugestehen. Es erscheint paradox, doch nur wer sich eingesteht, dass er emotional nicht alles im Griff hat, erweitert seine Möglichkeiten, einfühlsam und kraftvoll die Trauernden zu unterstützen. Nur damit bleibt der Blick offen für die Realität der Menschen.

## **Emotionale Mangelgesellschaft**

Menschen haben Hunger nach Nähe und Kontakt. Zum einen hungern sie nach körperlicher Nähe, zum anderen nach einfacher Zugewandtheit. Versteckt wird der Mangel hinter Geschäftigkeit und gespielter Stärke. Wir leiden heute an der Kulturkrankheit Bindungslosigkeit. Die Folgen für die Menschen sind innere Zerstreuung, Einsamkeit und Gefühllosigkeit.

Abzulesen ist dies auch an der Tendenz, Trauerfeiern in immer engeren Kreisen durchzuführen. Kondolenz ist unerwünscht. Aus der Zeitung erfahren die Freunde und Kollegen, dass die Trauerfeier im engsten Familienkreis bereits stattgefunden hat. Auch der Trend zur anonymen Beisetzung ist vor diesem Hintergrund zu sehen. Mit dem Argument des fehlenden Geldes oder der nicht zu leistenden Grabbpflege retten sich viele vor ihrer Gefühlswelt. Der Kontakt mit den Verstorbenen, den Menschen und mit den Gefühlen wird auf das Unumgängliche reduziert. Alles andere würde die Menschen mit ihrem Schmerz, ihrer Trauer und ihrem Hunger nach Nähe in Kontakt bringen.

Im Umgang mit emotional aufgewühlten oder gehemmten Kunden erweist sich die Fähigkeit, selbst tief zu fühlen, als eine zusätzliche Kompetenz. Sie zeigt sich darin, beim Händedruck einen Moment länger als gewohnt im Kontakt bleiben und die Menschen mit einem warmen und mitfühlenden Blick anschauen zu können. Die Trauernden spüren den Unterschied. Wenn der Bestatter ihren Gefühlen nicht ausweicht, trauern sie sich selbst, mehr zu fühlen. Manche haben Angst, diese Tür zu öffnen, weil sie befürchten, mit dem Weinen

nicht mehr aufhören zu können. Doch Gefühle sind immer im Fluss, aber sie sind keineswegs endlos.

### **Nur wer etwas hat, kann etwas geben**

Es fällt allen leicht, diesem Grundsatz zuzustimmen, solange es um die materiellen Dinge geht. Doch auch im emotionalen Bereich ist er gültig. Wer für andere Sicherheit schaffen will, muss sie zunächst in sich gefunden haben. Nur wer Halt erfahren hat, kann Halt geben. Wer sich selbst in die Untiefen einer Trauerzeit gewagt hat, kann andere ermutigen, durch diese Erfahrung hindurchzugehen. Das ist etwas anderes als Trösten, es ist Begegnung. Beim Trösten gibt einer Trost, der andere bleibt in der empfangenden Position, es entsteht ein Gefälle. In der Begegnung sind beide auf einer Augenhöhe.

Die Ergebnisse der Gehirnforschung zeigen, dass diese Alltagsweisheit eine biologische Entsprechung hat. Erfüllende Kontakte beeinflussen die Entwicklung des Gehirns. Menschen, die nah und vertraut mit anderen sein können, sind stabiler und gesünder. Der Gehirnforscher Hüther nennt das Gehirn „weniger ein Denk- als vielmehr ein Sozialorgan“. Die eigenen grundlegenden Bedürfnisse nach Nähe und Kontakt müssen zumindest teilweise befriedigt sein, sonst verkümmert die Fähigkeit, für die Kunden emotional offen zu sein.

Wichtig ist es, zwischen Mitleid und Mitgefühl unterscheiden zu können. Beim Mitleid verschwimmt die Grenze zwischen einem selbst und dem anderen. Wer mit leidet, fühlt den Schmerz des anderen als sei es der eigene Schmerz. Wer dagegen mit dem anderen mitfühlt, teilt nicht alle Empfindungen, sondern nimmt sich selbst als eigenständige Person wahr. So bleibt er handlungsfähig und ist durch Gefühle nicht manipulierbar. Einfühlungsvermögen kann man trainieren. Ein Schlüssel dazu ist eine verbesserte Körperwahrnehmung, denn Gefühle drücken sich körperlich aus.

Wer mit seinen Gefühlen vertraut ist, kann im beruflichen Kontext seine eigenen Emotionen als Werkzeug benutzen und daraus Handlungen ableiten. Die Menschen brauchen kein „edles existentielles Gerede“ (Adorno), sondern suchen im Bestatter einen ehrlichen und berührbaren Menschen. ■

*Birgit Aurelia Janetzky,  
Diplomtheologin,  
Coaching und Fortbildung  
in der Bestattungsbranche*

