

Kommunikationsleitfaden Kirchenkreis zwölf Oerlikon Saatlen Schwamendingen

von der Kirchenkreiskommission mit Beschluss 26. August 2020 erlassen.



Inhalt

1.	Einleitung.....	2
1.1	Auftrag der Landeskirche.....	2
1.2	Auftrag des Kirchenkreises.....	2
1.3	Ziele	3
1.4	Grundsätze	3
1.5	Kommunikationsebenen	4
1.6	Zuständigkeiten und Verantwortung	4
1.7	Kommunikationsschema.....	5
1.8	Amtsgeheimnis	5
1.9	Elektronische Verwaltung	5
2.	Interne Kommunikation.....	6
2.1	Kommunikation zwischen den Organisationseinheiten	7
2.2	Kommunikation innerhalb der Ressorts.....	7
3.	Externe Kommunikation	8
4.	Publikationsorgane	9
5.	E-Mail Regeln	10
6.	Krisenkommunikation	10
	Anhang	11
	Anhang 1: Organigramm Kirchenkreis.....	11
	Anhang 2: Organigramm Vernetzung Kirchenkreis	12
	Anhang 3: Organigramm Kommunikation Kirchgemeinde.....	13

Quelle Titelbild: www.jugendhilfeportal.de (2019)

1. Einleitung

1.1 Auftrag der Landeskirche

Die Evangelisch-reformierte Landeskirche des Kantons Zürich gibt sich gemäss Art. 5 der Kirchenordnung den folgenden Auftrag:

„Die Landeskirche ist den Menschen nah und spricht sie in ihrer Vielfalt an.

Als Volkskirche leistet sie ihren Dienst in Offenheit gegenüber der ganzen Gesellschaft durch:

- a. die Verkündigung des Wortes Gottes in Liturgie, Predigt, Taufe und Abendmahl,*
- b. die Zuwendung aufgrund des Wortes Gottes in Diakonie und Seelsorge,*
- c. die Auseinandersetzung mit dem Wort Gottes in der Bildung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen,*
- d. die Ausrichtung am Wort Gottes beim Aufbau der Gemeinde.“*

Aufgrund dieses Auftrags stehen die Pfarrpersonen, Behörden- und Kommissionsmitglieder sowie die Mitarbeitenden in einem engen Dialog miteinander und zu den Gemeindegliedern. Der internen und externen Kommunikation kommt eine hohe Bedeutung zu. Dieser Kommunikationsleitfaden ist eine Anleitung für den Kirchenkreis zwölf Oerlikon Saatlen Schwamendingen der Kirchgemeinde Zürich.

1.2 Auftrag des Kirchenkreises

Gemäss Art. 38 Abs. 3 der Kirchgemeindeordnung Zürich gilt:

„Die Kirchenkreiskommissionen gestalten das kirchliche Leben und Handeln im direkten Dialog mit den dem Kirchenkreis zugehörigen Kirchgemeindemitgliedern. Insbesondere kümmern sie sich um die bedarfsgerechte gedeihliche Entwicklung der auf ihrem Gebiet tätigen lebensräumlichen und lebensweltlichen kirchlichen Orte und stellen die Zusammenarbeit mit der Kirchenpflege sicher.“



Abb. 1: Irchelpark, Zürich

Quelle: eigene Darstellung

1.3 Ziele

Die Kommunikation im Kirchenkreis zwölf bezweckt:

- a. **Informationen** weiter zu geben und auszutauschen,
- b. den **Kontakt** und **Dialog** zu pflegen und
- c. gegenseitiges **Verständnis** und **Vertrauen** zu fördern.

Wir achten dabei auf eine **gewaltfreie** und **wertschätzende** Kommunikation.

1.4 Grundsätze

Die folgenden Kommunikationsgrundsätze dienen uns im Kirchenkreis zwölf als Wegleitung:

Wir informieren intern vor extern

Wir informieren Behörden und Mitarbeitende vor der Öffentlichkeit oder zumindest gleichzeitig.
Direkt Betroffene informieren wir grundsätzlich zuerst.

Wir informieren offen und sachlich

Wir informieren über Ereignisse, Entscheide und Prozesse auf gesicherter Basis. Wenn nötig treffen wir eine einheitliche Sprachregelung. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.

Wir informieren aktiv und aktuell

Wir informieren möglichst rasch und aktuell. Den Informationsbedarf ermitteln wir laufend und richten Themen und Inhalte darauf aus.

Wir informieren adressatengerecht

Wir wählen Sprache und Kommunikationsmittel den Adressaten entsprechend.

Wir kommunizieren persönlich

Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.

Wir arbeiten vernetzt

Wir fördern den Informationsfluss und -austausch und achten auf kurze Wege.
Wir leben das Bring- und Holprinzip.

Wir halten das visuelle Erscheinungsbild der Landeskirche/Kirchgemeinde ein

Das vorgegebene visuelle Erscheinungsbild der Landeskirche und der Kirchgemeinde Zürich als symbolischer Ausdruck der gemeinsamen Identität bilden den gestalterischen Rahmen aller Kommunikationsaktivitäten.



**Zu jeder Kommunikation gehört
das Wohlwollen des anderen.
(Max Frisch)**

Abb. 2: Zitat Max Frisch (1911-91)

Quelle: www.gutezitate.com (2019)

1.5 Kommunikationsebenen

Aus der Kommunikationspsychologie hat sich das 4-Seiten-Modell von Friedemann Schulz von Thun (geb. 1944) bewährt. Demnach gibt es vier Ebenen einer Nachricht:

- a. die **Sachebene** (Worüber ich informiere),
- b. die auf den **Sprecher bezogene Ebene** (Was ich von mir selbst offenbare),
- c. die **Beziehungsebene** (Wie wir zueinanderstehen) und
- d. die **Wirkungsebene** (Was möchte ich mit meiner Nachricht bewirken).

Nach Schulz von Thun gibt es bei einer zwischenmenschlichen Kommunikation immer einen Sender und einen Empfänger. Der Sender verschlüsselt sein Anliegen in eine Nachricht und der Empfänger muss sie dann wieder entschlüsseln. Der Sender sendet immer gleichzeitig auf allen vier Ebenen - bewusst, aber auch unbewusst. Funktioniert dies gut, so hat eine erfolgreiche Verständigung stattgefunden. Häufig kommt es zu Störungen und Missverständnissen. In diesem Fall ist es wichtig, wenn Sender und Empfänger darüber diskutieren, um die Unklarheit zu beseitigen. Hilfreich ist, wenn beiden Personen die vier Ebenen bewusst sind.

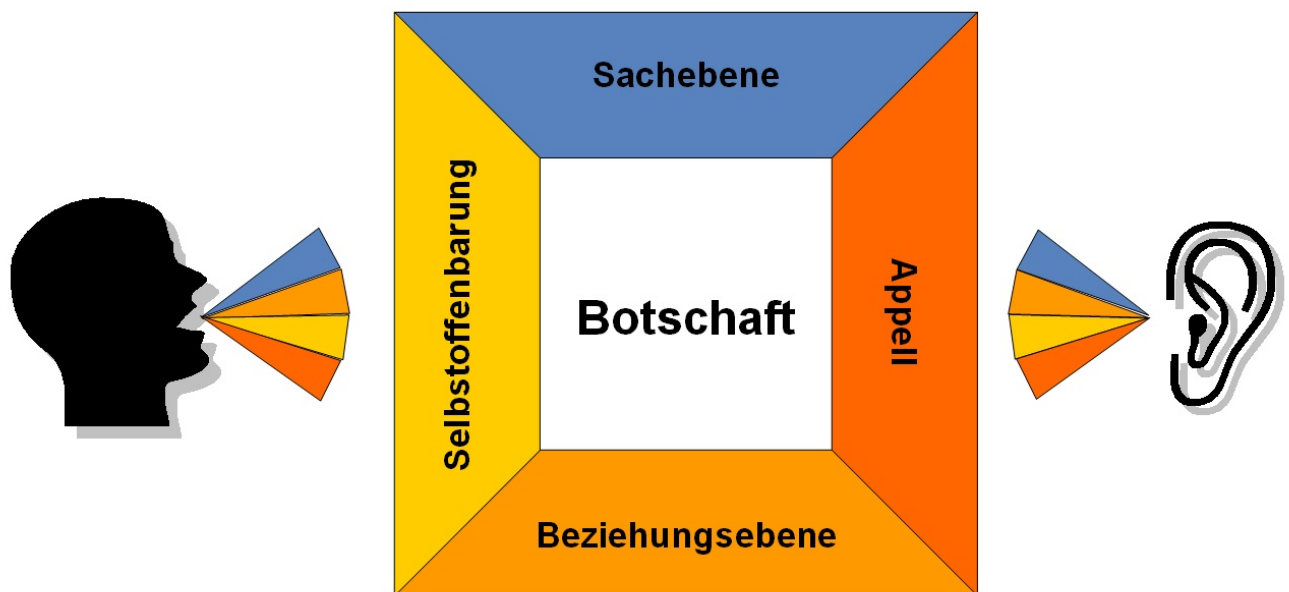


Abb. 3: 4-Seiten Modell, Friedemann Schulz von Thun

Quelle: www.unternehmercoaches.de (2020)

Für uns gilt: Wenn eine Kommunikation unklar ist oder Fragen aufwirft, so geben wir eine Rückmeldung bzw. fragen aktiv nach. Wir pflegen im Kirchenkreis eine konstruktive Feedback-Kultur.

1.6 Zuständigkeiten und Verantwortung

Der Bereich Vernetzung (Kommunikation intern und extern) ist im Kirchenkreis zwölf beim Präsidium angesiedelt. Die Kirchenkreiskommission setzt für den Bereich Vernetzung eine Arbeitsgruppe ein und beschliesst die Organisation der Vernetzung (siehe Anhang 2).

Pfarrpersonen, Mitarbeitende und die Mitglieder der Kirchenkreiskommission halten sich an diesen Kommunikationsleitfaden. Jede Person ist für ihre eigene Kommunikation verantwortlich.

1.7 Kommunikationsschema

Die Kommunikation zwischen den beiden Ebenen der Kirchgemeinde und des Kirchenkreises erfolgt anhand des folgenden Schemas: Die Kirchenpflege und die Geschäftsstelle kommunizieren auf der Ebene der Kirchgemeinde miteinander. Die Kirchenkreiskommission und die Betriebsleitung kommunizieren auf der Ebene des Kirchenkreises miteinander. Zwischen den beiden Ebenen erfolgt die Kommunikation zwischen der Kirchenpflege und der Kirchenkreiskommission bzw. zwischen der Geschäftsstelle und der Betriebsleitung. Diagonale Verbindungen in der Kommunikation gibt es nicht.

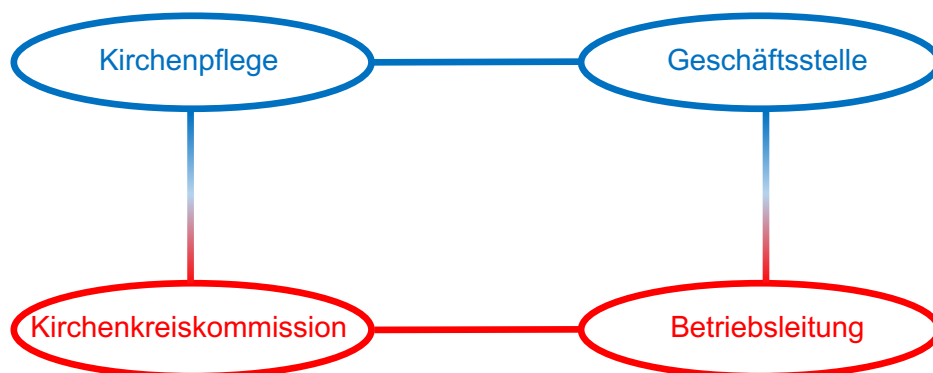


Abb. 4: Kommunikationsschema

Quelle: eigene Darstellung

1.8 Amtsgeheimnis

Gemäss Art. 22 Abs. 1 und 2 der Kirchenordnung gilt:

„Mitglieder von Behörden, Organen, Kommissionen und Arbeitsgruppen sowie Pfarrerinnen, Pfarrer, Angestellte und Freiwillige sind über Angelegenheiten, die sie in ihrer amtlichen oder dienstlichen Stellung wahrgenommen haben, zur Verschwiegenheit verpflichtet, wenn an der Geheimhaltung ein überwiegendes kirchliches, öffentliches oder privates Interesse gemäss § 23 des Gesetzes über die Information und den Datenschutz besteht oder wenn eine besondere Vorschrift dies vorsieht.“

Diese Verpflichtung bleibt nach Beendigung des Amts- und Dienstverhältnisses sowie der freiwilligen Mitarbeit bestehen.“

1.9 Elektronische Verwaltung

Gemäss Beschluss der Kirchenpflege vom 11. Dezember 2019 werden die Informationen (Dokumente) in der Kirchgemeinde künftig rechtskonform elektronisch verwaltet - wo immer möglich.

Konkret bedeutet dies, dass die Vorgaben der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen sobald als möglich mit CMI AXIOMA umgesetzt werden. Dies bedeutet eine zentrale Ablage für relevante Unterlagen für die gesamte Kirchgemeinde mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen gemäss der Verordnung über die Informationsverwaltung und -sicherheit IVSV).

Als Übergangslösung soll SharePoint (Microsoft) dienen.

Sämtliche relevanten Dokumente müssen gemäss der Struktur des Ordnungssystems gespeichert werden. Die Implementierung des SharePoints richtet sich dabei, wenn immer möglich, nach den Wünschen der Kirchenkreise; insbesondere wird definiert, welche Positionen für welche Personen zugänglich sein sollen.

2. Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation im Kirchenkreis zwölf erfolgt zwischen den Pfarrpersonen, den Mitarbeitenden und den Mitgliedern der Kirchenkreiskommission sowie bei Bedarf zu den freiwillig Mitwirkenden. Sie orientiert sich an der Organisation (Organigramm) des Kirchenkreises (siehe Anhang 1). Die externe Kommunikation erfolgt zu den Gemeindegliedern im Kirchenkreis zwölf.

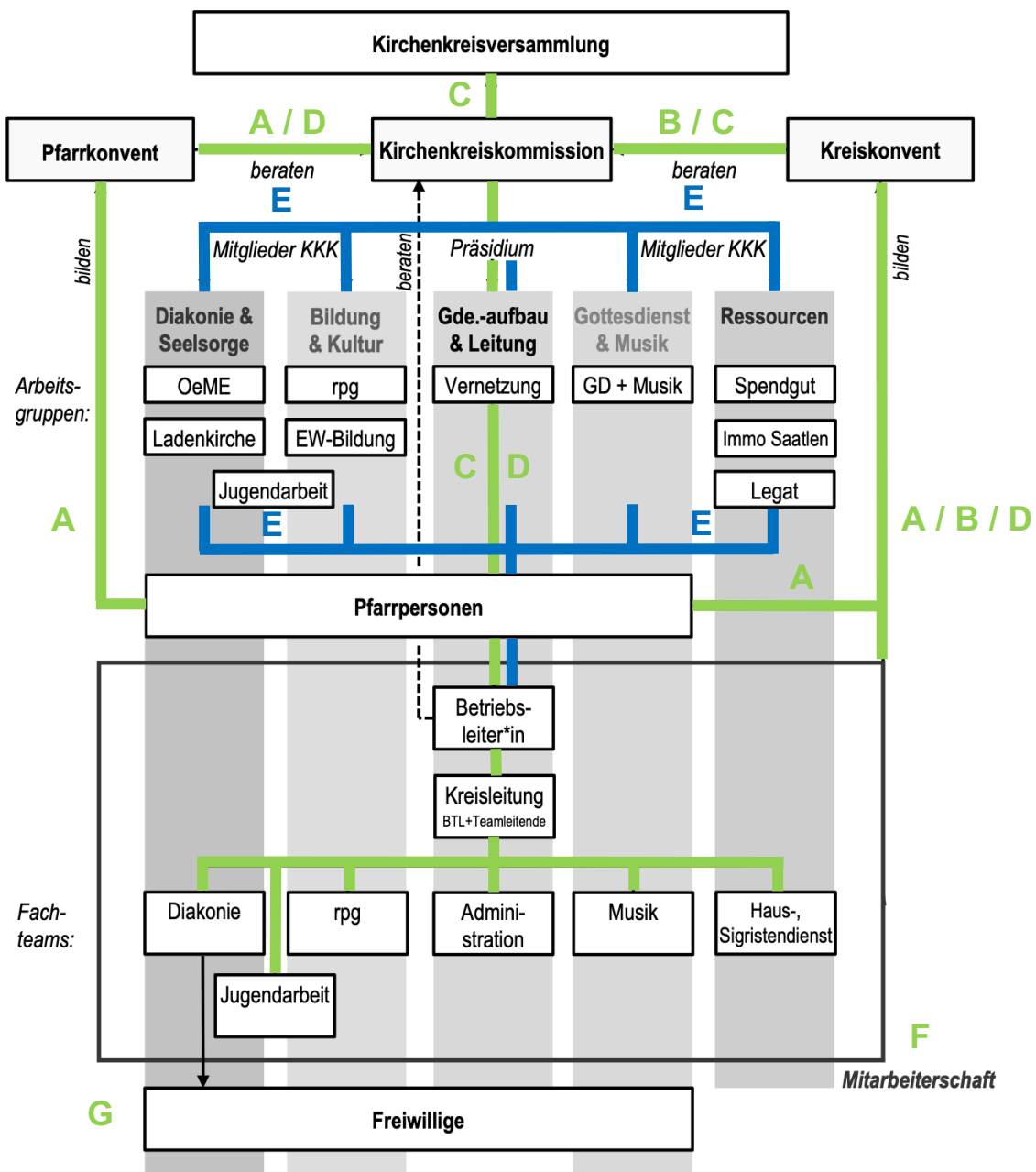


Abb. 4: Organigramm Kirchenkreis zwölf

Quelle: eigene Darstellung

Grün: Kommunikation zwischen den Organisationseinheiten

Blau: Kommunikation innerhalb der Ressorts

rpg: religionspädagogisches Gesamtkonzept

OeME: Oekumene Mission & Entwicklungszusammenarbeit

EW: Erwachsenen-Bildung

GD: Gottesdienst

BTL: Betriebsleiter*in

2.1 Kommunikation zwischen den Organisationseinheiten

A. Leitung Pfarrkonvent

Die Leitungsperson des Pfarrkonvents ist für die Kommunikation zwischen dem Pfarrkonvent und der Kirchenkreiskommission (Präsidium) zuständig. Sie orientiert im Kreiskonvent aus dem Pfarrkonvent.

Die Pfarrpersonen nehmen im Kirchenkreis eine zentrale Rolle ein, da sie ressortübergreifend arbeiten. Sie sind grundsätzlich in allen Gremien und Arbeitsgruppen vertreten. Der Austausch untereinander erfolgt im Pfarrkonvent.

B. Leitung Kreiskonvent

Die Leitungsperson des Kreiskonvents ist für die Kommunikation zwischen dem Kreiskonvent und der Kirchenkreiskommission (Präsidium) zuständig. Sie nimmt Anliegen und Anträge zuhanden der Kirchenkreiskommission entgegen.

C. Präsidium

Das Präsidium ist für die Kommunikation von der Kirchenkreiskommission zur Kirchenkreisversammlung, zum Pfarrkonvent, zum Kreiskonvent und zur Betriebsleitung zuständig.

D. Betriebsleitung

Die Betriebsleitung informiert in der Kirchenkreiskommission und im Kreiskonvent über betriebliche Angelegenheiten. Sie steht im Austausch mit dem Präsidium (strategische Ebene) und dem Pfarrkonvent.

2.2 Kommunikation innerhalb der Ressorts

E. Ressortverantwortliche in der Kirchenkreiskommission Leitungspersonen von Arbeitsgruppen

Ressortverantwortliche in der Kirchenkreiskommission sind Ansprechpersonen bezogen auf ihr Ressort. Sind mehrere Mitglieder der Kirchenkreiskommission für ein Ressort zuständig, so gilt eine Antwort einer Person als verbindliche Antwort aus dem Ressort.

Die Arbeitsgruppen sind einem Ressort zugeordnet. Sie unterstehen der Aufsicht durch das für das Ressort verantwortliche Mitglied der Kirchenkreiskommission. Die Mitglieder der Kirchenkreiskommission leiten in der Regel die Arbeitsgruppen. Sie informieren regelmässig in der Kirchenkreiskommission über die Arbeiten der Arbeitsgruppen.

Die Leitungspersonen der Arbeitsgruppen orientieren via Betriebsleitung die in ihrem Ressort tätigen Fachteams und Mitarbeitende. Wenn die Leitungspersonen direkt mit Fachteams und/oder Mitarbeitende kommunizieren, so ist die Betriebsleitung darüber zu informieren.

F. Mitarbeiterschaft

Die Mitarbeitenden sind im Kreiskonvent und in Fachteams organisiert.

Die Kommunikation innerhalb der Mitarbeiterschaft regelt die Betriebsleitung bzw. die Kreisleitung.

G. Freiwillig Mitwirkende

Die freiwillig Mitwirkenden sind ein wichtiger Pfeiler der kirchlichen Arbeit. Die Kommunikation zu ihnen erfolgt über ihre Ansprechperson. Allgemeine Informationen erfolgen über die externen Publikationsorgane wie beispielsweise die Zeitung reformiert.lokal.

3. Externe Kommunikation

Die externe Kommunikation ist, wie es die Kirchenordnung in Artikel 3 sagt, dem Evangelium von Jesus Christus verpflichtet. Im Sinne dieses Auftrages hat sie eine Image-, Partizipations- und eine Nutzendimension. Ziel der externen Kommunikation ist die Vermittlung von Information und der Kontakt und der Dialog mit den Mitgliedern unserer Gemeinde (Kirchenkreis), mit Zielgruppen (Milieus) und der allgemeinen Öffentlichkeit. Sie will das Image der Kirchgemeinde in der Öffentlichkeit verbessern, ihr Profil angemessen vermitteln, die Bekanntheit ihrer Angebote und Dienstleistungen erhöhen, ihre Glaubwürdigkeit fördern und Mitglieder gewinnen.



Abb. 5: Titelbild Beilage reformiert.lokal 1 / 2020

Quelle: www.reformiert-zuerich.ch (2020)

4. Publikationsorgane

Die Publikationsorgane dienen der internen und/oder der externen Kommunikation. Briefschaften und Flyer gehen an bestimmte Zielgruppen (Adressaten).

Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die verschiedenen Publikationsorgane, ihre Häufigkeit und den Zweck (interne, externe und/oder Adressat bezogene Kommunikation).

Die interne Kommunikation im Kirchenkreis zwölf erfolgt zwischen den Pfarrpersonen, den Mitarbeitenden und den Mitgliedern der Kirchenkreiskommission sowie bei Bedarf zu den freiwillig Mitwirkenden. Die externe Kommunikation erfolgt zu den Gemeindegliedern im Kirchenkreis zwölf.

Organ	Häufigkeit	intern	extern	Adressat bezogen
Printmedien				
reformiert.lokal	zweiwöchentlich	X	X	
Beilage reformiert.lokal	monatlich	X	X	
Tagblatt der Stadt Zürich	wöchentlich		X	
Tages-Anzeiger und NZZ	wöchentlich		X	
Zeitung Zürich Nord	wöchentlich		X	
Beiträge in der Presse	unregelmässig		X	
Elektronische Medien				
Website www.reformiert-zuerich.ch	laufend	X	X	
soziale Medien	laufend	X	X	X
Intranet	laufend	X		
E-Mail	laufend	X		
Drucksachen				
Plakataushang und Flyer auflegen	wöchentlich		X	
Faltblatt Bildungsangebote Erwachsene	vierteljährlich	X	X	
Briefschaften und Flyer-Versand	periodisch			X
Information für Neuzugezogene	periodisch			X
Dankes- und Weihnachtskarte	Ende Jahr			X
Schaukästen	laufend		X	
ein Schaukasten/KGH für amtl. Publikationen	laufend		X	
Mündlich				
Mund-zu-Mund-Propaganda	laufend	X	X	X
Ankündigungen/Mitteilungen im Gottesdienst	wöchentlich		X	
Standpräsenz an Quartierfest etc.	unregelmässig		X	
Kirchenkreisversammlung	jährlich		X	
Konvente	periodisch	X		
Sitzungen (Kommission, Team, Projekte etc.)	periodisch	X		
Klang				
Glockengeläut	Läutordnung	X		

5. E-Mail Regeln

Bei E-Mails sind die folgenden Regeln zu beachten:

E-Mail als Kommunikationsmittel sorgfältig wählen

Ist die E-Mail das richtige Mittel für meine Nachricht? Bei dringenden, wichtigen oder persönlichen Angelegenheiten ist das Telefon oder das persönliche Gespräch zu bevorzugen.

Empfängerkreis sorgfältig auswählen

Der Empfängerkreis ist sorgfältig auszuwählen und eher klein zu halten.

Nur diejenigen Personen ins «CC» nehmen, die in der Thematik eingebunden sind und informiert sein müssen. Auf «CC» E-mails soll und muss man als Empfänger*in nicht reagieren.

Die Funktion «Antwort an alle» ist sparsam einzusetzen.

Klarer Betreff

Es ist ein aussagekräftiger Text in der Betreffzeile zu wählen.

Kurz und prägnant schreiben

E-Mails sind kurz und prägnant zu schreiben.

Es muss klar hervorgehen, ob es sich um eine Information handelt oder ob eine Rückmeldung erwartet wird. Wird eine Rückmeldung erwartet, so ist anzugeben bis wann diese vorliegen sollte.

Reaktionszeit von zwei Tagen

Die Beantwortung einer E-Mail sollte innerhalb von zwei Arbeitstagen erfolgen. Dauert die Beantwortung länger, so ist eine kurze Mitteilung nötig, bis wann mit der Beantwortung gerechnet werden kann.

Für Abwesenheiten von länger als zwei Tagen ist der Abwesenheitsassistent einzuschalten.

6. Krisenkommunikation

In Krisensituationen wird nach dem Leitfaden der Landeskirche Zürich «Handeln und kommunizieren in Krisensituationen» gehandelt. Das Krisenkonzept in der Kirchgemeinde Zürich wird im 2020 erarbeitet

Es ist auf Kirchenkreisebene unverzüglich das Präsidium und/oder die Betriebsleitung und durch diese sofort die Kirchenpflege und/oder die Geschäftsleitung der Kirchgemeinde Zürich zu kontaktieren.

In Krisensituationen erfolgt eine koordinierte Information durch die Kirchenpflege und/oder Geschäftsstelle. Einzelne Personen dürfen keine Auskunft gegenüber Dritten geben.

Im Namen der Kirchenkreiskommission

Der Präsident



Andreas Stoll

Anhang

Anhang 1: Organigramm Kirchenkreis

Der Kirchenkreis zwölf ist wie folgt organisiert (Anhang):

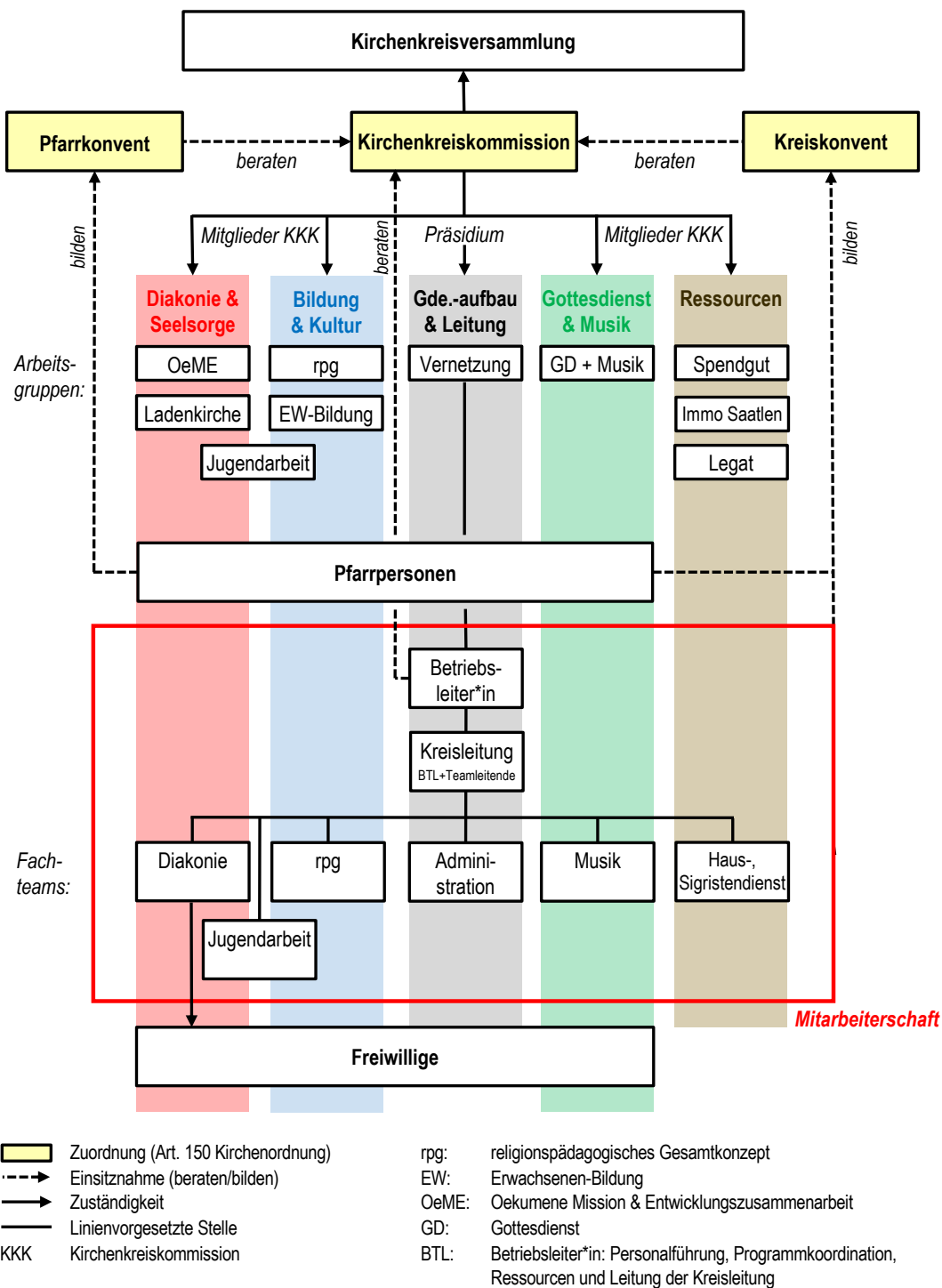


Abb. 6: Organigramm Kirchenkreis zwölf

Quelle: eigene Darstellung

Anhang 2: Organigramm Vernetzung Kirchenkreis

Der Bereich Vernetzung (Kommunikation, Information, Medien etc.) im Kirchenkreis zwölf ist dem Präsidium unterstellt und wie folgt organisiert:

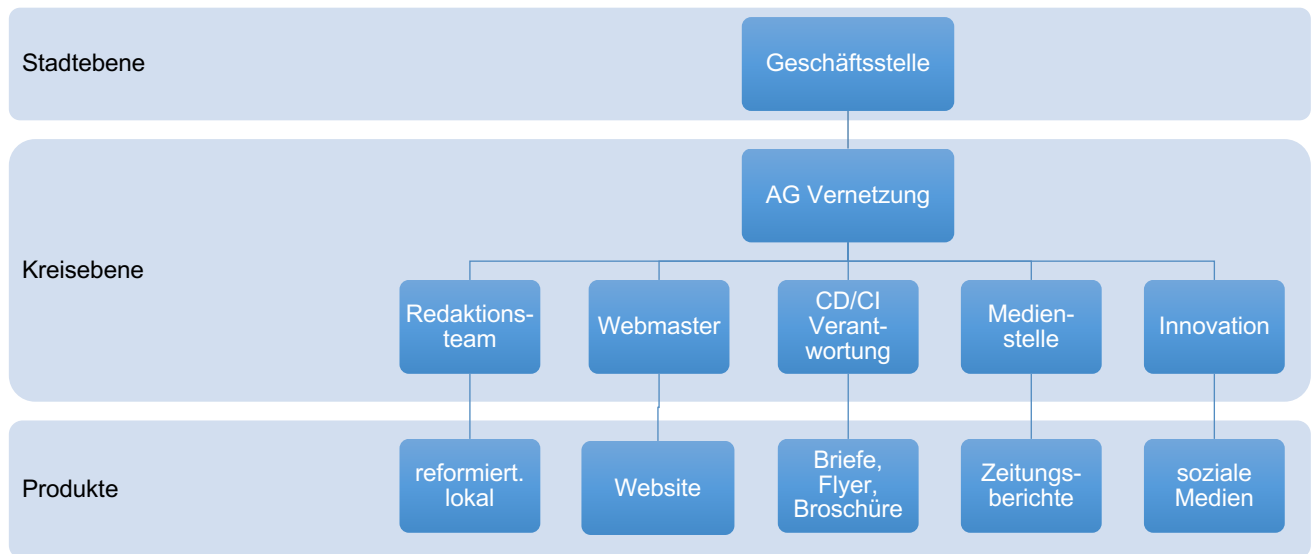


Abb. 7: Organigramm Vernetzung

Quelle: eigene Darstellung

Die AG Vernetzung erstellt in den Themen wie Kommunikation, Information, Medien etc. Konzepte und stellt die operativen Arbeiten sicher. Sie betreut und koordiniert die ihr unterstellten Bereiche und Teams und stellt die Verbindung zur Geschäftsstelle der Kirchgemeinde Zürich sicher.

Anhang 3: Organigramm Kommunikation Kirchgemeinde

Der Bereich Kommunikation ist auf der Ebene der Kirchgemeinde wie folgt organisiert:

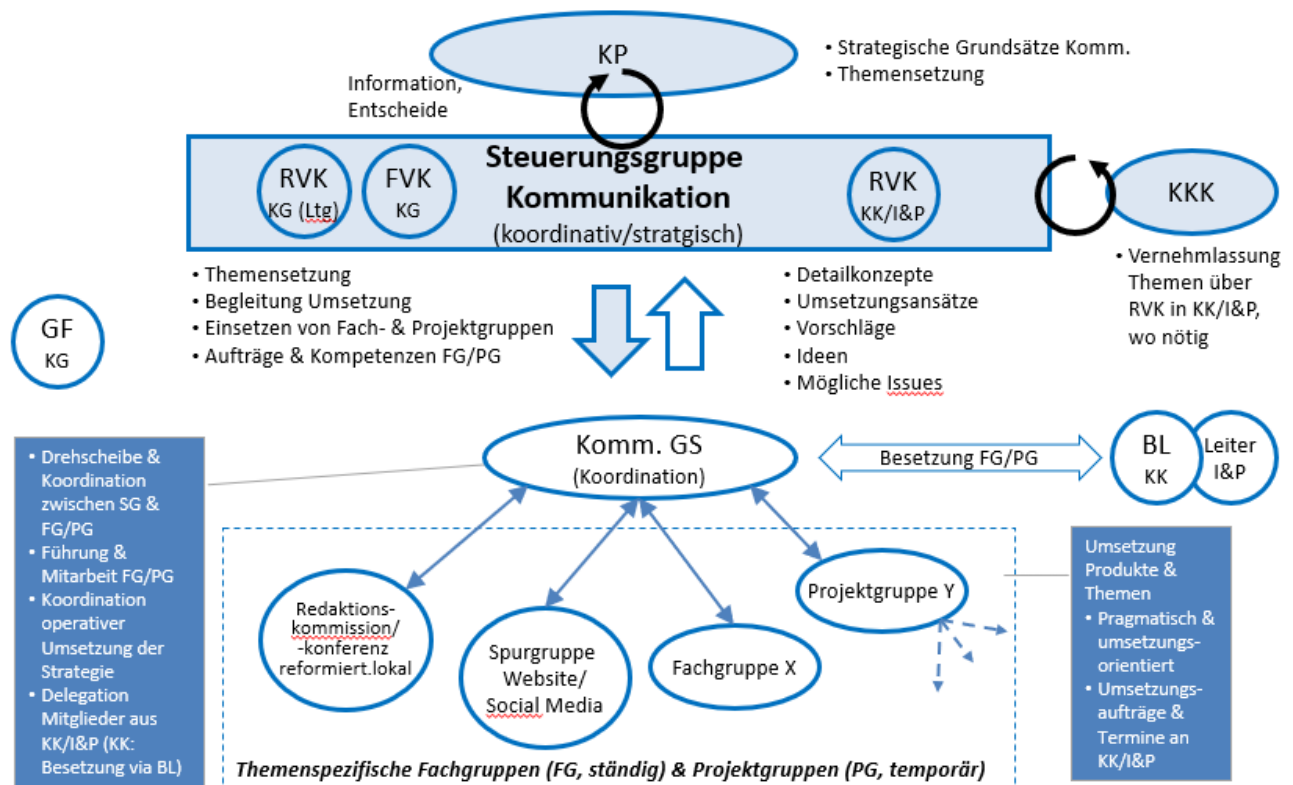


Abb. 8: Organigramm Kommunikation

Quelle: Kirchenpflegebeschluss vom 11.12.2019

Die neue Struktur Kommunikationsführung sieht den Einsatz einer Steuerungsgruppe Kommunikation als zentrales strategisches Element für die Kommunikation der Kirchgemeinde vor. Die Steuerungsgruppe setzt sich unter dem Vorsitz der Ressortverantwortlichen Kommunikation der Kirchenpflege aus den Ressortverantwortlichen der unterstellten Kommissionen und der Kommunikation Geschäftsstelle zusammen. Die Steuerungsgruppe wirkt als "Sounding-Board" für strategische Entscheide der Kirchenpflege zum Thema Kommunikation (Beispiel: Kommunikationsstrategie). Weiter übernimmt sie eine koordinativ-strategische Steuerungsfunktion, indem sie Themen setzt, deren Umsetzung begleitet, Fach- und Projektgruppen einsetzt und Diskussionen sowie Entscheide rund um die Kommunikation in die Kirchenkreise trägt. Die Steuerungsgruppe schlägt zu Händen der Kirchenpflege Eckwerte und Grundsätze zur Erarbeitung einer Kommunikationsstrategie vor. Die Kompetenzen finanzieller Art richten sich nach der Finanzkompetenz der Ressortvorsteherin Kommunikation der Kirchenpflege und nach den jeweiligen Budgets.

Die Kirchenpflege kann der Steuerungsgruppe Kommunikation weitere spezifische Aufträge im Themenbereich Kommunikation/Marketing zuweisen.

Die Kommunikation Geschäftsstelle gibt Inputs für Traktanden, bereitet in Zusammenarbeit mit der Ressortverantwortlichen Kommunikation die Sitzungen der Steuerungsgruppe vor, protokolliert die Sitzungen und koordiniert die Kommunikation der Gesamtgemeinde. Die Kommunikation Geschäftsstelle ist personell und administrativ direkt dem Geschäftsführer unterstellt.