

Jahresbericht 2016

Einleitung

2016, im 14. vollen Geschäftsjahr, gingen bei der Personalombudsstelle der römisch-katholischen Körperschaft des Kantons Zürich 114 Gesuche ein. Damit blieben die Anfragen in etwa auf gleich hohem Niveau wie 2015 (117 neue Anfragen; 2014: 103 neue Anfragen). Wie im Vorjahr konnten die Geschäfte mit den bestehenden administrativen und organisatorischen Mitteln bewältigt werden, da erneut ein Grossteil der Anliegen, nämlich 47, mit einem einmaligen Kontakt abgeschlossen werden konnten. 42 Anfragen konnten nach mehrmaligen Kontakten und somit recht rasch abgeschlossen werden, während bei 25 Gesuchen umfangreichere Abklärungen anfielen. Auch 2016 wurden einige wenige Dossiers aus dem Vorjahr weitergeführt, welche nicht mehr im alten Kalenderjahr zum Abschluss gekommen waren.

Im Berichtsjahr 2016 verzeichneten die Personalombudsleute erstmals in der Geschichte der Ombudsstelle eine deutliche Zunahme der von Männern ausgehenden Erstanfragen (+10%). So standen 43% Anfragen von Frauen 57% Anfragen von Männern gegenüber. Damit wurde die Entwicklung, welche sich bereits in den Vorjahren manifestiert hatte, fortgesetzt. Wie in den Vorjahren so ging auch 2016 in der überwiegenden Mehrheit der Fälle der erste Kontakt zur Personalombudsstelle von Angestellten ohne Leitungsfunktion aus, doch haben die Anfragen von Mitarbeitenden mit Leitungsfunktion gegenüber dem Vorjahr deutlich zugenommen. Die Ombudsleute begrüssen dies sehr und hoffen, dass diese Tendenz anhält. Sie schliessen daraus, dass die mit der Leitung betrauten Personen ihren Blick für problematische Situationen schärfen und frühzeitig eine aktive Rolle bei der Bewältigung und Lösung übernehmen.

Katholische Kirche im Kanton Zürich

Personalombudsstelle
Kuttelgasse 8
Postfach 2158
8022 Zürich
Telefon 044 266 12 50

lic. iur. Babara Umbricht Lukas
Personalombudsfrau

Dr. Helmut Steindl
Personalombudsmann

Die Gesuche wurden von verschiedenen Institutionen der katholischen Kirche im Kanton Zürich eingebracht und enthielten äusserst vielseitige und öfters auch vielschichtige Problemstellungen. Die bei den Ombudsleuten eingegangenen Rückmeldungen der Betroffenen zeigen, dass diese in den meisten Fällen mit den erzielten Ergebnissen zufrieden waren.

Der jährliche Tätigkeitsbericht der Personalombudsleute geht an die Synode, den Synodalrat wie auch an das Generalvikariat und umfasst sowohl Informationen über die Geschäftstätigkeit wie auch über festgestellte Mängel. Weiter werden ausgewählte Fälle zur Illustration der Ombudstätigkeit dargelegt. In den letzten Jahren haben die Ombudspersonen die Erstellung des Jahresberichts zudem zum Anlass genommen, sich punktuell mit grundsätzlichen Fragestellungen auseinanderzusetzen, welche im Verlauf des Geschäftsjahres ihre Aufmerksamkeit besonders beansprucht haben, und diese Gedanken der interessierten Leserschaft zugänglich zu machen. Diese tiefer gehende Auseinandersetzung mit einzelnen Aspekten der Ombudstätigkeit soll der stetigen Verbesserung der Ombudsarbeit dienen.

Der vorliegende Jahresbericht 2016 wird wie folgt gegliedert:

1. Statistik 2016
2. Die Schwerpunkte in der Ombudstätigkeit
3. Ombudstätigkeit – Versuch einer Annäherung aus theologischer Sicht
4. Fallbeispiele
5. Zum Schluss

1. Statistik 2016

1.1. Gliederung nach Arbeitsaufwand

Die im Geschäftsbericht 2015 eingeführte differenzierte Aufteilung der Anfragen in 3 Kategorien wurde auch 2016 beibehalten. Unterschieden werden demgemäss

- Gesuche, welche nach einem einmaligen persönlichen, telefonischen, elektronischen oder schriftlichen Kontakt einem Abschluss zugeführt werden können,
- Gesuche, die nach mehrmaligen Kontakten (in der Regel bis maximal 5 telefonische, persönliche, elektronische oder schriftliche Kontakte pro Gesuch) erledigt werden

können, wobei der zeitliche Aufwand in dieser Kategorie im Einzelfall naturgemäss stark variiert, und schliesslich

- Gesuche, die umfangreichere Abklärungen erfordern.

Wie einleitend dargelegt blieben die eingehenden Anfragen in etwa auf gleichem Niveau wie im Vorjahr: 2016 gingen 114 Gesuche ein, im Vorjahr waren es 117. Ebenfalls praktisch gleichbleibend war die Anzahl der Anliegen, welche in einem einmaligen Kontakt besprochen und erledigt werden konnten; es waren dies 47 Anfragen (2015: 44 Anfragen) bzw. 41%. Diese Kontakte beinhalten in der Regel die Abgabe von rechtlichen Informationen oder eine Beratung mit dem Ziel, die Kontakt aufnehmende Person zu befähigen und zu bestärken, die anstehenden Schritte zur Problem- bzw. Konfliktlösung selbständig konstruktiv, korrekt und erfolgreich umzusetzen.

Mehrmalige Kontakte erforderlich waren bei 42 Anfragen, was rund 37% entspricht (2015: ebenfalls 42 Anfragen). Bei diesen Fragestellungen werden weitere beteiligte Personen in die Problemlösung einbezogen, in der Regel und soweit notwendig werden auch Unterlagen/Dokumente konsultiert. Bei 25 Gesuchen bzw. 22% waren umfangreichere Abklärungen notwendig (2015: 31 Gesuche). In dieser Kategorie sind beidseitig beratende und vermittelnde Gespräche, die Koordination von Kommunikation und administrativen Abläufen, die Protokollierung getroffener Abmachungen usw. notwendig.

1.2. Gliederung nach Geschlecht

Wie bereits ausgeführt wurde im Berichtsjahr 2016 eine deutliche Zunahme der von Männern ausgehenden Erstanfragen (+10%) verzeichnet. So standen 43% Anfragen von Frauen (2015: 53%; 2014: 58%) 57% Anfragen von Männern (2015: 47%; 2014: 42%) gegenüber. Die detaillierte Darstellung sieht wie folgt aus:

Gliederung nach Geschlecht	einmaliger Kontakt	mehrmalige Beratung	umfangreiche Abklärung	Total
Gesuchstellende Person weiblich	20	20	9	49
Gesuchstellende Person männlich	27	22	16	<u>65</u>
				114

Die Ombudspersonen berücksichtigen bei der Bearbeitung der Fälle wenn möglich allfällige personelle Wünsche der Ratsuchenden. Dabei scheint weniger das Geschlecht der jeweils angefragten Ombudsperson massgebend zu sein, als vielmehr ihr Grundberuf, wobei diesbezüglich bislang keine systematische Erhebung erfolgt ist.

1.3. Gliederung nach Arbeitsort

Weiterhin werden die Gesuche nach Arbeitsort erfasst, was zu folgendem Bild führt:

Gliederung nach Arbeitsort	einmaliger Kontakt	mehrmalige Beratung	umfangreiche Abklärung	Total
Arbeitsort Stadt Zürich	13	22	13	48
Arbeitsort Kanton Zürich	34	20	12	<u>66</u>
				114

Die Ratsuchenden mit Arbeitsort in der Stadt Zürich machten 2016 42% aus (2015: 34%), diejenigen mit Arbeitsort im Kanton Zürich 58% (2015: 66%). Anfragen von Mitarbeitenden mit Arbeitsort in der Stadt Zürich haben somit um 8% zugenommen. Ob es sich hier um eine zufällige Häufung handelt oder ob sich diese Tendenz verfestigt, ist inskünftig zu beobachten.

1.4. Gliederung nach Funktion

Seit 10 Jahren wird erfasst, in welcher Funktion die Kontaktsuchenden in der römisch-katholischen Körperschaft tätig sind. 2016 ergab sich die folgende Gliederung nach Funktion:

Gliederung nach Funktion	einmaliger Kontakt	mehrmalige Beratung	umfangreiche Abklärung	Total
Behördenmitglied	4	2	6	12
Pfarrer/GemeindeleiterIn	13	9	6	28
Angestellte/Angestellter	30	31	13	<u>74</u>
				114

Festzustellen bleibt, dass nach wie vor in der überwiegenden Mehrheit der Fälle, nämlich in 65% (2015: 66%) der erste Kontakt zur Personalombudsstelle von Angestellten ohne Leitungsfunktion ausgeht, was der grundsätzlichen Intention von Ombudsstellen entspricht. Gegenüber dem Vorjahr deutlich zugenommen haben die Anfragen von Mitarbeitenden mit Leitungsfunktion, welche im Berichtsjahr 2016 24.5% ausmachten (2015: 14.5%). Wie in der Einleitung bereits dargelegt kann eine Interpretation dahin gehen, dass die mit der Leitung betrauten Personen problematische Situationen frühzeitig erkennen und aktiv angehen.

Knapp 10% abgenommen haben im Gegenzug Gesuche, welche von einer Behörde bzw. einem Behördenmitglied ausgingen; 2016 waren dies 10.5% (2015: 19.5%). Es bleibt zu beobachten, ob sich diesbezüglich in der Zukunft eine Entwicklung abzeichnet.

1.5. Gliederung nach Berufsfeldern

Die Erfassung der Berufsfelder, in denen die Ratsuchenden tätig sind, welche den Erstkontakt herstellten, dient den Ombudsleuten in erster Linie dazu, festzustellen, ob in bestimmten Berufsgruppen anstellungs- oder arbeitsplatzbedingte Fragestellungen gehäuft auftreten und eventuell einer übergeordneten Lösung zugeführt werden sollten. Für 2016 ergibt sich folgendes Bild:

Gliederung nach Berufsfelder	einmaliger Kontakt	mehrmalige Beratung	umfangreiche Abklärung	Total
Hausdienst	1	0	1	2
Hauswartung/Sakristane	3	3	1	7
Jugendarbeit	3	7	3	13
Katechese/Religionspädagogik	6	8	3	17
Kirchenmusik	4	4	0	8
Kirchenpflege	4	2	5	11
Seelsorge	21	11	9	41
Sozialarbeit	1	0	1	2
Verwaltung/Sekretariat	4	6	3	<u>13</u>
				114

Nach wie vor und wie in den Vorjahren war auch 2016 das Berufsfeld der Seelsorge am meisten mit der Personalombudsstelle im Kontakt. Allerdings haben sich die Anfragen aus diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr um 15 Anfragen auf 41 erhöht, was rund 36% der Anfragen entspricht (2015: 26 Anfragen = rund 22%). Es handelt sich dabei um die Berufsgruppe, welche das Kerngeschäft der kirchlichen Tätigkeit abdeckt und daher auch die grösste Anzahl Mitarbeitende aufweist.

Gegenüber dem Vorjahr abgenommen haben Anfragen von Mitarbeitenden aus dem Bereich Verwaltung/Sekretariat; diese machten 2016 11.5% der Anfragen aus (2015 22 Anfragen = rund 19%).

1.6. Gliederung nach Themen

Die eingegangenen Gesuche liessen sich im Berichtsjahr 2016 folgenden Themen zuordnen (alphabetische Reihenfolge/Mehrfach-Nennung möglich):

Anstellungsverfügung	2
Arbeitszeit/Überstunden/Überlastung/Stellenprozente	15
Arbeitszeugnis	15
Arbeitsunfähigkeit (arbeitsplatzbedingt)	10
Archivierung/Datenschutz	3
Diverses	27
Einstufung/Besoldung	10
Ferien-Regelung	1
Führungsstil/Führungskompetenz	27
Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/Folgen der Beendigung	19
Mitarbeiterbeurteilung	7
Organisationsstruktur	6
Pflichtenheft	6
Sexuelle Übergriffe	1
Teamkonflikte (Mitarbeitende und/oder Behördenmitglieder untereinander)	18
Zusammenarbeit mit Kirchenpflege	15
Zusammenarbeit mit Seelsorgenden	13

Am meisten Gesuche betrafen 2016 den Bereich Führungsstil/Führungskompetenzen, gefolgt vom Themenbereich „Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/Folgen der Beendigung“. An dritter Stelle steht der Bereich Teamkonflikte (Mitarbeitende und/oder Behördenmitglieder untereinander). Die relativen Veränderungen gegenüber dem Vorjahr sehen wie folgt aus:

	Prozentualer Anteil 2015	Prozentualer Anteil 2016	Zu- bzw. Abnahme
Führungsstil/Führungskompetenzen	16.12%	23.68%	+ 7.56%
Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/Folgen der Beendigung	25.64%	16.67%	- 8.97%
Team-Konflikte (Mitarbeitende und/oder Behördenmitglieder untereinander)	16.85%	15.79%	- 1.06%

2016 beschäftigten sich die Personalombudsleute mit verschiedenen Aspekten rund um die Themen Führungsstil/Führungskompetenzen. Dabei handelt es sich häufig um komplexe, in der Regel bereits fortgeschrittene und daher nicht schnell lösbare Konflikte, bei welchen des öfters unterschiedliche Mitarbeitergruppen tangiert sein können. Es hat sich abgezeichnet, dass bei Führungskonflikten dieser Art die Intervention der Ombudsstelle beruhigend und klärend wirkt, und die unabhängige und sachbezogene Arbeitsweise der Ombudspersonen die Lösungsfindung begünstigt.

2. Die Schwerpunkte in der Ombudstätigkeit

Die drei typischen Hauptaufgaben einer klassischen parlamentarischen Ombudsarbeit sind die Beschwerdeprüfung, die Vermittlung und die Information und Beratung von Ratsuchenden.¹ Für diese ist beim ersten Gespräch häufig noch nicht klar, welche Unterstützung sie sich von der Ombudsperson erhoffen. Diese Frage wird in der Regel im Rahmen des ersten Kontakts geklärt, in welchem den Gesuchstellenden unter anderem die verschiedenen Vorgehensmöglichkeiten erläutert werden und die Ombudsleute auch darauf hinweisen, welches Vorgehen sie in der konkreten Situation als das sinnvollste erachten. Dass Betroffene ohne grosse Kenntnis der Funktionsweise der Personalombudsstelle an diese gelangen, zeigt, dass diese ihren Auftrag, als leicht ansprechbare, ausserhalb des Verwaltungsapparats stehende und nicht einem formalisierten Verfahren unterstellte Institution den Einzelnen zu unterstützen, im Zusammenhang mit der Anstellung auftretende Schwierigkeiten zu lösen, erfüllen kann.²

2.1. Die Beschwerdeprüfung

Die Anfragen an die Ombudsstelle erfolgen in aller Regel formlos, in den meisten Fällen durch einen Anruf oder eine elektronische Mitteilung mit der Bitte um Kontaktaufnahme durch die Personalombudsleute. Nach dem ersten Gespräch mit der ratsuchenden Person

¹ Die Personalombudsleute haben im Tätigkeitsbericht 2014 die Merkmale einer parlamentarischen Ombudsstelle generell und die gesetzlichen Grundlagen der Personalombudsstelle im Besonderen dargelegt.

² Die Personalombudsstelle hat ihre rechtliche Grundlage u.a. in der Anstellungsordnung der römisch-katholischen Körperschaft des Kantons Zürich. Daraus ergibt sich, dass sie schwerpunktmässig bei Konflikten im Rahmen von Arbeitsverhältnissen Ansprechpartnerin ist, auch wenn vereinzelt Fragestellungen von nicht angestellten, jedoch innerhalb der katholischen Kirche aktiven Mitgliedern an sie herangetragen werden. Als Beispiele aus dem vergangenen Berichtsjahr wird ein Konflikt zwischen einem Pfarreirat und dem Seelsorger erwähnt, in welchem die Ombudsleute tätig geworden sind. Das Tätigwerden auch ausserhalb von Arbeitsverhältnissen wird durch Kap. 16.2. des Handbuchs zur Anstellungsordnung denn auch ausdrücklich gedeckt.

versuchen die Ombudspersonen zuerst, durch Akteneinsicht, Bitte um Stellungnahme und, sofern notwendig, einem Gespräch Auskunft über das beanstandete Ereignis und die Hintergründe des Handelns der Gegenseite zu erlangen.³ In der Folge geht es häufig darum, in einem nächsten Schritt einerseits der gesuchstellenden Person die Handlung des Gegenübers zu erklären, wobei sowohl die Motivation einer Handlung wie auch deren rechtliche und/oder administrative Zulässigkeit erläutert werden. Andererseits kann vorgängig, gleichzeitig oder anschliessend notwendig sein, die Gegenseite darauf hinzuweisen, ob und wie auf anderem Weg oder mit anderen Möglichkeiten die gleiche Wirkung erzielt werden kann. Die Ombudsleute empfehlen somit unter Umständen alternative Vorgehensweisen, wobei diese Empfehlungen sehr häufig im Rahmen eines abschliessenden Gesprächs in mündlicher Form erfolgen. Die Abgabe von schriftlichen Empfehlungen erfolgt in der Regel in den Fällen, in welchen eine Seite darum ersucht oder die Personalombudsleute dies aufgrund der Tragweite der Handlung oder aus anderen Gründen als wichtig erachten. Bei der Abgabe solcher Empfehlungen geht es in erster Linie darum, der anordnenden Seite alternative oder verbesserte Vorgehensweisen aufzuzeigen, um eine Wiederholung gleicher oder ähnlicher Ereignisse in der Zukunft zu verhindern.^{4,5} Unter Umständen, jedoch nicht zwingend, findet im Anschluss an die Prüfung der Beschwerde ein vermittelndes Gespräch mit den beteiligten Parteien statt, in welchem neben der Klärung des Vorgefallenen häufig auch eine Konfliktbeilegung und persönliche (Wieder-) Annäherung der Betroffenen stattfinden kann.

2.2. Die Vermittlung

Ombudsarbeit zeichnet sich dadurch aus, dass sie für Konflikt-Betroffene ein Angebot an Instrumentarien zur Problemlösung bereithält. Die Personalombudsleute haben jedoch weder das Recht noch die Möglichkeit, eine Vorgehensweise gegen den Willen der betroffenen Person durchzusetzen, auch wenn sie noch so sinnvoll und gewinnbringend erscheint. Eine Vermittlung kann daher nur dann stattfinden, wenn die ratsuchende Person einer solchen freiwillig und explizit zustimmt.

³ Bei parlamentarischen Ombudsstellen wird in diesem Zusammenhang häufig der Begriff „Verwaltungskontrolle“ verwendet, was daher rührt, dass sie beauftragt sind, bei Auseinandersetzung zwischen Bürgerinnen/Bürgern und der Verwaltung zu vermitteln. Da die Personalombudsleute vor allem für Probleme im Rahmen von Anstellungen bei der katholischen Kirche im Kanton Zürich zuständig sind, beschränkt sich ihre Möglichkeit der „Verwaltungskontrolle“ mehrheitlich auf den Anstellungskontext, wobei dieser sowohl die einzelnen Kirchgemeinden wie auch die kantonale Körperschaft als Arbeitgeberinnen umfasst.

⁴ Die Grundlage für die Abgabe von Empfehlungen durch die Personalombudsleute findet sich in Kap. 16.2. des Handbuchs zur Anstellungsordnung vom 22. März 2007.

⁵ Die Verwaltungshandlungen werden dabei nicht nur auf dem Hintergrund des Rechts, sondern auch auf demjenigen der Billigkeit betrachtet.

Ob und inwieweit auf behördlicher Seite eine Mitwirkungspflicht besteht, bleibt offen. Die Anstellungsordnung sieht lediglich vor, dass Behördenmitglieder, Vorgesetzte und Mitarbeitende gegenüber den Personalombudsleuten von der Schweigepflicht entbunden sind⁶, woraus sich keine Pflicht zur Mitwirkung bei Vermittlungen ableiten lässt. Die Personalombudsleute sahen sich im Berichtsjahr vereinzelt der Tatsache gegenüber, dass von Seiten der Arbeitgeberin die Mitarbeit zur Konfliktlösung abgelehnt wurde. Deutlich öfters konnte festgestellt werden, dass von Seiten der Arbeitgeberin die Initiative zum Beizug der Ombudsleute ausging.

2.3. Information und Beratung

Dass ein Grossteil der eingehenden Anfragen durch Information und Beratung der gesuchstellenden Person und ohne Involvierung der Gegenseite erledigt werden, zeichnet nicht nur die Personalombudsstelle der katholischen Kirche im Kanton Zürich aus. Dem Jahresbericht 2016 des Ombudsmanns des Kantons Zürich kann entnommen werden, dass 77% der Anfragen mit einer Beratung und ohne Kontakt mit der Verwaltung erledigt werden konnten.⁷ Die Beauftragte in Beschwerdesachen der Stadt Zürich hat im Geschäftsjahr 2015 45% der Gesuche durch Beratung und Information erledigt.⁸ Diese statistischen Angaben zeigen auf, wie wichtig diese dritte Aufgabe der Ombudsleute ist. Es wäre verkürzt, daraus abzuleiten, die Ombudsstelle sei eine „Klagemauer“ ohne weitergehende Wirkung. Vielmehr stellen die Personalombudsleute in den von ihnen geführten Beratungsgesprächen immer wieder fest, dass diese der Klärung, Verarbeitung und Akzeptanz des Vorgefallenen dienen, indem sie den Zugang und das Verständnis zu bisher nicht akzeptierten Sichtweisen der anderen Seite öffnen.

3. Ombudstätigkeit – Versuch einer Annäherung aus theologischer Sicht

Die Personalombudsstelle ist von der katholischen Kirche im Kanton Zürich eingerichtet worden, um einen konstruktiven Umgang mit Konflikten in der Ortskirche aktiv zu befördern. In verschiedenen Konfliktsituationen kommt es immer wieder zu einer grundsätzlichen Infragestellung des kirchlichen Arbeitgebers, welche an die Personalombudsstelle herangetragen wird. Es heisst dann etwa: „Wir sind doch in der Kirche“ oder: „Das hätte ich aber von der Kirche nicht erwartet“. Auf Einwände dieser Art liegt es nicht einfach auf der

⁶ Kap. 16.2. des Handbuchs zur Anstellungsordnung.

⁷ Quelle: „In guten Treuen gehandelt“. Der Ombudsmann rechtfertigt das Verhalten der Anlaufstelle für Korruption im Fall des Dietiker Statthalters, NZZ vom 06. April 2017, S. 19.

⁸ Quelle: Stadt Zürich, Beauftragte in Beschwerdesachen · Ombudsfrau, Bericht 2015, S. 61.

Hand, welche Antworten überzeugend sind. Die Ombudsleute machen teilweise die Erfahrung, dass Versöhnung und Kompromisse schnell verdächtig scheinen und die Konfliktbeteiligten versöhnliche Schritte als Schwäche empfinden. Deshalb setzen sich die Personalombudsleute auch immer wieder mit der Frage nach dem Spezifischen kirchlicher Ombudsarbeit auseinander. Es stellt sich näherhin die Frage, inwiefern die Eigenart der kirchlichen Institution ins Grundverständnis kirchlicher Ombudsarbeit hineinreicht, und welche konkreten Auswirkungen dies auf mögliche Konfliktlösungsstrategien hat. Angesichts der Schwierigkeiten, die oftmals einem Ausgleich im Guten entgegenstehen, ist es besonders notwendig, sich der eigentlichen Grundlagen, auf denen die Vermittlungstätigkeit im kirchlichen Raum basiert, bewusst zu werden.

Die Bibel beschäftigt sich intensiv mit Konfliktlösung sowie verschiedenen Formen von Vermittlung und Ausgleich⁹, etwa weit ausladend in der Josefsgeschichte, im Alten (Gen 37-50) oder in mehreren Gleichnissen Jesu im Neuen Testament, so im Streit zwischen „Arbeitgeber“ und „Arbeitern“, die zu verschiedenen Zeiten im Verlauf des Tages eingestellt worden sind (Mt 20), oder in der Erzählung vom schweren Zerwürfnis zwischen dem Besitzer und den Pächtern eines Weinguts, dem sogenannten Gleichnis von den „bösen Winzern“ (Mk 12,1-10) mit den synoptischen Parallelen (Mt 21, 33-46, Lk 20, 9-19). Zu nennen wäre auch der Bruderkwitz im Gleichnis vom „verlorenen Sohn“. Hier ist es insbesondere der Groll des älteren Bruders über das ihm - wie er meint - widerfahrere Unrecht gegenüber seinem jüngeren Bruder. Der Vater übernimmt in diesem Streit die Rolle des Vermittlers (Luk 15). Auch Paulus hat sich beim Aufbau der korinthischen Gemeinde unmittelbar mit der Frage des adäquaten Umgangs mit Konflikten im Herzen seiner noch jungen Gemeinde auseinandersetzen müssen.¹⁰ Man darf gerade in diesem Jahr zudem besonders auch an Bruder Klaus und an seine vermittelnde Rolle im existenzbedrohenden politischen Streit in der Eidgenossenschaft erinnern.

3.1. Konflikte durch Vermittlung einvernehmlich lösen (1 Kor 6, 1-12)

Im 1. Brief an die Korinther setzt sich Paulus mit der Frage auseinander, auf welche Weise Christen Streitsachen, die sie untereinander haben, lösen sollen. Paulus wirft Mitgliedern der Gemeinde von Korinth vor, dass sie vorziehen, ihre Streitsachen vor heidnischen Richtern zu verhandeln, anstatt den Versuch zu machen, diese selbst im Kreise der Gemeinde zu regeln. Er verweist in diesem Zusammenhang explizit auf die Möglichkeit, sich dem

⁹ Im theologischen Zusammenhang gebraucht man vielfach auch den umfassenden Begriff der „Versöhnung“.

¹⁰ Grundlegend zur gewaltfreien Konfliktlösung im biblischen Denken ist nach wie vor die Studie von Adrian Schenker, Versöhnung und Sühne. Wege gewaltfreier Konfliktlösung im Alten Testament. Mit einem Ausblick auf das Neue Testament. Freiburg/Schweiz 1981.

Vermittlungsspruch einer dafür geeigneten Vertrauensperson der Gemeinde zu unterwerfen. In Vers 5 dieser Schriftstelle fragt Paulus rhetorisch: „Gibt es denn unter euch wirklich keinen, der die Gabe hat, zwischen den Brüdern zu schlichten?“ Darüber hinaus spricht Paulus die angemessene Haltung an, welche ein Gemeindemitglied einnehmen sollte, wenn es in einen Streitfall verwickelt ist. Es geht nicht um Sieg oder Niederlage, um ein Sich-Durchsetzen oder Verlieren, sondern um Vermeidung von Ungerechtigkeit. Die Möglichkeit, dabei Unrecht erdulden zu müssen, wird von Paulus als geringeres Übel eingeschätzt als die Gefahr, Unrecht zuzufügen.

Paulus versteht diese Ermahnungen als konkrete Handlungsanweisungen für die Mitglieder der Gemeinde von Korinth im Konfliktfall. Der Einbezug eines neutralen Vermittlers, der aus der Mitte der Gemeinde kommt und von ihr bestimmt ist, soll dazu beitragen, die Streitfälle zu überwinden und Frieden wiederherzustellen. Ein solcher Vermittler steht auf dem Boden des gleichen Glaubens wie die Konfliktparteien. Er teilt mit ihnen diese wichtige gemeinsame Grundlage der gleichen Wertvorstellungen. Das befördert das gegenseitige Verständnis/Verstehen-Wollen, und die Argumente des Vermittlers erleichtern es den Parteien, im Licht der gemeinsamen Überzeugung aufeinander zuzugehen. Hier geht es der Sache nach um die Suche nach einer Gerechtigkeit des Ausgleichs und nicht um das Durchsetzen von Positionen. Man kann dieser Form von Gerechtigkeit Vertrauen entgegenbringen, da sie sich nicht auf Stärke und Macht abstützt, sondern auf gemeinsame Werthaltungen, welche die Akzeptanz der Lösung erhöhen. In Kauf genommen wird implizit, dass eine Seite - oder auch beide Seiten zugleich - nicht vollumfänglich zu ihrem Recht kommt. Der Vermittlung und dem Ausgleich wird ein höherer Wert beigemessen und die vermittelnde Person kann auf Grund ihrer ausserhalb des Konflikts stehenden Rolle den guten Willen der Beteiligten mobilisieren und stützen.

Diese sehr klare Textstelle aus dem 1. Korintherbrief ist eine wichtige Referenz für das paulinische Verständnis vom Umgang mit Streit und Konflikten im Herzen der Glaubensgemeinschaft. Es handelt sich um ein eindeutiges und eindringliches Plädoyer für Vermittlung und einvernehmliche Lösungssuche.

Drei Aspekte lassen sich daraus für die Arbeit der kirchlichen Ombudsstelle entnehmen:

- Zum einen ist darin der Grundsatz der Vermittlung und der Suche nach Ausgleich unter Christen festgehalten.
- Zum anderen fordert dieses Schriftzeugnis auf, geeignete und von der Gemeinschaft anerkannte Mechanismen bereit zu stellen, welche den gleichen Überzeugungen und

Wertvorstellungen verpflichtet sind und als vermittelnde Instanz zur Verfügung stehen.

- Zum dritten ist das Ergebnis der Vermittlung für die Streitparteien von Vorteil, denn es führt dazu, dass keine Seite einfach als Verlierer dasteht. Im Zentrum steht ein Ausgleich: keine Sieger und Besiegten, sondern Friede durch Einvernehmen und beidseitige Zustimmung zum vermittelten Ausgleich.

3.2. Vermittlung und Verständigung sind unumgängliche Forderungen des menschlichen Zusammenlebens (Mk 12,1-12)

Das oben genannte Gleichnis von den „bösen Winzern“, welches im Markus-, Matthäus- und Lukas-Evangelium überliefert wird, rückt den Vermittlungs- und Verständigungsgedanken ganz ins Zentrum des Heilshandelns Gottes. Ein Mann, Eigentümer eines Weinberges, den er gepflanzt sowie mit einer Mauer umgeben und dann an Winzer verpachtet hat, will seinen Anteil an der Ernte in Form des ihm zustehenden Pachtzinses einfordern. Dazu schickt er seine Angestellten, die von den Winzern geschlagen werden und unverrichteter Dinge heimkehren müssen. Dann schickt er andere Untergebene, die aber von den Winzern umgebracht werden. Am Ende schickt er seinen eigenen Sohn, in der Hoffnung, dass sie vor ihm Respekt haben würden, doch auch dieser wird von den Pächtern getötet. Mit dieser Tat meinen die Winzer, definitiv in den Besitz des Weinbergs zu gelangen.

Diese Geschichte erzählt einen realen Vorgang, wie er sich abspielen kann. Normalerweise würde nämlich der Gutsbesitzer nach der wiederholten Zurückweisung seiner Angestellten, denen es bei den Pächtern zudem schlecht ergeht, die Polizei schicken und die Rechtsmittel benützen, um die Pächter zu bestrafen und in die Knie zu zwingen. Die überraschende Tatsache, dass er stattdessen seinen Sohn schickt, signalisiert aber, dass er nochmals den Weg des gütlichen Ausgleichs sucht. Wenn die Pächter den Sohn anstatt des Polizeiaufgebots kommen sehen, sollten sie erkennen, dass der Besitzer, ihr vermeintlicher Gegner, nochmals mit ihnen verhandeln will, d.h. sie nicht besiegen will, sondern eine einvernehmliche Lösung anstrebt.

In diesem Gleichnis¹¹ wird die missglückte Mediation aufs Engste mit der Sendung des Sohnes in Verbindung gebracht. Der Eigentümer des Weinbergs und Vater ist Gott selbst,

¹¹ In vielen Kommentaren wird dieses Gleichnis als Allegorie verstanden, so z.B. im Kommentar zu diesem Textabschnitt in der Jerusalemer Bibel. Es ist jedoch ein echtes Gleichnis, da es einen Vorgang erzählt, wie er sich durchaus hätte abspielen können. Das Gleichnis ist dann in der Überlieferungsgeschichte allegorisiert worden und auf die Geschichte Gottes mit Israel bezogen worden, weil es dafür einen allegorischen Anknüpfungspunkt gab. Es zeigt eine missglückte Vermittlung! Die wird von Jesus mit seiner abgelehnten Sendung verglichen. Statt Versöhnung Israels mit Gott durch den Vermittler-Sohn kommt die Verwerfung des Vermittlers.

der seinen eigenen Sohn, Jesus-Christus, zur Verständigung und Versöhnung in die Welt gesandt hat. Es ist in dieser Textstelle gleichsam der Archetyp der Versöhnungsfunktion beschrieben, nämlich in der Menschwerdung und Sendung des Sohnes, der als Vermittler und Versöhner Mensch geworden ist.

Die tragende biblische Idee in diesem Gleichnis ist, dass Vermittlung und Verständigung immer besser sind, als in einer Sache zu obsiegen bzw. jemanden zu besiegen. Gott geht in dieser Erzählung bis zum Äussersten in seinem unbedingten Willen, eine einvernehmliche Lösung zu suchen. So schickt er wiederholt friedlich seine Diener und am Ende sogar noch seinen eigenen Sohn als Mediator zu den bösen Winzern. In diesem Gleichnis ist das Erlösungsgeheimnis im Bild der Vermittlung dargestellt. Die Tragödie in dieser biblischen Geschichte ist, dass die Mediatoren nicht als Vermittler, sondern als Gegner gesehen werden. Indem der Vater nicht selbst geht, um durch seine Autorität Ordnung zu schaffen, sondern seinen Sohn schickt, steht dieser als Vermittler dazwischen; denn er ist weniger Partei, als es der Vater selbst wäre. Das Gleichnis von den „bösen Winzern“ unterstreicht eindrücklich den hohen Stellenwert, den das biblische Denken - und vor allem Jesus! - dem Ringen um Vermittlung und Verständigung beimisst. Vermittlung und Ausgleich im Guten werden in diesem Gleichnis als heilbringend in unserem Lebenszusammenhang beschrieben und reichen tief in das theologische Verständnis des Handelns Gottes mit den Menschen hinein. In diesem biblischen Wort wird der Vermittlungsgedanke selbst explizit **als Kern** des Erlösungsgeschehens hervorgehoben.

3.3. Die Rettung der Eidgenossenschaft durch Vermittlung 1481

Vielfältige Hilfs- und Vermittlungstätigkeit vom Roten Kreuz bis zu den „guten Diensten“ in der grossen Welt der Diplomatie prägen seit langem die schweizerische Politik und sind gewissermassen Teil des allgemeinen schweizerischen Selbstverständnisses geworden. Historisch zurückzuführen ist dies vor allem auf Niklaus von Flüe, dessen siebenhundertsten Geburtstag wir 2017 feiern, und der als Vermittler und Friedensstifter in einem kritischen Moment der Schweizer Geschichte mit seinem Ratschlag zwei stark zerstrittene Parteien zu einer Einigung und Bewahrung des Friedens gebracht hat. Bruder Klaus war in seiner Zeit schon über die Grenzen der Eidgenossenschaft hinaus als Mann des Friedens bekannt, als nach vierjährigen erfolglosen Verhandlungen sein Ratschlag zur Einigung des sogenannten Stanser Verkommnisses am 22. Dezember 1481 führte.¹²

¹² Dokumente über Bruder Klaus vgl. zugänglich die Schriftsammlung, Niklaus von Flüe. Berichte der Zeitgenossen. Zusammengestellt und eingeleitet von Walter Nigg, Düsseldorf 1962.

Der Vorgang der Vermittlung von Bruder Klaus ist im einzelnen historisch nicht sicher zu rekonstruieren, da der Inhalt des Ratschlags selbst nicht bekannt ist. Aber er impliziert die überragende moralische und religiöse Autorität des Vermittlers, wodurch nur innert einer Stunde die Einigung der Streitparteien erreicht werden konnte.¹³ Allein aus den definitiven Vertragstexten ist zu entnehmen, dass der Rat von Bruder Klaus letztlich um des Friedens willen auf das Nachgeben und den Verzicht auf beiden Seiten hinwirkte. Verschiedene Zeugnisse lassen darauf schliessen, dass er nicht nur aus einem Verständnis der politischen Situation sondern vor allem aus einem christlichen Verständnis heraus seinen Ratschlag gab, indem er an die Grundhaltung der Streitparteien appellierte. Es ist weiter anzunehmen, dass ein Teil seines Ratschlags einen beidseitigen konkreten Rechtsverzicht¹⁴ beinhaltete. Dieser bewirkte im Wesentlichen einen Ausgleich der Interessen der Streitparteien, indem die gemeinsamen Anliegen über die partikularen Interessen gestellt wurden. In diesem für die Geschichte der Eidgenossenschaft so bedeutenden historischen Akt findet sich der oben erwähnte paulinische Grundsatz von Vermittlung und Suche nach einem gütlichen Einvernehmen umgesetzt.

Die konkrete Vermittlungstätigkeit von Bruder Klaus ruht ganz in seinem persönlichen christlichen Glaubens- und Lebensverständnis. In einem Dankschreiben an die Berner Ratsherren vom 4. Dezember 1482, ein Jahr nach seinem geschichtsmächtigen Ratschlag an die Vertreter der Tagsatzung von Stans, gibt er in wenigen eindringlichen Worten den Briefempfängern Einblick in die Grundhaltung, welche ihn bei seiner Empfehlung geleitet hat.¹⁵ In dem dichten Schreiben¹⁶ treten vier elementare Begriffe, „Gehorsam“, „Weisheit“, „Friede“ und „Glauben“, hervor, wobei der Begriff des Friedens in einem einzigen Satz formuliert markant im Zentrum steht und auch inhaltlich den Zielpunkt des Gedankengangs von Bruder Klaus bildet: „Friede ist stets in Gott, denn Gott ist der Fried, und Fried mag nicht zerstört werden, Unfried aber würde zerstört.“¹⁷

Die drei den „Frieden“ umrahmenden Begriffe verweisen auf die Grundhaltung, die einen Christen besonders im Streit- und Konfliktfall leiten soll. Der „Gehorsam“ steht für die Bindung an die Lebensverhältnisse, denen wir unterworfen sind, und an die Grundüberzeugungen, die uns leiten sollen. Der „Glaube“ verweist direkt auf die christlichen

¹³ Zum Stanser Verkommnis siehe Roland Gröbli, in: *Mystiker.Mittler.Mensch*, 600 Jahre Niklaus von Flüe. Hrsg. Roland Gröbli, Heidi Kronenberg, Markus Ries. Thomas Wallimann, Zürich 2016, S. 23ff.

¹⁴ Zur Prämisse des Rechtsverzichts bei Bruder Klaus vgl. weiterführend Guido Estermann, *Die Prämisse des Rechtsverzichts als friedlicher Weg aus einem Konflikt*, in: *Mystiker.Mittler.Mensch*, a.a.O., S. 203-206.

¹⁵ Niklaus von Flüe, a.a.O., S. 92f.

¹⁶ Bernhard Rothen, Brief an die Berner Ratsherren „Von der Liebe wegen“, in *Mystiker.Mittler.Mensch*, a.a.O., S. 197-202, bezeichnet dieses Schreiben zutreffend als „355 Worte elementarer Erkenntnisse“ (S. 198).

¹⁷ Übersetzung nach B. Rothen, a.a.O., S. 198.

Werte und die daraus erwachsende Verantwortung. Die „Weisheit“ prägt das Urteilsvermögen aus der Erfahrung in Anwendung auf das konkrete Leben. Der „Friede“ wird in diesem Schreiben vollumfänglich mit „Gott“ gleichgesetzt. Er wird von Bruder Klaus als Gottes Anspruch und Auftrag an die Welt und ihre unausweichlich von Streit und Konflikten geprägten Verhältnisse und Beziehungen, die in alle Lebensbereiche hineinragen, verstanden. Aus dieser Spannung und Unbedingtheit des Friedensanspruchs Gottes, - denn es heisst: „Unfriede aber würde zerstört“ – erwächst für Bruder Klaus die jeder Vermittlung und Streitbeilegung innewohnende Kraft.

3.4 Abschliessende Gedanken

Die von der Synode der katholischen Kirche im Kanton Zürich vor nun gut 15 Jahren ins Leben gerufene Ombudsstelle erweist sich mit Blick auf die Grundlagen des christlichen Glaubens als weit mehr als eine moderne Erscheinung. Ombudstätigkeit in den verschiedenen Formen von Vermittlung, Streitbeilegung, Suche nach einvernehmlichen Lösungen und Entspannung von konfliktuellen Situationen aller Art, bildet demnach ein wesentliches Element des kirchlichen Selbstverständnisses. Mehr noch: Man kann durchaus sagen, dass sich im Lichte der vorausgegangenen Reflexionen, insbesondere der zitierten Schriftzeugnisse sowie der historischen Wirksamkeit von Bruder Klaus, der Vermittlungsauftrag als ein genuin christliches Unterfangen besser verstehen lässt, welchem die Kirche und auch die Ombudsleute verpflichtet sind.

4. Fallbeispiele

4.1. Kommunikationsprobleme, die zur Verunsicherung führen

Eine kirchliche Mitarbeiterin in einem Pfarreisekretariat wendet sich an die Ombudsstelle, da sie seit längerer Zeit den Eindruck hat, sie werde von ihren Kolleginnen und Kollegen im Seelsorgeteam aus dem allgemeinen Informationsfluss ausgeschlossen und man rede auch hinter ihrem Rücken über private Dinge, die sie betreffen. Sie fühle sich deshalb zunehmend verunsichert und habe die Situation auch schon mit ihrem Hausarzt besprochen. Dieser habe ihr geraten, die Vorkommnisse offen anzusprechen und sich ggf. bei der kirchlichen Ombudsstelle Hilfe zu holen. In dem Gespräch mit der Ombudsperson stellt sich heraus, dass die Gesuchstellerin bereits verschiedentlich einen Anlauf unternommen hatte, um den Pfarreibeauftragten auf ihr Problem aufmerksam zu machen, doch sei dies immer mit dem Hinweis auf Zeitmangel regelrecht abgeblockt worden. Auf Nachfrage der Ombudsperson, ob sie dann nicht versucht habe, den Personalverantwortlichen der Kirchenpflege diesbezüglich zu kontaktieren, bejaht sie; doch auch dieser habe ihr Anliegen nicht ernst

genommen und auch keinen Gesprächstermin angeboten. Zusätzlich präsentiert die Gesuchstellerin ihre letzte Mitarbeiterbeurteilung (im folgenden MAB). Verschiedene Bewertungen könne sie darin nicht nachvollziehen, insbesondere betrachte sie eine Bemerkung als einen Übergriff in ihre Privatsphäre. Diese beziehe sich nämlich auf eine nun schon Jahre zurückliegende Begebenheit, die eigentlich abgeschlossen sei.

Eine genauere Lektüre der MAB ergibt, dass sich die beanstandete Passage tatsächlich auf eine zurückliegende Massnahme bezieht, welche aber auch in der vorliegenden MAB als definitiv abgeschlossen betrachtet wird. Die Verunsicherung hierüber ist einer missverständlichen Formulierung geschuldet, auf welche die Ombudsperson die Gesuchstellerin aufmerksam macht. Darüber hinaus bietet die Ombudsperson an, das Gespräch mit dem Linienvorgesetzten und dem Personalverantwortlichen zu suchen, um den Fragen des Kommunikationsverhaltens im Pfarreiteam näher nachzugehen.

Es kommt in der Folge zu einem Gespräch der Ombudsperson mit dem Pfarreibeauftragten. Darin wird deutlich, dass sich die Zusammenarbeit mit der Gesuchstellerin nicht immer einfach gestaltet. Sie stelle viele, zuweilen auch unnötige Fragen und mische sich – ohne sich vielleicht dessen bewusst zu sein – in seelsorgerliche Angelegenheiten ein, die sie dann persönlich sehr ernst nähme und sie letztlich auch überfordern würden. Man sei aber immer bemüht, die Mitarbeiterin angemessen einzubinden, doch gehe vielleicht in der täglichen Arbeit, wenn es einmal schnell gehen muss, die nötige Aufmerksamkeit ihr gegenüber unter. Auf jeden Fall sei ihre Stelle in keiner Weise gefährdet, wie sie möglicherweise vermute.

Die Ombudsperson gibt der Gesuchstellerin über die Auskünfte, welche sie von ihrem Linienvorgesetzten erhalten hat, eine Rückmeldung. Sie regt darüber hinaus an, dass doch bald auch direkt ein Gespräch mit dem Pfarreibeauftragten und dem Personalverantwortlichen zustande kommen sollte, bei dem die verschiedenen Kommunikationsprobleme konkret angesprochen werden sollten. Dies solle die Mitarbeiterin jetzt unmittelbar verlangen. Ca. vier Wochen später erhält sie einen Anruf der Gesuchstellerin. Diese informiert darüber, dass die Aussprache nun stattgefunden habe und zu ihrer vollen Zufriedenheit verlaufen sei. Sie bedankt sich bei der Ombudsperson für die konstruktive Intervention.

4.2. Vermittlung zwischen Seelsorger und Kirchenpflege

Ein Seelsorger gelangt an die Ombudsstelle wegen ständiger Spannungen mit der Kirchenpflege, welche inzwischen zu einem massiven Vertrauensverlust von seiner Seite her geführt hätten. Die Zusammenarbeit gestalte sich schon seit längerem als sehr schwierig,

indem sich die Kirchenpflege seinen Anliegen gegenüber oftmals als sehr zurückhaltend bis ablehnend zeige. Insbesondere bestehen grosse Differenzen in Bezug auf einen Umbauwunsch des Pfarreigebäudes, welcher seiner Meinung nach nicht umfassend und schnell genug an die Hand genommen werde. Er strebe einen substantiellen Umbau an, welcher auch den Bedürfnissen der heutigen gewandelten Seelsorgearbeit entgegenkommen würde, denn man müsse die Weichen für die Zukunft stellen, wohingegen die Kirchenpflegemitglieder nur kleinere bauliche Anpassungen für notwendig hielten. Für den Seelsorger ist dies auch Ausdruck einer gewissen Verkrustung in der Kirchenpflege, der es an Erneuerung fehle. Mit einigen der Mitglieder liege er zudem wegen konkreter Vorfälle seit einiger Zeit im Streit; allein der Präsident der Kirchenpflege versuche immer wieder vermittelnd und beruhigend einzugreifen.

Die Ombudsperson sucht daraufhin zunächst das Gespräch mit dem Präsidenten der Kirchenpflege, der seine bis anhin immer vermittelnde und ausgleichende Position in diesem Streit bestätigt. Er legt auch offen, dass er sich seinerseits schon überlegt hatte, die Ombudsstelle miteinzubeziehen, da die Arbeit in der Kirchenpflege wegen der ständigen Differenzen – die auch lautstark ausgetragen werden – zunehmend schwieriger bis unmöglich geworden sei. Seiner Meinung nach sei inzwischen auch eine eigentliche Zerrüttung zwischen dem verantwortlichen Seelsorger und einzelnen Mitgliedern der Kirchenpflege eingetreten, die seine Vermittlungsmöglichkeiten übersteigen würden. Es sei u.a. auch zu verbalen Ausfällen gekommen und die Situation sei aktuell schlicht frustrierend und überfordere alle Beteiligten.

Die Ombudsperson regt in einem ersten Schritt eine gemeinsame Aussprache zwischen Seelsorger und Kirchenpflege an, bei der die strittigen Themen offen auf den Tisch gelegt werden; das Gespräch soll überdies nicht im Pfarrgemeindehaus, sondern an einem neutralen Ort stattfinden. Das Gespräch kommt daraufhin zeitnah zustande, was auch Ausdruck dafür ist, dass der durch die Spannung ausgelöste Druck stark auf allen Beteiligten lastet. Es wird dabei über das schon Erwähnte hinaus deutlich, dass sich der Seelsorger sehr umfassend sowie vielfach kontrollierend Aufgaben der Kirchengemeinde an sich zieht und die Tendenz hat, über den Kopf des zuständigen Kirchenpflegers hinweg Entscheidungen zu treffen. Diese organisatorische Stärke und ein gewisser Aktionismus haben auch dazu geführt, dass das Freiwilligen-Engagement bei Pfarreianlässen merklich zurückgegangen sei, da sich die Freiwilligen nur noch als einfache Hilfskräfte und Statisten gefühlt hätten und von den Organisationsanforderungen überfahren worden seien. Abschreckend sei auch der manchmal sehr direkte und zuweilen schroffe Umgangston.

Die anfänglich sehr angespannt defensive Atmosphäre legt sich im Laufe der Aussprache zunehmend und gibt nach und nach Raum für sachliche Unterscheidungen in verschiedene Themenkomplexe und kleinere Klarstellungen in Bezug auf Aufgaben und Zuständigkeiten. Man einigt sich am Ende des Gesprächs darauf, an der kommenden Kirchenpflegesitzung die Ergebnisse des Vermittlungs-Gesprächs noch einmal eingehend zu bewerten und die einzelnen Sachthemen zu vertiefen, insbesondere die Verantwortlichkeiten klarer festzulegen. Des Weiteren wird insbesondere vom Seelsorger gewünscht, in absehbarer Zeit eine zweite gemeinsame Aussprache mit der Ombudsperson zu führen, um die Ergebnisse zu überprüfen und zu sehen, ob und welche weiteren Massnahmen eventuell angezeigt wären. Diese Sitzung findet dann ca. 3 Monate später auf Einladung des Präsidenten der Kirchenpflege statt und läuft von Anfang an in einer merklich entspannten und konstruktiven Atmosphäre ab. Die Ombudsperson gewinnt den Eindruck, dass die Zusammenarbeit zwischen Seelsorgeleitung und Kirchenpflege wieder in einem respektvollen und auf Einvernehmlichkeit hin orientierten Rahmen möglich geworden ist. Dazu beigetragen hat wohl auch die Tatsache, dass ein persönlich eskalierter Konflikt zwischen dem Seelsorger und einem Kirchenpflege-Mitglied mit Hilfe der Ombudsperson in einem separaten Setting geklärt werden konnte. Man einigt sich darauf, noch einmal in 6 Monaten zusammen zu kommen, um die Nachhaltigkeit der wiedergewonnenen Zusammenarbeit zu überprüfen.

5. Zum Schluss

Auch im Berichtsjahr 2016 sind wieder eine Vielzahl von Problemstellungen und Konfliktsituationen an die Personalombudsstelle herangetragen worden, die durch die Interventionen der Ombudsleute einvernehmlichen Lösungen zugeführt werden konnten. Es zeigt sich, dass insbesondere die Unabhängigkeit der Personalombudsleute vom Konfliktgeschehen Verhärtungen überwinden und sachlich angemessene und pragmatische Lösungen erleichtern. Dies geht auch aus verschiedenen positiven Rückmeldungen hervor, welche die Ombudsleute im Berichtsjahr entgegennehmen durften.

Die Zusammenarbeit mit den kirchlichen Behörden auf den verschiedensten Ebenen gestaltete sich mehrheitlich konstruktiv und kooperativ. Auch das ist eine wesentliche Hilfe in verfahrenen Konfliktsituationen, für welche die Personalombudsleute dankbar sind.

Zürich, 13. April 2017

lic.iur. Barbara Umbricht Lukas, Personalombudsfrau
Dr. Helmut Steindl, Personalombudsmann

Anhang:

Literaturliste zu Kapitel 2:

- Haller Walter Der Ombudsmann als Mittler zwischen Bürger und Behörden; in: Verwaltungspraxis, 1/1974, S. 367 ff.
- Herzberg Kurt/
Debus Anne Der Bürgerbeauftragte – Möglichkeiten und Grenzen der Ombudseinrichtung; in: Thüringer Verwaltungsblätter 4/2015, S. 77 ff.
- Klinger Cornelia Vom Schönen und Mühsamen im Alltag der Demokratie, Zum Spannungsverhältnis von Gleichheit und Differenz, Ombudsstelle der Stadt Zürich, 2016
- Matscher Franz (Hrsg.) Ombudsmann in Europa – Institutioneller Vergleich, Kehl am Rhein 1994
- Ombudsmann des
Kt. Zürich (Hrsg.) 25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kantons Zürich, Festschrift zum Jubiläum 1977 – 2002, Zürich, 2003
- Wenzel Dennis „Justitia ohne Schwert“ – Die neuere Entwicklung der aussergerichtlichen und gerichtsbezogenen Mediation in Deutschland, Hamburg 2014

Literaturliste zu Kapitel 3:

- Gröbli Roland et al. (Hrsg.) Mystiker. Mittler. Mensch. 600 Jahre Niklaus von Flüe, Zürich 2017
- Luzerner Zeitung AG
(Hrsg.) Mehr Ranft. Partnerbeilage des Trägervereins „600 Jahre Nicklaus von Flüe“, erstellt in Zusammenarbeit mit der Luzerner Zeitung AG. Beilage in der „Zentralschweiz am Sonntag“, der „NZZ am Sonntag“ und der „Ostschweiz am Sonntag“ vom 12. März 2017.

- Nigg Walter Niklaus von Flüe. Berichte der Zeitgenossen. Zusammengestellt und eingeleitet von Walter Nigg, Düsseldorf 1962
- Schenker Adrian Versöhnung und und Sühne. Wege gewaltfreier Konfliktlösung im Alten Testament. Mit einem Ausblick auf das Neue Testament. Freiburg/Schweiz 1981
- Schenker Adrian Chemins bibliques de la non-violence. Cambrai 1987 (frz. Ausgabe von Versöhnung und Sühne)
- Stirnemann Heinrich Der Gottesgelehrte Niklaus von Flüe, Freiburg/Schweiz 1981