

Vorstellung

- Bernd Ausbilder
- 50 Jahre alt, verheiratet, 2 Töchter
- ausgebildeter Maschinenbautechniker
- seit 9 Jahren Mitarbeiter des Bestattungshauses Lassen

WIR SIND FÜR SIE DA



Persönlich beraten

Abschied gestalten

Erinnerungen schaffen

Trauer begleiten

in 4. Generation seit 1905



KI-generiertes Bild

LASSEN

BESTATTUNGSHAUS

- Bestattungshaus in vierter Generation
- 2 feste Mitarbeiter, 6 Minijober
- Stammhaus mit eigenen Verabschiedungsräumen und eigenem Trauercafé
- Institute for Embalming
- Trauerbegleitung
- 1 Auszubildende

Adressatenbeschreibung:

- Anna Azubi, 20 Jahre
- Ausbildung als Bestattungsfachkraft
- Ausbildungsbeginn August 2023
- Ausbildungsdauer 3 Jahre
- Fachhochschulreife 2023
- Blockunterricht Theo-Remmert-Akademie, Münnerstadt (bei Bad Kissingen)
- sehr fleißig, wissbegierig, konzentriert, pünktlich, ruhig und strukturiert
- intrinsisch motiviert
- auditiv-visuelle Typ

Lernziele:

- Richtlernziel: Bearbeiten von Bestattungsaufträgen
§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2 (Ausbildungsberufsbild)
- Groblernziel: Beteiligte über Bestattungsarten und deren Modalitäten
sowie Produkte beraten
§3 Abs. 2 c) Auftraggeber über Bestattungsarten und deren
Modalitäten sowie Produkte beraten (Ausbildungsrahmenplan)
- Feinlernziel: Nach dieser Lerneinheit kann die Auszubildende in
eigener Regie ein Beratungsgespräch mit Zugehörigen
führen und sie deren Bedürfnissen entsprechend gezielt
beraten.

Lernzielbereiche:

Kognitives Lernziel:

- Unterschiede Bestattungsarten
- Angebote verschiedener Friedhöfe
- Rechtliche Grundlagen (Bestattungsfristen etc.)

Affektives Lernziel:

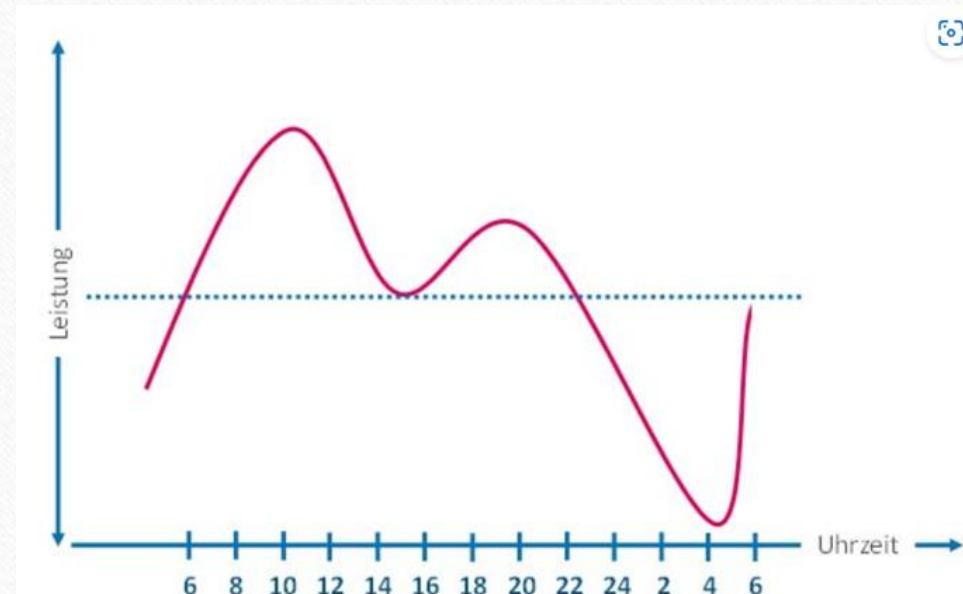
- Verhalten gegenüber Zugehörigen
- Zuhören
- Möglichkeiten zur Bewältigung der Trauer und der Verabschiedung

Psychomotorisches Lernziel:

- Empathie und ruhiges Auftreten
- Notizen

Lernsituation

- Lernort: Beratungsraum des Bestattungshauses
 - Uhrzeit: 9.00 Uhr
 - Dauer: 1 Stunden
 - Leistungskurve
-
- Ausbildungsmittel für das Rollenspiel
 - Situationsbeschreibung
 - Rollenkarten
 - Beratungsbogen



Beratungsbogen Bestattung

Erled.	Produkt / Leistung	Ja	EP / €	GP / €
	Sarg			
	Sargkreuz mit / ohne Korpus			
	Hemd			
	Deckengarnitur			
	Abholung und Überführung			
	Klimaraum / Verabschiedungsraum			
	Hygienische Totenversorgung			
	Einbettung			
	Trägerhandschuhe			
	Blumenschmuck für den Sarg			
	Gedenkzettel / Totenkarten			
	Grabkreuz mit Beschriftung			
	Dekoration der Trauerhalle			
	Sarg- / Urnenschmuck			
	Urne			
	Sargträger			
	Palmzweige / Blütenblätter			
	Grabaushub			
	Grabausschmückung			
	Grablicht / Steckvase			
	Großfoto zur Aufbahrung			
	Abmeldung Versicherungen / Renten			

Ausbildungsmethode: Rollenspiel

Förderung der Empathie

Situationen und Emotionen nachvollziehbar

Möglichkeit zur Erprobung der eigenen Fähigkeiten

Möglichkeit ein Trauergespräch zu simulieren

Wechsel der „Seiten“ möglich

Alternative Ausbildungsmethode: Lehrgespräch

- Fragen entwickeln Kenntnisse selbstständig
- Ängste werden besprochen
- Lösungen gemeinsam entwickelt
- Fehlen des Rollentauschs

Ausbildungsmethode: Rollenspiel

Situationsbeschreibung

Nr.1

Szenario: Beratungsgespräch nach einem Todesfall

Kontext: *Sie, als Bestattungsfachkraft, empfangen in Ihrem Büro eine trauernde Familie, die vor kurzem ihren geliebten Großvater verloren hat. Die Familie ist emotional sehr betroffen und benötigt Ihre professionelle Unterstützung und Beratung zur Planung der Beerdigung. Der Großvater war nach dem Tod seiner Ehefrau erneut verheiratet.*

Ausbildungsmethode: Rollenspiel

Rollenkarte

Nr. 2

Bestattungsfachkraft (Auszubildende/r): *Sie sind verantwortlich für das Gespräch und bieten den Angehörigen verschiedene Bestattungsoptionen an, klären auf über formale Notwendigkeiten und beantworten empathisch alle Fragen.*

Tochter des Verstorbenen: *Sie ist sehr traurig und sucht Trost in einer würdevollen Abschiedszeremonie, die das Leben ihres Vaters ehrt.*

Ausbildungsmethode: Rollenspiel

Aufgaben

Nr. 3

Einführung: Familie begrüßen, Beileid ausdrücken und eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen.

Bedürfnisermittlung: Wünsche und Vorstellungen der Familie erfragen und aufmerksam zuhören.

Beratung: Bestattungsarten, Kosten, Abläufe, Orte und Gestaltungsmöglichkeiten erläutern.

Entscheidungsfindung: Familie bei einer passenden und finanziell tragbaren Entscheidung unterstützen.

Abschluss: Vereinbarungen festhalten, nächste Schritte klären und weitere Unterstützung anbieten.

Ausbildungsmethode: Rollenspiel

weitere Rollenkarten

Enkel des Verstorbenen: *Ein junger Erwachsener, der praktische Fragen hat, wie z.B. zu organisatorischen Abläufen.*

Zweite Ehefrau: *Möchte die Wünsche ihres Mannes umsetzen und benötigt bei unterschiedlichen Vorstellungen Unterstützung.*

Bruder: *Achtet auf eine angemessene Bestattung und fragt kritisch nach Möglichkeiten und Kosten.*

Ablauf des Rollenspiels

- Besprechung des Rollenspiels und der Ziele
- Rollenspiel 1 – Ausbilder als Berater – Auszubildende als Zugehörige
- Feedback 1
- Rollenspiel 2 – Rollentausch
- Feedback 2
- Anteilige Korrekturen

Feedback

Feedback

Abschließende Besprechung über Durchführung und Verlauf der Ausbildungseinheit

- Was war schwer für dich?
- Wie hast du die Situation empfunden?
- Wie war dein Umgang mit den Zugehörigen?
- Hast du noch Fragen oder hattest du Probleme?

Kontrolle

Lernerfolgskontrolle

Tipps für die Auszubildende

- Alles abhaken im Gesprächsprotokoll
- Vielleicht noch mehr zwischen den Zeilen lesen (eigentlich...)

Motivation und Lernerfolgssicherung

Motivation

- Lob für die Mitarbeit und Anerkennung für den Lernfortschritt

Lernerfolg sichern

- Zusammenfassung in Form eines Referats erstellen
- Fachbericht im Ausbildungsnachweis

Nächste Ausbildungseinheit

Bearbeiten der erfassten Dokumentation aus Trauergespräch

- Planung und Organisation der Bestattung. Rücksprachen mit Sterbeort (Heim, KH etc.), Standesamts (Beurkundung), Friedhofsverwaltung und gegebenenfalls Pfarrgemeinde (nach Bedarf)
- Bestellen von Blumen nach Kundenwunsch
- Erstellen Traueranzeige für Zeitung

LASSEN

BESTATTUNGSHAUS

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit