

# Handbuch Kommunikation des Pastoralraums Basel-Stadt

## 1. Einleitung

Der Pastoralraum Basel-Stadt will sich mit einer professionellen, sinnvollen sowie zeitgerechten Kommunikations- und Öffentlichkeitsarbeit positionieren, profilieren und sich situativ zu aktuellen Fragen und Themen äussern und dementsprechend wahrgenommen werden.

Eine professionelle Kommunikations- und Öffentlichkeitsarbeit bietet die Möglichkeit, den Pastoralraum Basel-Stadt in seiner ganzen Breite und Vielfalt abzubilden. Diese Chance gilt es zu nützen. Dazu gehören zentral Faktoren wie gegenseitiger Respekt und Toleranz.

In der Römisch-Katholischen Kirche in Basel-Stadt gibt es zwei Kommunikationsstellen. Die pastorale Kommunikation ist mit einer 50-Prozent-Stelle abgedeckt, die staatskirchenrechtliche Kommunikation mit einem 20-Prozent-Pensum. Dazu kommen zahlreiche Kommunikationstätigkeiten direkt in Pfarreien und Seelsorgeräumen. Die jeweilige Zuständigkeit ergibt sich in aller Regel aus der Thematik und wird bei Bedarf situativ abgesprochen. Die beiden Stellen arbeiten eng zusammen und unterstützen sich gegenseitig.

Dieses Handbuch Kommunikation dient als Leitfaden und regelt die Ziele, Zielgruppen, Grundsätze, Aufgaben sowie Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und den entsprechenden Umgang in der pastoralen Kommunikation.

Das Handbuch mit diversen Anhängen, welche regelmässig aktualisiert/angepasst werden und den Pfarreien und Seelsorgeräumen stets aktuell zur Verfügung stehen, bildet die Grundlage für die Kommunikation nach innen und aussen. Kommunikations-Tätigkeiten erfolgen sowohl durch den Pastoralraum wie auch durch die einzelnen Pfarreien. Diese gilt es möglichst gut miteinander zu vernetzen.

Nützen wir eine gute Kommunikation, um die ganze Vielfalt der RKK BS aufzuzeigen.

## 2. Zielgruppen

Wir unterscheiden zwischen externen und internen Zielgruppen.

### **Externe Zielgruppen**

- Mitglieder der RKK Basel-Stadt
- Mitglieder anderer Konfessionen
- Allgemeine Öffentlichkeit
- Unternehmen (juristische Personen)
- Medien
- Öffentliche Verwaltung
- Politische Gruppierungen
- Soziale und kulturelle Institutionen

### **Interne Zielgruppen**

- Sämtliche Mitarbeitende der RKK
- Zentrale Dienste
- Kirchenrat
- Synode
- Pfarreiräte
- Freiwillige
- Bistum
- Katholische Organisationen und Verbände
- Religiöse Gemeinschaften
- Klöster

### 3. Grundsätze

Das mediale Umfeld in der Nordwestschweiz sowie im Dreiland gestaltet sich herausfordernd. Dem ist entgegenzuwirken, Massnahmen und Möglichkeiten sind Bestandteil dieses Handbuchs.

Eine gute, professionelle Kommunikation macht eine Organisation sympathisch und glaubwürdig und ist nachhaltig. Die Kommunikation der Römisch-Katholischen Kirche in Basel-Stadt hat das Ziel, dass der Glaube sowie das Profil der Kirche durch die Menschen im Kanton Basel-Stadt (und womöglich darüber hinaus) positiv wahrgenommen werden. Dabei gilt es zu unterscheiden zwischen proaktiver, reaktiver, interner und externer Kommunikation. Dazu kommen zunehmend weitere Kanäle, welche es zu bespielen gilt und die in diesem Handbuch thematisiert werden.

- Kommunikation ist dialogisch, vernetzt und orientiert sich an Anspruchsgruppen.
- Kommunikation erreicht Menschen, wenn diese gehört und ernst genommen werden.
- Krisen-Kommunikation ist Chefsache und Bestandteil eines separaten Konzepts ([siehe spezielle Beilage](#)).
- Intern vor extern und Direktbetroffene zuerst. Mitarbeitende und Behörden haben ein Anrecht darauf, vor der Öffentlichkeit informiert zu werden. Direktbetroffene sind grundsätzlich zuerst zu informieren.
- Aktiv, sachlich, verständlich. Wir informieren proaktiv und vollständig über Ereignisse, Entscheide und Prozesse. Die Inhalte der Informationen beruhen auf gesicherten Fakten. Mitteilungen sind sorgfältig und in einer allgemein verständlichen Sprache formuliert. Falls nötig wird eine Sprachregelung erarbeitet. Auf Gerüchte, Mutmassungen und Spekulationen gehen wir in aller Regel mit dem Hinweis auf Seriosität bewusst nicht ein.
- Glaubwürdigkeit. Wir kommunizieren offen, transparent und so zeitnah wie möglich. Kirchliche Anliegen und Ereignisse werden in aller Regel proaktiv kommuniziert.
- Die nach aussen verwendete Sprache ist sachlich, zielgruppengerecht, alltagsbezogen (nicht abgehoben), argumentierend, abwägend und suchend (nach pro und contra), echt, authentisch und anständig.
- Das Auftreten und Handeln der einzelnen Mitarbeitenden im Pastoralraum sowie in der ganzen RKK Basel-Stadt ist für die Kommunikationsarbeit von zentraler Bedeutung.
- Es gilt konstant, Synergien mit Partnerorganisationen zu nutzen.

Die verschiedenen Kommunikationsarten sind aufeinander abgestimmt. Die Kommunikation ist somit wirkungsorientiert, zeit- und zielgruppengerecht und somit widerspruchsfrei.

Merke: in der Kommunikation gibt es Grundsätze und Regeln. Da aber jede Situation anders ist, gilt immer auch die situative Anwendung und Beurteilung.

#### 4. Kommunikationsstelle: Aufgaben, Rolle und Pflichten

- Die Kommunikationsstelle des Pastoralraums Basel-Stadt ist Anlaufstelle für sämtliche Medienanfragen zu pastoralen Themen und bedient die Medien mit Informationen, welche im Zusammenhang mit der Kirche und ihren Interessen stehen.
- Sie pflegt eine enge Zusammenarbeit mit der staatskirchenrechtlichen Informationsstelle. Ebenso mit den Personen, welche in den Pfarreien und Seelsorgeräumen in der Kommunikation tätig sind.
- Sie ist intern über Medienanfragen jeglicher Art zu informieren. Siehe Checkliste und Leitlinien ([siehe spezielle Beilage](#)).
- Sie ist verantwortlich für den Bereich des Pastoralraums Basel-Stadt im Kirche Heute (Doppelseite) und bietet Unterstützung bei Inhalten und Realisierung von Informations- und Medienunterlagen.
- Sie betreut, verantwortet und überprüft (ebenfalls zusammen mit der staatskirchenrechtlichen Kommunikationsstelle) die Inhalte auf der RKK-Webseite sowie in den Sozialen Medien.
- Sie ist Anlaufstelle für die visuellen Auftritte in der Öffentlichkeit inkl. Verwendung des RKK-Logos, auch dies in Zusammenarbeit mit der staatskirchenrechtlichen Kommunikationsstelle, und berät und unterstützt in dieser Thematik die Pfarreien.
- Sie organisiert Weiterbildungsangebote in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit.
- Sie unterstützt Pfarreien und alle anderen Stellen in ihren öffentlichen Auftritten.
- Sie arbeitet in Arbeitsgruppen mit.
- Sie hält den regelmässigen Kontakt zu den regionalen Medienredaktionen.
- Sie ist Anlaufstelle für kommunikative Anliegen aller Art.
- Sie ist ein zentraler Teil der Krisenkommunikation.

## 5. Mittel der Kommunikation

### **Klassische Medienarbeit**

Die Medien werden regelmässig flächendeckend mit Medienmitteilungen bedient, welche wenn immer möglich auch Bildmaterial enthalten. Dazu kommen punktuelle Themensettings mit individuellen Kontaktaufnahmen sowie die Prüfung von einzelnen, situativen Partnerschaften.

Der Medienverteiler (E-Mail) wird regelmässig überprüft, ist somit stets auf dem neusten Stand und steht auch den Pfarreien zur Verfügung.

Der Inhalt einer Medienmitteilung hat klar und neutral zu sein und sollte die sieben W-Fragen beantworten (wer, was, wann, wo, warum, wie, wozu). Eine Medienmitteilung muss zwingend einen Newsgehalt und der Inhalt eine gewisse übergeordnete Bedeutung und Relevanz haben.

Eine Medienmitteilung hat stets einen klaren Absender und eine klare Ansprechperson zu enthalten. Die Ansprechperson muss erreichbar sein.

In der Medienarbeit (externe Kommunikation) gilt der Grundsatz der Gleichbehandlung aller Medien.

Die Gesamtverantwortung in der Medienarbeit/externen Kommunikation liegt bei der Kommunikationsstelle.

### **Mediananfragen**

Anlauf- und Koordinationsstelle für Mediananfragen aller Art ist die Kommunikationsstelle. In einer ersten Phase erfolgt die Beurteilung der Zuständigkeit (pastoral oder staatskirchenrechtlich) sowie die Klärung der Formalitäten (wer, Termin, Inhalt, Kontext, Gegenlesen, Daten- und Persönlichkeitsschutz, etc.).

Die Kommunikationsstelle koordiniert den gesamten Ablauf, vermittelt und coacht Gesprächspartner (Grundsatz: wenn immer möglich die kompetenteste Person fürs jeweilige Thema) und erteilt nach interner Absprache auch selbst Auskünfte. Für Mediananfragen besteht eine spezielle Checkliste ([siehe spezielle Beilage](#)).

Die Gesamtverantwortung hierfür liegt bei der Kommunikationsstelle.

## **Social Media**

Die RKK Basel-Stadt ist in den sozialen Medien in erster Linie auf Facebook aktiv und unterhält eine eigene Facebook-Seite (katholischbasel), dazu kommen ein Instagram-Account und ein YouTube-Kanal.

Diese Kanäle stehen nicht nur dem Pastoralraum, sondern der gesamten RKK zur Verfügung und eignen sich hervorragend für die Bewerbung von Veranstaltungen verschiedensten Arten. Es gibt einen Pool von Facebook-Administratoren/innen und Redaktoren/innen, welche alle autonom legitimiert sind, Posts zu vollziehen. Zusätzliche entsprechende Rechte können bei der Kommunikationsstelle beantragt werden und werden gerne erteilt. Facebook-Werbung ist auf Anfrage bei der Kommunikationsstelle möglich.

Die Administratoren/innen und Redaktoren/innen sind aufgerufen, ein gewisses Monitoring und Ideen wie z.B. Schwerpunkt-Themen einzubringen. Die Details sind in den entsprechenden Guidelines geregelt (spezielles Dokument folgt).

Social Media funktioniert vor allem mit der viralen Verbreitung und Streuung. Das heisst, je mehr «Freunde/innen» eine Seite hat, desto höher ist die Beachtung. Und das heisst wiederum, je mehr gepostet wird, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass Dinge kommentiert und geteilt werden und somit die Streuung und Beachtung rasch zunimmt.

Die Gesamtverantwortung für das Thema «Social Media» liegt bei der Kommunikationsstelle.

## **Webseite**

Die Webseite [www.rkk-bs.ch](http://www.rkk-bs.ch) deckt die wichtigsten staatskirchenrechtlichen und pastoralen Themen der RKK BS ab, ist vor allem auch ein Informationsmedium für Adressen, Ansprechpersonen, etc. und verfügt unter anderem über einen zentralen Veranstaltungskalender.

Neuigkeiten von einer gewissen übergeordneten Relevanz werden auf der Startseite unter News abgebildet. Bezüglich Datenpflege sind sämtliche Bereiche der RKK aufgefordert, ihre Einträge regelmässig punkto Aktualität zu überprüfen und allfällige Mutationen proaktiv zu melden. Inhaltliche Veränderungen sowie Anpassungen des Layouts können nur durch die beiden Kommunikationsstellen vorgenommen werden. Insofern sind sämtliche Inputs und Wünsche an die Kommunikationsstellen zu richten. Die Vorgaben bezüglich Inhalten sowie die zentralen Punkte in Sachen Urheberrecht sind [in zwei speziellen Beilagen](#) nachlesbar.

Die Gesamtverantwortung für die Webseite liegt gemeinsam bei den beiden Kommunikationsstellen.

## **CI/CD**

Die beiden Kommunikationsstellen sind Anlaufstellen für die Themen Corporate Identity und Corporate Design inklusive E-Mail-Signaturen etc. und stehen den Pfarreien beratend zur Verfügung. Das Thema CI/CD bildet einen laufenden Prozess, z.B. bei der Erstellung von Flyern und anderen Werbematerialien, welche öffentliche Wirkung haben. Beachten Sie dazu die Guidelines [in der speziellen Beilage](#).

## **Interne Kommunikation**

Mindestens so wichtig wie die externe Kommunikation ist die interne Kommunikation und es gilt der Grundsatz «intern vor extern». Mittel dazu sind in aller Regel der Newsletter (via das Tool MailChimp) sowie in Ausnahmefällen ein Mail an Alle (z.B. bei technischen Störungen). Mitarbeitende sind über relevante, die RKK betreffende Neuigkeiten in aller Regel vor der Öffentlichkeit und vor den Medien zu informieren. Das ist ein nicht zu unterschätzendes Zeichen von Wertschätzung und stärkt das Vertrauen und die Loyalität.

Die Gesamtverantwortung für die Interne Kommunikation liegt gemeinsam bei den beiden Kommunikationsstellen.

## **Kirche Heute**

Offizielles Publikationsorgan für den Pastoralraum Basel-Stadt ist das Kirche Heute (Pfarrblatt). Im Innenteil der Ausgabe «Region 1» (in aller Regel auf den Seiten 6/7) steht dem Pastoralraum eine Doppelseite zur Verfügung, welche im Zwei-Wochen-Rhythmus erscheint. Der Mantelteil ist bei allen drei Ausgaben identisch.

Die untere Hälfte der Doppelseite des Pastoralraums Basel-Stadt bildet ein umfassendes Adress- und Kontaktverzeichnis. Im oberen Teil stehen zwei Halbseiten für aktuelle Themen zur Verfügung. Die Themenauswahl obliegt der Pastoralraumleitung. Bei der Themenauswahl ist stets darauf zu achten, dass die Vielfalt des Pastoralraums zum Ausdruck kommt und adäquat abgebildet wird.

Die Gesamtverantwortung bezüglich des Inhalts der Pastoralraumseiten im Kirche Heute liegt bei der Kommunikationsstelle, und zwar in regelmässiger Absprache mit der Pastoralraumleitung.

### **Krisenkommunikation**

Die Kommunikation im Falle einer Krise ist in einem speziellen Konzept geregelt. ([spezielle Beilage](#)).

### **Weitere Mittel der Kommunikation**

- Punktuelle Artikel, Interviews, Blogs
- Jahresbericht
- Broschüren und Prospekte
- Präsenz an Messen, Veranstaltungen, etc.

## **6. Inkrafttreten**

Dieses Kommunikationshandbuch tritt am (Datum) in Kraft.

Verabschiedet am 4. Februar 2021 durch das Pastoralraum-Team

### **Diverse Anhänge (alle verlinkt)**

- Checkliste für den Umgang mit Medien
- Guidelines CI/CD sowie Webseite
- Guidelines Urheberrecht
- Factsheet Krisenkommunikation
- In Erarbeitung: Guidelines Social Media

Basel, im Februar 2021 / @Meinrad Stöcklin