

# BÜRO PILATUS STR

YVONNE SIEGRIST MASTAI  
HEINZ ERMATINGER

## Ombudsstelle: Aktuelles Beispiel

Die Caritas Luzern hat mit uns zusammen ein solches Angebot als Pionierprojekt entwickelt. Mit einer fest eingerichteten «Ombudsstelle» sichert sich die Caritas Luzern mit der Dienstleistung des BÜRO PILATUSSTR die Konfliktberatung für ihre Führungspersonen und Mitarbeitenden als ständigen externen Service. Die Vorteile für Mitarbeitende und Führungspersonen von Caritas bestehen darin, eine Leistung, die sie für sinnvoll erachten, auch wirklich in Anspruch zu nehmen. Die Schwelle wird niedriger, indem der Aufwand, passende Beratungspersonen oder MediatorInnen zu finden, entfällt. Dabei haben sie die Wahl zwischen einer Frau und einem Mann.

Ziel unserer Interventionen ist es, die Mitarbeitenden oder Vorgesetzten in möglichst einem bis maximal drei Gesprächen zur Lösungsfindung zu befähigen (Ressourcenorientierung). Wir als Beraterin und Berater nehmen zu diesem Zweck auch Triagefunktionen wahr. Halbjährlich geben wir anonymisierte Rückmeldungen in den Betrieb.

Damit hat die Leitung der Caritas die Möglichkeit, Massnahmen die letztendlich auch präventiv wirken, abzuleiten und so im besten Fall imageschädliche und kostenintensive Mobbing- und Burnoutfälle zu verhindern.

## *Ombudsstelle als Projekt*

*Die Bezeichnung des Vorhabens als Projekt sichert für beide Seiten die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Dienstleistung und die Überprüfung ob sie weiter zur Verfügung gestellt werden soll oder ob für die Organisation ein anderes Modell sinnvoller findet.*