

Auswertung der Umfrage „Auswirkungen der Corona Krise auf die Pastoral im Bistum Mainz“

Caritasdirektor*innen und Dienststellenleitungen

Federführung: Bischöfliches Ordinariat Mainz, Dezernat Seelsorge
Kerstin Aufenanger, Stephan Weidner

Begleitung: Christine Willems, David Weidner

Die Umfrage

- **Thema:** Auswirkungen und Lernerfahrungen der Corona Krise für die Pastoral
- **Befragte:** Haupt- und ehrenamtlich Verantwortliche im Bistum Mainz
- **Methodik:** Online Umfrage (Multiple Choice + Freitext) und 26 qualitative Interviews
- **Umfragezeitraum:** 17.8. bis 30.9.2020

Übersicht

1 **Rahmendaten der Umfrage (Wer?/Was?)**

2 Zentrale Ergebnisse der Caritas-Umfrage

3 Handlungsempfehlungen

4 Auswertung der qualitativen Interviews

Die Befragten

Fragebogen erhalten:

- **1851 Verantwortliche**, davon **23 Caritas Dienststellenleitungen**

Fragebogen beantwortet:

- **25 Caritas-Leitungen**
→ **Über 100% Rücklaufquote**, der Umfrage-Link wurde vermutlich an Kolleg*innen weitergeleitet

Zielgruppe	Antworten	Gesamt	Quote
Pastorale Mitarbeiter*Innen (Kategorial & Pfarrei)	225	795	28%
PGR/Räte/Erw. verbände	163	363	45%
Referent*innen BJA	26	67	39%
Verbandsleitungen BDKJ	20	80	25%
Ordens	4	24	17%
Caritas Dienststellenleitungen	25	23	109%*
Kitaleitungen	55	206	27%
Schuldirektor*innen	7	27	26%
Sekretär*innen Pfarrbüros	76	256	30%
Mitglieder TPT	144	300	48%

* Fragebogen wurde öfter beantwortet als es Dienststellenleitungen gibt

Fragestellungen

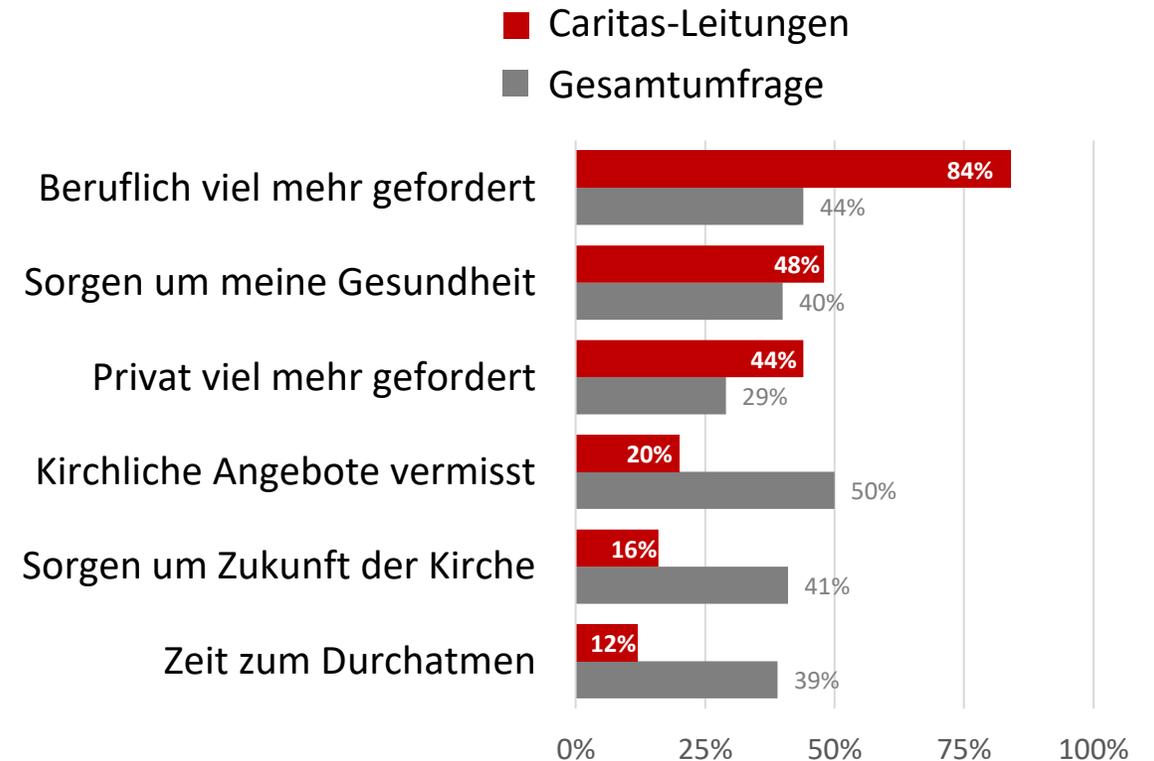
1. Persönliche Situation der Betroffenen
2. Kommunikation und Kontakt
3. Corona-Learning
 - Neuentwicklungen
 - Bewertung
 - Fortführung
4. Wahrnehmung von Kirche im Sozialraum

Übersicht

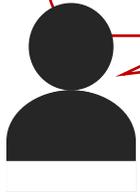
- 1 Rahmendaten der Umfrage (Wer?/Was?)
- 2 Zentrale Ergebnisse der Caritas-Umfrage**
- 3 Handlungsempfehlungen
- 4 Auswertung der qualitativen Interviews

Persönliche Situation während des Lockdowns ab März 2020

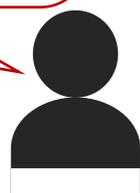
- Vor allem **beruflich** waren Caritas Leitungen überdurchschnittlich **stark gefordert**.
- **Kirchliche Angebote** und die Frage nach der **Zukunft der Kirche** waren **unterdurchschnittlich** ausgeprägt.
- Im Vergleich zu anderen kirchlichen Mitarbeiter*innen war **Homeoffice bei der Caritas seltener möglich**



Persönliche Situation während des Lockdowns ab März 2020



„Im Focus stand für alle Caritasangebote Formen zu finden und zu organisieren, um weiterhin für die Menschen Hilfe und Versorgung zu leisten.“



„Ich fühlte mich als Leitung nochmal anders gefordert auch im Sinn von Fürsorge für meine Kolleginnen und Kollegen und auch nochmal als Mittelsmann zwischen der Geschäftsführung, und dem Team.“

*„Irritiert war ich, dass sich kirchliche Einrichtungen (auch das BO) über Wochen ins Homeoffice zurückgezogen haben mit der Begründung "Muss leider sein."
Es kam mir vor, als würde das Schutzbedürfnis kirchlicher Mitarbeiter*innen unterschiedlich gesehen. Caritas "durfte" nicht ins Homeoffice.“*

Originalzitate aus der Umfrage

Kontakt mit der Zielgruppe

- **Alle Caritas Leitungen haben mit ihrer Zielgruppe kommuniziert**, ein Kontaktabbruch fand nicht statt
- **Klassische Kontaktformen** (Präsenz, Telefon) wurden dabei **häufiger genutzt** als digitale Kommunikation. Dies ist möglicherweise durch die geringe Nutzung von Homeoffice zu erklären

Kontaktmedium	Antworten	Quote	Gesamtumfrage
Physisch	21	84%	35%
Telefonisch	19	76%	73%
Videokonferenz	6	24%	51%
E-Mail*	3	12%	29%
Gar nicht	0	0%	8%

* Im Freitext Kommentar genannt

Wichtige Themen der Caritas Leitungen

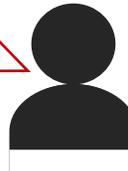
- **Umsetzung von Hygienemaßnahmen** und Schutz der Mitarbeiter*innen und Klienten
- **Probleme bei Datenschutz und Mailverschlüsselung** bei digitaler Kommunikation (Klienten haben nicht die Kompetenz und Ausstattung, um damit umzugehen)
- **Entwicklung neuer Besuchskonzepte** und Schwierigkeiten mit uneinsichtigen Besucher*innen
- Seelische und organisatorische **Unterstützung der Kolleg*innen**, regelmäßiger Kontakt

Wichtige Themen der Caritas Leitungen



„Sozialraum orientierte Sozialarbeit: Datenschutz erweist sich hier als Hemmschuh. Die Medien, die unsere Klienten benutzen (z.B. Whatsapp) sind datenschutzrechtlich nicht zugelassen. Keine halbwegs gute Alternative vorhanden. Per Post zurück zur Postkutsche!“

Corona führte die Beratungszentren zur Konzentration auf das „Kerngeschäft“.
Zitat des Auswertungsteams „Caritas“



„Gefühl nicht ernst genommen zu werden von übergeordneten Leitungen“

„Sorge, steigende Belastung der psychisch kranken MA, kein Verständnis über die Entscheidungen des Vorstandes. Einige durften schließen, wir nicht.“

Originalzitate aus der Umfrage

Wichtige Themen im Beratungskontext

- **Corona verstärkt vorher vorhandene Probleme**
- **Das Lebensgefühl der Klienten ist bestimmt durch Ängste und Einsamkeit**
- Themen aus den Bereichen Seelsorge sowie Religion/Spiritualität/kirchliche Angebote waren im Beratungskontext weniger relevant

Folgende Beratungsthemen haben während der Corona-Pandemie an Relevanz gewonnen

- *Familiäre Probleme, Paar- und Elternberatung, Kindeswohl*
- *Homeschooling und fehlender Zugang zu PC/Internet*
- *Finanzielle Not, Kurzarbeit und Kurzarbeitergeld*
- *Häusliche Gewalt und Suchtverhalten*
- *Sorge bezüglich aktueller/möglicher gesellschaftlicher Veränderungen*

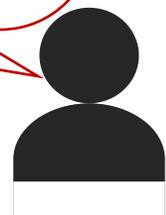
Wichtige Themen im Beratungskontext



„Umgang mit Ängsten, fehlender Zugang zum Hilfesystem, Umgang mit sozialer Isolation und fehlender Angebote, Umgang mit nicht mehr vorhandener Tagesstruktur“

„Beerdigungen; Trauerbegleitung; Unwürdige Verhältnisse bei Geburt, Hospiz und Tod...“

“Gewalt in Familien; Frauen "durften" spüren, wie wenig sie wert sind- alle Last den Frauen“

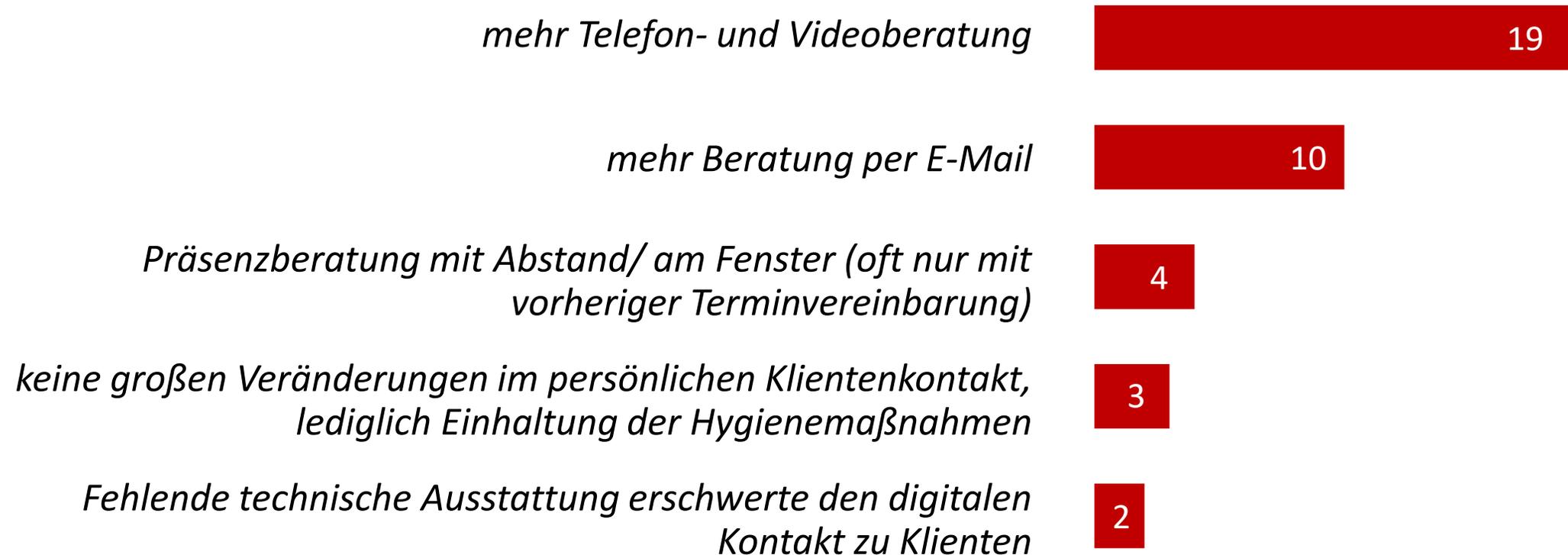


“Grundsätzlich gab es alle Themenfelder wie vorher. Auffallend sind eine erhöhte Anzahl im Bereich Schwangerenberatung/Bustianträge. Fallzahlen jetzt sind schon so hoch wie letztes Jahr insgesamt. "Alles Rund um Jobcenter" wurde mehr, da die Behörde ein rigores Lockdown hatte und viele sehr verunsichert waren/sind.“*

**Busti: Bundesstiftung Mutter und Kind – Schutz des ungeborenen Lebens*

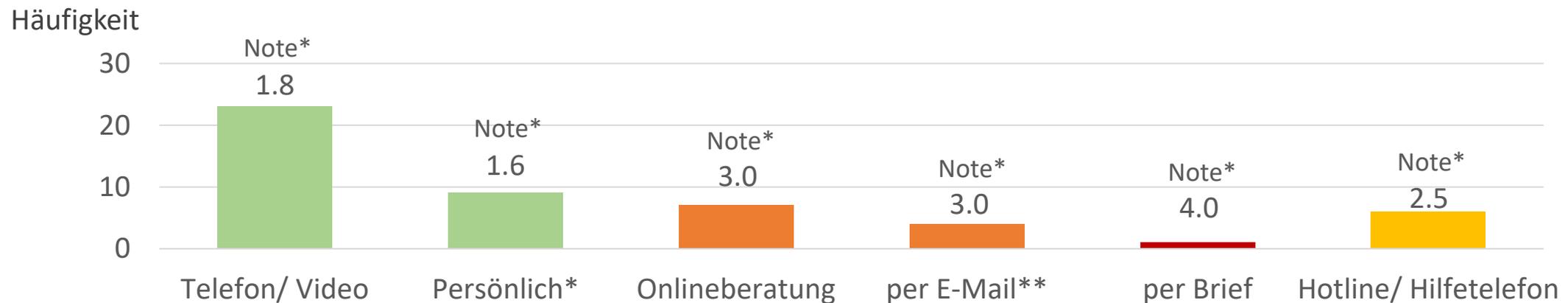
Originalzitate aus der Umfrage

Veränderung im Kontakt zu den Klienten und in der Beratungssituation



Neuentwickelte Projekte in der Caritasarbeit

Die Caritasleitungen haben insgesamt 70 neue Projekte genannt, davon 50 im Bereich Beratung von und Kontaktaufnahme zu Klienten



* Die Befragten selbst bewerteten ihre Projekte mit Schulnoten

** Persönlich: entweder in den Beratungsräumen mit Abstand, im Freien/Spaziergänge oder zu Hause

** Kontaktaufnahme per E-Mail wurde gut bewertet, E-Mail-Beratung wurde schlecht bewertet

Neuentwickelte Projekte in der Caritasarbeit



„Telefonberatungen, online- und E-Mailberatungen waren für uns rasch umsetzbar und wurden von Hilfesuchenden dankbar und unkompliziert angenommen. Hilfen für Großfamilien in beengten Wohnsituationen waren eine große Herausforderung und konnten nur mit mehrsprachigen Fachkolleg/innen bewältigt werden.“



„Telefonbereitschaft für die Mitglieder einer Gruppe psychisch Erkrankter.“

„Betreuungssystem der psychisch kranken Menschen im Homeoffice“

„Entwicklung von Flyern für Hilfe in Gewaltsituationen“

Originalzitate aus der Online-Umfrage

Zukunftsfähige Projekte

Folgende Aspekte waren den Caritas-Leitungen für ihr zukünftiges Arbeitsumfeld wichtig

- **Beratung und Kontaktaufnahme** per Telefon, Videokonferenz oder E-Mail
Grundsätzlich wird die persönliche Beratung vor Ort jedoch bevorzugt
- Der Wunsch nach **flexiblerem und mobilerem Arbeiten** (z.B. Homeoffice oder Videokonferenzen)
- Ein Bedarf an **verbesselter technischer Ausstattung** und Infrastruktur

9

8

7

Rückmeldung von den Klient*innen

- Nach Einschätzung der Caritas-Dienststellenleitungen wurde die **Arbeit der Caritas** während des Lockdowns von den Klient*innen **durchwegs positiv bewertet**
- Die Mitarbeiter*innen erfuhren viel **Lob und Dankbarkeit** dafür, dass sie auch in der Krise für die Klient*innen da waren und Beratung und Hilfe möglich machten
- Außerhalb des Beratungsangebots wurde die **Kirche** von den meisten Klient*innen **nicht wahrgenommen** bzw. nicht explizit erwähnt
- Nur vereinzelt wurde die Gottesdienstteilnahme vermisst oder bestand der Wunsch nach dem Kontakt zu Seelsorgern

Übersicht

- 1 Rahmendaten der Umfrage (Wer?/Was?)
- 2 Zentrale Ergebnisse der Caritas-Umfrage
- 3 Handlungsempfehlungen**
- 4 Auswertung der qualitativen Interviews

Handlungsempfehlungen im Bereich Caritas

- Die **Zusammenarbeit von Caritas-Beratung und Pfarrei** muss verstärkt in Angriff genommen werden
- Die **Beratung der Caritas** wird **nur zum Teil als Angebot der katholischen Kirche wahrgenommen**. Es muss geklärt werden, wie damit umzugehen ist
- Bestimmte Zielgruppen lassen sich besser über **Onlineberatung** erreichen. Das **Angebot der Caritas** muss dahin gehend **erweitert werden**. Dabei sind die Fragen der technischen Ausstattung und des Datenschutzes wichtig

Übersicht

- 1 Rahmendaten der Umfrage (Wer?/Was?)
- 2 Zentrale Ergebnisse der Caritas-Umfrage
- 3 Handlungsempfehlungen
- 4 Auswertung der qualitativen Interviews**

Auswertung der qualitativen Interviews

- Im Bereich des Caritasverbandes wurde zwei qualitative Interviews geführt, mit einem Dienststellenleiter und einer Mitarbeiterin eines Caritaszentrums
- Die **Ergebnisse** der qualitativen Interviews **decken sich weitgehend** mit der Auswertung der **Online Befragung**
- Der Dienststellenleiter hat als Einziger ein **Kooperationsprojekt im Bereich Spiritualität mit der Pfarrgemeinde** entwickelt (tägliche Öffnung einer Kapelle), das gut angenommen wurde
- Die Mitarbeiterin betont, dass **Menschen häufig überrascht** waren, dass die **Caritas zur Kirche gehört**



“Ich finde kirchlicherseits wichtig, dass wir hinschauen, was könnten neue Kirchorte sein, die auch niedrigschwelliger sind, die auch vielleicht mehr mit Sozialpastoral zu tun haben. Ich habe schon auch festgestellt, dass die Kirche, wie sie hier wahrgenommen wird oder auch medial aufbereitet wurde in der Coronakrise, sehr stark als Gottesdienstkirche definiert ist. Aus meiner Sicht ist Kirche ja noch sehr viel mehr und Kirche müsste noch sehr viele Angebote über Gottesdienste hinaus entwickeln, die auch Menschen erreichen, die nicht so gottesdienstbezogen leben und denken und die trotzdem Kirche auch ausmachen.”



“[Unsere Kapelle] hat jetzt eine völlig andere Funktion dadurch bekommen, dass sie einfach eine offene Kirche war, wo man sich mal kurz zurückziehen konnte, ein Stoßgebet loswerden konnte, wie auch immer.”

Originalzitate von Martin Fraune, Dienststellenleiter
eines Caritas Beratungszentrums

Anhang: weitere Zitate aus der Online-Umfrage

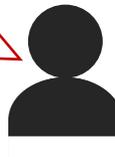


„Die Verschlüsselung war den Klient*innen nicht zuzumuten, da die meisten nicht über die technische Ausstattung verfügten, Die Computer wurden dankbar genommen, für homeschooling gab es weder über Geld noch entsprechende technische Ausstattung“

„Für Kollegin*innen:
Verunsicherung beseitigen, klare Vorgaben formulieren, Orientierung bieten, per Video oder telefonisch erreichbar sein, regelmäßige Kommunikation aufrecht halten.“

„Forderungen der Ämter gingen weiter, konnten aber nur schwer erledigt werden, Kurzarbeitergeld reichte nicht, Wohnungssicherung“

„Alternative seelsorgerische Angebote: mehr Personal/Ehrenamtlichen aus der Kirchengemeinde, Beachtung der besonderen Situation von pflegebedürftigen Menschen, Menschen mit Demenz (können mit Online-Angeboten der Kirchengemeinde wenig anfangen)“



„Mich hat es sehr erschreckt, dass wir in der Kirche Menschen erster und zweiter Klasse haben. Die einen sind schützenswert, die anderen nicht so. Eine Frage von Hierarchie?“

„Sozialpastorale Zentren (v.a. großräumige, moderne und energetisch erhaltenswerte Liegenschaften) sind sehr geeignet für Begegnung, Bildung und Beratung aller Bewohner/innen eines Quartiers, wichtig sind dabei spirituelle und sinnstiftende Angebote (dieser Bedarf wird künftig wachsen), Förderung von Ehrenamt (analog und digital), generationenübergreifende Angebote (z.B. Jugendliche schulen Ältere im digitalen Bereich; Ältere beraten junge Leute beim Startup), Treffpunkt für Lokalpolitik und Bürgerengagement, Austauschforen zu Ethik Fragen (z.B. Künstliche Intelligenz), etc. - Erfahren und Erleben von Kirche 2030.“