

Gesamtinhaltsverzeichnis: Das Bestatter-Handbuch

1 Service und Verzeichnisse

- 1.1 Expertenservice
- 1.2 Inhaltsübersicht
- 1.3 Herausgeber- und Autorenverzeichnis
- 1.4 Nutzung des Online-Portals

2 Grundlagen und Einführung

- 2.1 Überblick über das Bestattungsrecht in Deutschland
 - 2.1.1 Ein alter Sprichwort lautet: „Von der Wiege bis zur Bahre: Formulare, Formulare“
 - 2.1.2 Leichenschau
 - 2.1.3 Sargzwang
 - 2.1.4 Leichenbeförderung
 - 2.1.5 Transportmittel
 - 2.1.6 Pflicht zur Benutzung kommunaler Bestattungseinrichtungen
 - 2.1.7 Bestattungskosten
- 2.2 Konventionelle und neue Bestattungsarten
 - 2.2.1 Einführung
 - 2.2.2 Grundformen der Bestattung
 - 2.2.3 Heute in Deutschland angebotene Beisetzungsarten
 - 2.2.4 Bestattung von Kindern
 - 2.2.5 Neue Orte der Erinnerung
 - 2.2.6 Ein Blick in andere Zeiten, Länder und Kulturen
 - 2.2.7 Schlussbemerkung
- 2.3 Bestattungsriten in den verschiedenen Religionen
 - 2.3.1 Bestattungsriten der muslimischen und jüdischen Religion
- 2.4 Trauerkultur
 - 2.4.1 Hinführung
 - 2.4.2 Historische Dimension
 - 2.4.3 Neue Wege in der Trauerkultur
 - 2.4.4 Was kann die Kirche zu einer neuen Trauerkultur beitragen?
 - 2.4.5 Die spirituelle Dimension von Tod und Trauer
 - 2.4.6 Ausblick

3 Personalwirtschaft, Geschäfts- und Verwaltungsvorgänge

- 3.1 Personalwirtschaft
 - 3.1.1 Bedeutung der Personalwirtschaft
 - 3.1.2 Der Mensch als soziales Wesen im Unternehmen
 - 3.1.3 Gruppenstrukturen
 - 3.1.4 Einflussfaktoren auf die menschliche Arbeitsleistung – Zusammenfassung
- 3.2 Bestattungsvertrag und –vorsorge
 - 3.2.1 Der Bestattungsauftrag
 - 3.2.2 Die Bestattungsvorsorge
- 3.3 Ausbildung im Bestattungsunternehmen
 - 3.3.1 Einleitung
 - 3.3.2 Auszubildende, Ausbilder und Auszubildende
 - 3.3.3 Rechte und Pflichten der beiden Vertragsparteien
 - 3.3.4 Bedeutung der Ausbildung für beide Parteien
 - 3.3.5 Der Auszubildende – ein Mitarbeiter der besonderen Art
 - 3.3.6 Beurteilen, aber richtig!
 - 3.3.7 Beurteilungsgrundsätze im Umgang mit Auszubildenden
 - 3.3.8 Beurteilungsfehler
 - 3.3.9 Das Beurteilungsgespräch
 - 3.3.10 Kurze Zusammenfassung und Checkliste für ein Beurteilungsgespräch

4 Beratung und Betreuung von Trauernden und Angehörigen

- 4.1 Trauerpsychologie
 - 4.1.1 Die Lebenswirklichkeit des Menschen – Trauer heute
 - 4.1.2 Notwendigkeit der Trauer
 - 4.1.3 Der Trauerprozess – verschiedene Modelle
 - 4.1.4 Traueraufgaben
 - 4.1.5 Abschließende Bemerkungen
- 4.2 Trauerarbeit
 - 4.2.1 „Du fehlst mir so ...“ – Trauer um eine Schwester, um einen Bruder. Aspekte einer Trauerarbeit mit trauernden Geschwistern
- 4.3 Trauerreden
 - 4.3.1 Die Anrede
 - 4.3.2 Einstieg: Aufgreifen der Situation
 - 4.3.3 Die Würdigung des Verstorbenen
 - 4.3.4 Ausblick: das Eingehen in den Frieden, Verarbeitung des Verlustes
- 4.4 Trauer- und Bestattungsrituale
 - 4.4.1 Definition des Ritualbegriffs
 - 4.4.2 Geschichtliche Herkunft des Ritus
 - 4.4.3 Übergangsriten – rites de passage
 - 4.4.4 Religiosität und Ritual
 - 4.4.5 Römisch-katholische und evangelische Rituale
 - 4.4.6 Bestattungs- und Trauerriten in der Moderne
 - 4.4.7 Ausblick
- 4.5 Planung und Gestaltung von Trauerfeiern und Bestattungen
 - 4.5.1 Wünsche und Möglichkeiten
 - 4.5.2 Die Planung einer Bestattung
 - 4.5.3 Das Trauergespräch
 - 4.5.4 Die Planung der Trauerfeier
 - 4.5.5 Dekoration und Blumenschmuck
- 4.6 Trauergespräche führen – Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
 - 4.6.1 Vorbemerkungen
 - 4.6.2 Die innere Vorbereitung auf ein Trauergespräch
 - 4.6.3 Echtheit und Empathie als die geforderten Grundhaltungen im Gespräch mit trauernden Menschen
 - 4.6.4 Ankommen, sich kennenlernen. Die ersten Schritte
 - 4.6.5 Was Sie vermeiden sollten
 - 4.6.6 Was helfen und entlasten kann
 - 4.6.7 Konflikt, Streit und Hass in einer Familie
 - 4.6.8 Schwierige Zeitgenossen
 - 4.6.9 Lieblosigkeit und Entsorgungsmentalität
 - 4.6.10 Grenzen „normaler“, gesunder Trauer erkennen
 - 4.6.11 Das Ende des Gesprächs und schließlich des gesamten Kontakts: Angehörige verabschieden

5 Bestattungsbetrieb, Grab- und Bestattungstechnik

- 5.1 Allgemeines Verhalten bei der Versorgung von Verstorbenen
 - 5.1.1 Einführung
 - 5.1.2 „Die Kultur eines Volkes erkennt man daran, wie es mit seinen Toten umgeht.“
 - 5.1.3 „Gehen Sie gut mit mir um?“
 - 5.1.4 Menschliche Vergänglichkeit
 - 5.1.5 Beachtenswerte Würde des Verstorbenen
 - 5.1.6 Berufsaufgabe für den Nachwuchs
 - 5.1.7 Letzte pflegerische Besorgungen bei Verstorbenen (Grundversorgung)
 - 5.1.8 Organisatorische Aspekte im Trauerhaus (zu Hause)
 - 5.1.9 Aufbahrung – würdevoll dem Tod begegnen
 - 5.1.10 Abschluss
- 5.2 Krematorium
 - 5.2.1 Feuerbestattung heute
 - 5.2.2 Krematorien im Wandel
 - 5.2.3 Was Bestatter erwarten
 - 5.2.4 Fragen, die Kunden häufig stellen

6 Arbeitsschutz, Hygiene und Qualitätssicherung

- 6.1 Hygienerechtliche Bestimmungen
 - 6.1.1 Alles, was Recht ist – hygienerelevante Rechtsvorschriften
 - 6.1.2 Grundbegriffe aus der Hygiene und Mikrobiologie von A bis Z
- 6.2 Arbeitsschutzrechtliche Bestimmungen
 - 6.2.1 Rechtliche Grundlagen

- 6.2.2 Arbeitsschutz bei Desinfektionsarbeiten
- 6.2.3 Arbeit mit Verstorbenen, die an Lungen-TBC, HAV- und HBV-Infektionen erkrankt waren
- 6.3 Qualitätsmanagement im Bestattungswesen
- 6.3.1 Gesetzliche Forderungen und Normierung
- 6.3.2 Umfassende Ansätze und Systeme im Qualitätsmanagement

7 Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

- 5.3 Marketing: Grundlagen für das Bestattungswesen
- 5.3.1 Corporate Identity (CI)
- 5.3.2 Marketing als Teil des CI
- 5.3.3 Praxisbeispiel: Erscheinungsbild