

Schlussbericht

**Evaluation der Aktivitäten des Vereins QuaMS
(Qualitätssicherung muslimische Seelsorge)**

Eine Untersuchung im Auftrag von QuaMS

Amir Sheikhzadegan

Eva Keller

Zürich, 24. Januar 2022

Inhaltsverzeichnis

Executive Summary	4
1. Einleitung	6
2. Evaluationsplan und Vorgehensweise	8
3. Organisationsentwicklung	10
3.1 Meilensteine	10
3.2 Standardisierung	12
3.3 Kooperation mit anderen Organisationen	13
3.4 Finanzierung	15
3.5. Teilhabe	15
3.6 Herausforderungen	16
4. Weiterbildungsangebote	18
4.1 Das Praktikum	18
4.2 Die theologische Begleitung	19
4.3 Sporadische, bedarfsorientierte Weiterbildungsangebote	23
5 Seelsorgearbeit	24
5.1 Konzept der Seelsorge	24
5.2 Kooperationen	25
5.3 Anliegen der Seelsorgeempfänger*innen	26
5.4 Seelsorgeeinsätze von QuaMS in Zahlen	26
5.5 Auswirkungen der Seelsorgegespräche	28
5.6 Feedbacks	28
5.7 Die Perspektive einer Seelsorgeempfängerin	29
5.8 Nachhaltigkeit	30
5.9 Supervision	30
6 Aussenwahrnehmung sowie Bedeutung von QuaMS für muslimische Gemeinschaften	33
6.1 Wertschätzung der öffentlichen Institutionen	33
6.2 Gesellschaftliche Wertschätzung	33
6.3 Bedeutung von QuaMS für muslimische Gemeinschaften	34
7. Schlussfolgerungen und Empfehlungen	36
7.1 Finanzierung	36
7.2 Übernahme durch VIOZ	37
7.3 Kooperationen mit öffentlichen Institutionen	38
7.4 Interreligiöse Zusammenarbeit	38
7.5 Weiterbildungen	39
7.6 Seelsorgearbeit	39
7.7 Supervision	40
7.8 Öffentlichkeitsarbeit	40
8. Zitierte Literatur	42
9. Anhang	44

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Projektplan	8
Tabelle 2: Liste der befragten Personen	9
Tabelle 3: Gesamtzahl der Seelsorgeeinsätze.....	27

Executive Summary

Nachdem der Bedarf nach muslimischer Seelsorge in verschiedenen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens immer offensichtlicher und dieser Dienst von verschiedenen islamischen Betreuungspersonen bereits praktiziert wurde, gründeten der Kanton Zürich und die Vereinigung der islamischen Organisationen im Kanton Zürich (VIOZ) 2017 gemeinsam den Verein *Qualitätssicherung der muslimischen Seelsorge in öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich* (QuaMS), um diese Dienstleistung weiter zu professionalisieren und zu optimieren. Langfristig soll der Verein dazu beitragen, dass die muslimische Seelsorge im Wesentlichen durch VIOZ sichergestellt werden kann. Darüber hinaus bezweckt er auch die Integrationsförderung im weiteren Sinn.

Der vorliegende Bericht evaluiert die Aktivitäten von QuaMS im Zeitraum 2020/2021. Im Vordergrund stehen dabei die Organisationsentwicklung, die Weiterbildungsangebote, die Seelsorgearbeit sowie die Rolle des Vereins in der Gesellschaft und dessen Wahrnehmung durch unterschiedliche Stakeholder.

Die Studie kommt zum Schluss, dass QuaMS in der kurzen Zeit seiner Existenz eine herausragende Leistung in Bezug auf die Organisationsentwicklung sowie die Qualitätssicherung der muslimischen Seelsorge erbracht hat. Die Seelsorgedienste, die durch adäquate Weiterbildungen auf einem soliden fachlichen Fundament basieren, werden von einer zunehmenden Anzahl der öffentlichen Institutionen in Anspruch genommen. Auf rege Hinwendung stossen auch die Dienste von QuaMS im Bereich der Internet-Seelsorge und der Telefon-Seelsorge.

Dennoch muss der Verein noch einige Herausforderungen bewältigen, bei denen insbesondere die Frage der Finanzierung sowie der Spagat zwischen Ehrenamtlichkeit und Professionalität hervorzuheben sind. Kurzum: Die Dienstleistungen von QuaMS sind professionell, nachhaltig und notwendig, finanziell zurzeit aber nicht nachhaltig abgesichert und somit akut bedroht.

Sollte der Verein aufhören zu existieren, würde dadurch ein Vakuum entstehen, das weder von der Evangelisch-Reformierten noch Römisch-Katholischen Kirche adäquat gefüllt werden könnte. Zudem würde dies den Muslim*innen, die in der Schweiz, leben, einen bedeutenden Aspekt der gesellschaftlichen Teilhabe vorenthalten und sie gegenüber Christ*innen diskriminieren. Langfristig wäre eine solche Situation der gesellschaftlichen Kohäsion nicht förderlich.

Was die Empfehlungen der Evaluation anbelangt, lassen sich zusammenfassend folgende Vorschläge hervorheben: Zur Finanzierung soll ein Plan aufgestellt werden, der einen Sockelbeitrag durch die grossen Akteure (öffentlich-rechtlich anerkannte Kirchen, Staat), finanzielle Beteiligung der öffentlichen Institutionen und Fundraising integriert. Kooperationen mit öffentlichen Institutionen setzt eine stärkere Einbindung der muslimischen Seelsorge nach dem Muster der christlichen Seelsorge sowie Förderung von Professionalität durch finanzielle Honorierung voraus. Hinsichtlich der religiösen Zusammenarbeit sollten sowohl die Evangelisch-Reformierte als auch die Römisch-Katholische Kirche darauf achten,

dass die Vereinbarungen auf der Leitungsebene auch auf der Mikroebene genauso umgesetzt werden. Bei der Weiterbildung soll an eine stärkere Balance zwischen Theorie und Praxis sowie eine Ausweitung der Angebote auf einen CAS nachgedacht werden. Desweiteren soll die Bekanntmachung des Vereins bei öffentlichen Institutionen intensiviert werden. Im Hinblick auf die Supervision sollte das Team der Supervisor*innen nach Möglichkeit um eine Person mit guten Kenntnissen der Seelsorge ergänzt werden. Schliesslich empfiehlt es sich, in Rücksprache mit einzelnen öffentlichen Institutionen ein geregeltes Feedback-System zur Seelsorgearbeit zu erarbeiten.

1. Einleitung

Langjährige Erfahrungen der Pflege- und Betreuungsdisziplinen wie auch Erkenntnisse der einschlägigen wissenschaftlichen Studien haben längst die Relevanz der Seelsorge für das Wohlbefinden der betreuten Menschen nachgewiesen (Becci et al. 2011; Carey et al. 2016; Lang et al. 2019; Sankhe et al. 2017; Veloza-Gómez 2017). Wurden die Seelsorgedienste in der Schweiz früher ausschliesslich von den christlichen Kirchen wahrgenommen, so ist in den letzten Jahren zunehmend eine Partizipation von muslimischen Seelsorgenden in verschiedenen öffentlichen Institutionen zu beobachten. Ausschlaggebend für diese Entwicklung waren vor allem die Wortmeldungen seitens der christlichen Seelsorgenden, wonach diese bei der Betreuung von Menschen muslimischen Glaubens an religiöse, kulturelle, sprachliche und weltanschauliche Grenzen stossen. Zudem kam von der muslimischen Seite der Wunsch auf, dass Muslim*innen bei Bedarf von muslimischen Seelsorgenden resp. von Seelsorgenden mit ähnlichem kulturellen Hintergrund und entsprechenden Sprachkenntnissen betreut werden sollen.

Da muslimische Seelsorge als eigenständiger Beruf in den muslimischen Traditionen unbekannt ist, litten die ersten ad-hoc Versuche der muslimischen Seelsorge unter mangelhafter Professionalität. Vor diesem Hintergrund haben der Kanton Zürich und die *Vereinigung der islamischen Organisationen im Kanton Zürich (VIOZ)* 2017 gemeinsam den Verein *Qualitätssicherung der muslimischen Seelsorge in öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich (QuaMS)* gegründet. Der Verein bezweckt die Qualitätssicherung der muslimischen Seelsorge in öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich und soll langfristig dazu beitragen, dass diese Dienstleistung im Wesentlichen durch die VIOZ übernommen werden kann. Insofern stellt der Verein eine Übergangslösung dar, welche zu einem grossen Teil durch das Engagement von Freiwilligen gewährleistet wird.

QuaMS hat, wie bereits erwähnt, zwei Mitglieder, der Kanton Zürich und die VIOZ, und besteht organisatorisch aus vier Funktionen: Präsidium, Vizepräsidium, Geschäftsführung und Sekretariat.

Eine «Begleitkommission», bestehend aus den Vertreter*innen der Evangelisch-Reformierten Landeskirche und der Römisch-Katholischen Körperschaft des Kantons Zürich, der Geschäftsführung sowie Vorstandsmitgliedern des Vereins koordiniert die Zusammenarbeit des Vereins und der kantonalen kirchlichen Körperschaften in Bezug auf die Seelsorgeeinsätze und die Weiterbildung der muslimischen Seelsorgenden. Darüber hinaus sorgt sie für eine systematische Integration der muslimischen Seelsorge in die bestehenden Strukturen. Schliesslich trägt sie zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades des Vereins bei.

Der vorliegende Forschungsbericht präsentiert die wissenschaftlich fundierte Evaluation, die im Auftrag von QuaMS die Aktivitäten des Vereins im Zeitraum 2020/2021 untersuchte. Der Bericht gliedert sich in 8 Kapitel: Diesem einführenden Abschnitt (1.) folgt eine Skizze des angewandten Forschungsdesigns (2.). Danach werden die wichtigsten Befunde der Evaluation dargelegt und zwar hinsichtlich der Organisationsentwicklung (3.), der Weiterbildungsangebote (4.), der Seelsorgearbeit (5.) und der Aussenwahrnehmung des

Vereins (6). Schliesslich werden die wichtigsten Befunde der Evaluation zusammengefasst und Empfehlungen zur Optimierung der Aktivitäten von QuaMS abgegeben (7.). Die wichtigsten Dokumente, die der Evaluation zugrunde liegen, finden sich im Anhang.

Kurzvorstellung des Evaluationsteams

Dr. Amir Sheikhzadegan (Haupt-Evaluator) studierte Soziologie, Ethnologie und Informatik an den Universitäten Tehran und Zürich. Nach der Promotion in Soziologie 2003 an der Universität Zürich folgten Tätigkeiten als Dozent und Sozialforscher an den Universitäten Zürich und Fribourg, Lehraufträge an den Universitäten Bern, Basel und Luzern sowie Studienaufenthalte in Berlin und Sydney. Seine Lehre umfasste u.a. verschiedene Aspekte des muslimischen Lebens in Europa sowie Methoden der Sozialforschung. Während seiner Tätigkeit an der Universität Fribourg wirkte er bei der Evaluation des vom Staatssekretariat für Migration SEM in Auftrag gegebenen Pilotprojektes «Muslimische Asyl-Seelsorge im Testbetrieb in Zürich» (2017) sowie in der vom Kanton Zürich in Auftrag gegebenen Studie «Regelung des Verhältnisses zu nicht-anerkannten Religionsgemeinschaften» (2019) mit. Seit seiner Pensionierung am 1.06.2020 arbeitet Amir Sheikhzadegan als freiberuflicher Sozialforscher und Evaluator. Seine Forschungsschwerpunkte umfassen politischen Islam, spirituelle Transformation, muslimische Seelsorge und Identität. Er spricht fließend Farsi und Aseri-Türkisch (als Muttersprachen) sowie Deutsch und Englisch. Zudem verfügt er über gute Kenntnisse des Französischen und des Arabischen.

Dr. Eva Keller (Co-Evaluatorin) studierte Ethnologie an der Universität Zürich und promovierte 2002 in Social Anthropology (Ethnologie) an der London School of Economics and Political Science (LSE), Universität London. Ihrer zweijährigen Forschung über eine Religionsgemeinschaft in Madagaskar folgten Lehraufträge an den Universitäten Zürich, Bern und Luzern, sowie ein zweites, mehrjähriges Forschungsprojekt mit qualitativer Feldforschung in Madagaskar und in der Schweiz. Zurzeit ist sie als Spezialistin für interkulturelle Kommunikation am Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe, Departement Soziale Arbeit, der ZHAW tätig.

Eva Keller ist eine ausgewiesene Spezialistin der qualitativen Forschungsmethoden mit langjährigen Erfahrungen in der Feldforschung. Ihre Forschungsschwerpunkte umfassen interkulturelle Kommunikation, Religion und Identität sowie Wahrnehmung von Naturschutz.

Neben dem Deutschen (Muttersprache) spricht sie fließend Englisch, sowie sehr gut Französisch, Malagasy und Neugriechisch.

Kontaktdaten:

Amir Sheikhzadegan

Trottenstr. 87

8037 Zürich

Tel.: 076 22 22 677

E-Mail-Adresse: asheikhzadegan@yahoo.com

2. Evaluationsplan und Vorgehensweise

Obwohl die ersten Abklärungen in Bezug auf das Evaluandum bereits Ende Sommer 2020 in den Gesprächen mit der Leitung von QuaMS gemacht wurden, konnte aus organisatorischen Gründen erst im Februar 2021 mit der Evaluation begonnen werden.

In der *ersten* Phase (Vorbereitung) wurden die Erhebungsinstrumente entworfen, die ersten Kontakte mit den zu befragenden Personen hergestellt sowie Termine vereinbart. Die *zweite* Phase (Evaluation) war der Datenerhebung und –analyse gewidmet. Waren einmal die Daten erhoben und analysiert, so wurde in der *dritten* Phase (Abschluss) anhand der durchgeführten Evaluationen ein Abschlussbericht verfasst (für eine Übersicht des Projektplans siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Projektplan

	2021									
	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov
Phase 1: Vorbereitung										
Phase 2: Evaluation										
Phase 3: Abschluss										

Das Design der geplanten Evaluation basierte auf zwei Pfeilern: Zum einen wurde durch den Rückgriff auf *mixed methods* (Bamberger 2012) eine Kombination von Statistiken, Dokumentenanalyse und qualitativen Expert*innen-Interviews (Meuser & Nagel 2005; Kruse 2014: 168-188) eingesetzt. Zum anderen wurde eine Kombination von *summativer* und *formativer* Evaluation angewandt, damit sowohl die bereits durchgeführten als auch die laufenden Projekte evaluiert werden konnten. Die Auswertung der qualitativen Daten erfolgte anhand der Methode der *thematic analysis* (Braun & Clarke 2012). Im Sinne der Offenheit der methodischen Vorgehensweise in der qualitativen Sozialforschung (Lamnek 1995: 22) wurde der Untersuchungsplan an den Prozess der Evaluation angepasst. Aus Rücksicht auf die durch die Covid-19-Pandemie bedingten Einschränkungen wurde den Befragten die Wahl zwischen schriftlicher Befragung per Email (Murray & Sixsmith 1998), Interview per Zoom oder einem persönlichen Gespräch gelassen. So wurde je nach der Präferenz der Befragten eine dieser Methoden angewandt. Kam ein Interview durch Email zustande, so wurden allfällige Unklarheiten/Lücken durch schriftliche Nachfragen geklärt.

Insgesamt wurden im Rahmen der Evaluation 15 Stakeholder von QuaMS befragt (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Liste der befragten Personen

	Name	Funktion
1	Anonymisiert	Seelsorgeempfängerin
2	Aysel, Metin	Gruppen-Supervisor, Psychiater
3	Basic, Adila	Supervisorin, Psychiaterin
4	Begovic, Muris	Geschäftsführer von QuaMS
5	Brönnimann, Thomas / Eismann, Michael	Kantonsspital Winterthur
6	Chaksad, David	Universitätsspital Zürich
7	Halilovic, Abduselam	Seelsorger
8	Isis-Arnautovic, Esma	Weiterbildung, SZIG
9	Lempert, Lewin	Vertreter des Kantons Zürich bei QuaMS
10	Lenzin, Rifa'at	Präsidentin von QuaMS
11	Mokdad Schneiter, Nadja	Seelsorgerin
12	Straub, Esther	Begleitkommission, reformierte Kirche
13	Türkel Melillo, Manuela	Seelsorgerin
14	Ucak-Ekinci, Dilek	Vertreterin von VIOZ bei QuaMS
15	Zraggen, Sabine	Begleitkommission, katholische Kirche

Die in den Leitfäden gestellten Fragen bezogen sich auf vier Kernthemen, die im Fokus der Evaluation standen: Organisationsentwicklung, Weiterbildungsangebote, Seelsorgearbeit und Aussenwahrnehmung des Vereins. Je nach der Position des jeweiligen Stakeholders wurden eines oder mehrere dieser Themen in den entsprechenden Leitfäden berücksichtigt.

3. Organisationsentwicklung

In diesem Abschnitt werden verschiedene Aspekte der Organisationsentwicklung von QuaMS besprochen. Im Fokus stehen die Meilensteine der Organisationsentwicklung, Standardisierung, Kooperation mit anderen Organisationen, die Frage der Finanzierung und anstehende Herausforderungen.

3.1 Meilensteine

QuaMS hat in seiner kurzen Geschichte folgende Phasen der Organisationsentwicklung durchlaufen:

Nach Sistierung des vom Lotteriefonds finanzierten Projekts der muslimischen Seelsorge wurde von Seiten der Evangelisch-Reformierten Kirche der Vorschlag gemacht, die Finanzierung der muslimischen Seelsorge in koordiniertem Austausch mit der Justizdirektion und den beiden Kirchen (der Evangelisch-Reformierten und der Römisch-Katholischen) des Kantons Zürich neu zu beginnen. So wurde als erstes eine Arbeitsgruppe gebildet, die aus Vertreter*innen der VIOZ, des Kantons und der beiden eben genannten Kirchen bestand. Diese definierte kurz-, mittel- und langfristige Ziele von QuaMS und erarbeitete einen Plan zur Finanzierung der Aktivitäten des Vereins. Der Plan sah vor, dass die erforderlichen Mittel in erster Linie durch den Kanton und die VIOZ sichergestellt und später durch die beiden Kirchen ergänzt würden. War einmal die Finanzierung gesichert, begann man mit der Durchführung der Lehrgänge mit interreligiösen Praktika, gefolgt von der Bekanntmachung des Vereins an Spitälern und anderen öffentlichen Institutionen.

Der Weiterbildungsdurchgang wurde in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Zentrum für Islam und Gesellschaft (SZIG) der Universität Freiburg entwickelt und angeboten. Dieser besteht aus einem theoretischen Teil und einem Praktikum, das die Seelsorgenden in der Begleitung der christlich-ökumenischen Seelsorge in einem Spital absolvieren.

Hinsichtlich der Begleitung sowie der Zertifizierung der Praktikant*innen in der Spitalseelsorge wurden auf der Grundlage von Feedbacks der Begleitkommission gewisse Anpassungen im Bewerbungsverfahren (Selektion) und in der Auswertung (Formulare/Mitsprache) umgesetzt. Damit entstanden folgende Aufnahmekriterien:

- Weiterbildung beim SZIG inkl. eines Praktikums¹
- Sicherheitsüberprüfung seitens der Behörden
- Abschlussgespräch nach Praktikum mit schriftlicher Empfehlung der Mentorin / des Mentors

¹ Ein Weiterbildungsdurchgang fand vor der Evaluation statt. Deshalb fokussiert sich die vorliegende Evaluation auf den zweiten Durchgang.

- Aufnahmegespräch mit dem Geschäftsführer und dem Assistenten von QuaMS. Besprechung der Tätigkeit, der Pflichten und Rechte, Unterzeichnung des Freiwilligenkonzepts, Unterzeichnung der Schweigepflicht und des Seelsorgegeheimnisses
- Erklärung der Bedeutung der Teilnahme an den Weiterbildungsangeboten, der Supervision, der Gruppensupervision, der Intervision, der sozialen Anlässe und der Einreichung von Fallberichten²

Durch zwei Lehrgänge konnten insgesamt 17 ehrenamtlich tätige Seelsorgende ausgebildet werden, die in öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich, wie etwa in den Krankenhäusern, Psychiatrien, Wohn- und Pflegeheimen im Einsatz sind. Nach der Übernahme der Seelsorge in den Bundesasylzentren in Zürich und Embrach durch QuaMS traten zwei der Absolvent*innen bei diesem Verein Teilzeitanstellungen an, während sie zugleich ihre ehrenamtliche Seelsorgetätigkeit fortsetzten. Zurzeit führt QuaMS auch Gespräche über eine mögliche Integration des Vereins in «Care Kanton Zürich».³

Für die öffentlichen Institutionen steht ein Piket-Telefon während 24 Stunden zur Verfügung. Alle Einsätze werden in anonymisierter Form schriftlich dokumentiert und ausgewertet.

Im Bereich des Personals hat sich der Verein von einem 1-Mann-Betrieb zu einer kleinen Organisation verwandelt, die mittlerweile fünf Teilzeit-Angestellte hat. Es wurden professionalisierte Strukturen geschaffen und Prozessschritte standardisiert. So gesehen steckt der Verein nicht mehr in den Kinderschuhen. Im Gegenteil: QuaMS ist ein etablierter Verein, der bereits auf beachtliche Erfahrungswerte zurückgreifen kann.

In der Realisierungsphase wurde die Infrastruktur für die Koordinationsstelle schrittweise aufgebaut und die Aufgaben der einzelnen Stellen differenziert.

Meilensteine inhaltlicher wie struktureller Natur sind die schriftlichen Abmachungen mit den Freiwilligen sowie die Standardisierung durch Checklisten und Merkblätter zu den Arbeitsabläufen wie auch die Festlegung wichtiger ethischer Standards. Diese Schritte sind insofern von grosser Bedeutung, als sie zum ersten Mal für die muslimische Seelsorge entwickelt worden sind.

In der Qualitätsdiskussion wurde durch die Zusammenarbeit mit der Evangelisch-Reformierten Landeskirche, der Römisch-Katholischen Körperschaft, der VIOZ, dem Kanton, der Universität Freiburg und öffentlichen Institutionen ein neuer Standard erreicht. Somit hat die muslimische Seelsorge eine öffentliche und vertrauenswürdige Anlaufstelle. Dies hat QuaMS dazu verholfen, seine Qualität laufend zu verbessern.

² Mit Fallbericht ist ein Formular gemeint, das nach jedem Seelsorgeeinsatz vom jeweiligen Seelsorgenden ausgefüllt und bei QuaMS eingereicht wird. Das Formular beinhaltet im Wesentlichen die Falldaten (Datum, Uhrzeit, Name des Seelsorgers und Ansprechperson vor Ort [falls vorhanden]) sowie einen kurzen und stichwortartigen Bericht (ohne patientenbezogene Daten) mit folgenden Rubriken: Kurzer Beschrieb des Einsatzes (Worum ging es?), Gesamtverlauf des Einsatzes / besonders dichte oder schwierige Momente? Selbstreflexion: Wie ging es mir während dem Einsatz? Gelungenes / Schwierigkeiten / offene Fragen oder Anliegen?

³ Siehe hierzu <https://cns-cas.ch/zh/>

Hinsichtlich der strategischen Planung stehen drei Fragen im Vordergrund: Erstens befasst sie sich mit der kurz- und mittelfristigen Planung der Finanzierung, sodass neben der Deckung von Betriebskosten auch die Freiwilligen in absehbarer Zeit angemessen entschädigt werden können. Zweitens versucht sie den Verein mit seinem spezifischen Seelsorgemodell in der Religionslandschaft der Schweiz zu positionieren. Denn QuaMS hegt den Anspruch, einerseits eine multilinguale und multikulturelle Seelsorge anzubieten und andererseits unterschiedliche Anforderungsprofile bereitzustellen, die neben Spitälern oder Alters- und Pflegeheimen auch das Asylwesen adäquat und angemessen abdecken können. Drittens versucht QuaMS vom Modus der Notfallseelsorge zum Modus der aufsuchenden Seelsorge überzugehen. Zurzeit wird QuaMS zumeist erst dann in eine öffentliche Institution gerufen, wenn sämtliche Handlungsoptionen ausgeschöpft sind. Muslimische Seelsorgende des Vereins können also nicht proaktiv bei den Patient*innen vorbei gehen und sich vorstellen, so wie das bei christlichen Seelsorgenden der Fall ist. Das ist ein Defizit, das QuaMS beheben möchte, mit dem Ziel, dass der Verein informiert wird, wenn muslimische Patient*innen in ein Spital eingeliefert werden. Solange muslimische Gemeinschaften nicht öffentlich-rechtlich anerkannt sind, muss dies pragmatisch gelöst werden.

3.2 Standardisierung

Der Standardisierungsprozess bei QuaMS kann als «Learning by doing» bezeichnet werden: Die Praktika in den Spitälern (insbesondere im USZ) waren ein grosser Gewinn für QuaMS, um Fuss zu fassen und um die eigenen Arbeitsprozesse zu entwickeln. Um die Qualitätssicherung weiter zu konsolidieren, wurden neben den Weiterbildungen auch Supervision, Gruppensupervision sowie Intervision institutionalisiert. Diese, gekoppelt mit der Integration der muslimischen Seelsorge in Kommissionen wie dem Runden Tisch der Spitalseelsorge, tragen zur Standardisierung bei.

Mit Blick auf den Beginn des Angebots der muslimischen Seelsorge durch die zertifizierten, freiwilligen muslimischen Seelsorgenden per August 2019 wurde ein *Freiwilligenkonzept* entworfen und implementiert. Das Freiwilligenkonzept definiert die *Rahmenbedingungen* für den Einsatz der freiwilligen muslimischen Seelsorgenden in öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich. Es fördert ihre *Identifikation* mit QuaMS als gemeinsame Schnittstelle, über die sie ihre Tätigkeit als freiwillige muslimische Seelsorgende wahrnehmen. Zudem definiert und verbessert es die *Zusammenarbeit* zwischen den freiwilligen muslimischen Seelsorgenden und der Geschäftsstelle von QuaMS. Es ermöglicht, dass die freiwilligen muslimischen Seelsorgenden innerhalb von QuaMS nach *einheitlichen und transparenten Bedingungen* eingesetzt werden, bzw. ihre Aufgaben wahrnehmen können. Somit stellt das Freiwilligenkonzept eine sehr wichtige Grundlage für die Qualitätssicherung dar. Weitere Schritte zur zunehmenden Standardisierung waren die folgenden:

- Funktionsbeschreibung und Anforderungsprofil für freiwillige muslimische Seelsorgende in öffentlichen Institutionen
- Erstellen eines Ethikkodex
- Festlegung der Schweigepflicht

- Erstellen einer Vereinbarung mit den Seelsorgenden
- Einführung der muslimischen Seelsorgenden in ihre Tätigkeit
- Regulierung des Verhältnisses zwischen der Geschäftsstelle von QuaMS und den muslimischen Seelsorgenden
- Supervision und Intervision
- Einsatzgestaltung der muslimischen Seelsorgenden, Einsatzablauf und Checkliste für das Verhalten bei Einsätzen
- Qualitätsverständnis
- Krisenmanagement
- Organisatorische Aspekte wie etwa Einsatzkoordination, Spesenreglung, Versicherung

Zudem wurde an der Kommunikationskultur im Team dahingehend gearbeitet, dass diese einer professionellen Zusammenarbeit angemessen und förderlich ist. Desweiteren wurde ein Konzept zur Anerkennung und Wertschätzung des Engagements der Freiwilligen erarbeitet, um dauerhafte ehrenamtliche Arbeit zu fördern.

Die Standardisierung erwies sich als ein dynamischer Prozess, denn kaum waren bestehende Abläufe standardisiert, kamen neue Tätigkeitsfelder und Dienstleistungen hinzu, die wiederum nach Standardisierungen verlangten. Zudem hat sich dadurch der Blick von QuaMS zunehmend nach aussen bzw. auf neue Herausforderungen gerichtet.

3.3 Kooperation mit anderen Organisationen

QuaMS arbeitet mit diversen Behörden und Organisationen zusammen.

Die Kooperation zwischen QuaMS und VIOZ ist aus organisatorischen Gründen gegeben. So unterstützt VIOZ das Projekt mit grossem Elan und mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln. Auf der Ebene des Personals läuft die Kooperation sehr fruchtbar. Das Engagement von VIOZ ist u.a. dadurch motiviert, dass VIOZ seiner Rolle als Dachverband gerecht werden möchte. Zudem ist QuaMS für VIOZ ein *Best-Practice* Beispiel in Bezug auf den Prozess und das Produkt, an dem sich die Vereinigung orientieren möchte. Diese enge Verflechtung hat aber eine Kehrseite: Die Unsicherheit bezüglich der weiteren Finanzierung von QuaMS belastet auch VIOZ. Es kann nicht erwartet werden, dass VIOZ diese wichtige Aufgabe und Dienstleistung selbst finanziert und gleichzeitig die anerkannten Religionsgemeinschaften dafür finanziell entschädigt werden.

Kontakte zum Kanton Zürich erfolgen über den Vertreter des Kantons bei QuaMS. Bei Bedarf gibt es aber auch direkten Austausch mit der Direktion der Justiz und des Innern des Kantons. Obwohl diese Kontakte von grosser Bedeutung für QuaMS sind, ist es nicht undenkbar, dass der Kanton seine enge Begleitung des Projektes einstellt und nur noch als «normale» Trägerorganisation auftritt, denn QuaMS scheint unterdessen in der Lage zu sein, selbstständig eine qualitativ gesicherte muslimische Seelsorge anzubieten. Allerdings bleibt der Kanton hinsichtlich der Finanzierung von QuaMS in absehbarer Zeit unentbehrlich. Begrüssenswert ist die Lancierung des Projektes «VIOZ Organisationsentwicklung», das die organisatorische, finanzielle und strategische Stärkung des Dachverbands zum Ziel hat. Das

Engagement des Kantons für QuaMS macht den Verein in der breiteren Öffentlichkeit auf jeden Fall besser vermittelbar.

Da VIOZ vor der Gründung von QuaMS langjährige Beziehungen zu anderen Religionsgemeinschaften gepflegt hat, kann QuaMS von einem diesbezüglich günstigen Ausgangspunkt aus diese Kontakte weiter pflegen.

Die Kooperation mit der Evangelisch-Reformierten und der Römisch-Katholischen Kirche ist sehr vielfältig und fruchtbar, zumal die verantwortlichen Mitarbeitenden der beiden Kirchen in der Begleitkommission mitwirken. Als die beiden Kirchen bei der Gründung von QuaMS angefragt wurden, ob sie Mitglied des Vereins sein möchten, haben sie das Angebot abgelehnt mit der Begründung, dass sie sich inhaltlich nicht einmischen wollen und QuaMS lieber begleitend und beratend zur Seite stehen würden. Ein wichtiger Eckpfeiler der Begleitung durch die beiden Kirchen ist der Wissenstransfer, welcher auf verschiedenen Ebenen und unter dem Einsatz von personellen und organisationalen Ressourcen erfolgt. Beispiele dafür sind Ausbildungsmodule und Praktikumsbegleitung in der Spitalseelsorge. Dieser Wissenstransfer hat wesentlich zur Entwicklung von QuaMS beigetragen.

QuaMS kommt auch zugute, dass die beiden Kirchen im ständigen Austausch mit den politisch verantwortlichen Mitgliedern von Synodal- und Kirchenrat sind. Regler Austausch zwischen den beiden Kirchen und QuaMS im operativen Alltag der Seelsorge hat dem interreligiösen Dialog Auftrieb verliehen. Weitere Eckpfeiler dieser Kooperation sind die Stärkung der Stellung und der Bekanntheit muslimischer Seelsorge an den Spitälern und an anderen öffentlichen Institutionen, die Bewältigung aktueller Herausforderungen (z. B. Covid-19-Pandemie) und die Erarbeitung eines künftigen Finanzierungskonzepts. Auch hinsichtlich der Schaffung und des Ausbaus des Netzwerks wird QuaMS von den beiden Kirchen unterstützt.

Die Beziehung von QuaMS zu muslimischen Religionsgemeinschaften im Kanton Zürich ist eine organische, denn VIOZ fungiert als die Vertretung muslimischer Gemeinschaften im Kanton Zürich und QuaMS ist ein wichtiges Projekt von VIOZ. Die strukturelle und finanzielle Unterstützung von QuaMS durch VIOZ wurde sowohl durch den VIOZ-Vorstand wie auch die VIOZ-Generalversammlung beschlossen. Diese Beziehung bleibt aber keineswegs auf die Vereinsgründung beschränkt. Die Gemeinschaften werden regelmässig durch VIOZ über die Aktivitäten von QuaMS informiert. Zudem können diese ihre Anliegen durch VIOZ an QuaMS herantragen. Darüber hinaus bestehen zwischen QuaMS und den muslimischen Religionsgemeinschaften auch auf informeller und personeller Ebene enge Verflechtungen. Beispielweise sind manche Imame zugleich als QuaMS-Seelsorgende tätig. Desweiteren sind der Geschäftsführer von QuaMS und dessen Assistent aktive Mitglieder der VIOZ – Überschneidungen, die durch personelle Engpässe in den beiden Organisationen verursacht werden. Nicht zuletzt werden die Schulungen von QuaMS in der Regel innerhalb der Räumlichkeiten muslimischer Gemeinschaften abgehalten. Diese Beziehung wird u.a. dadurch bestärkt, dass QuaMS durch dessen Seelsorge-Kompetenz eine Bereicherung der Gemeinschaften darstellt.

3.4 Finanzierung

Zurzeit wird QuaMS durch dessen beiden Mitglieder, VIOZ und Kanton Zürich, sowie die Evangelisch-Reformierte Landeskirche, die Römisch-Katholische Körperschaft des Kantons und das fedpol (im Rahmen des Projekts NAP) unterstützt. Zudem wurde einer Anfrage bei den beiden Kirchen für höhere finanzielle Beiträge entsprochen. Die langfristige und stabile Finanzierung bleibt jedoch weiterhin unklar.

Aktuell ist zwar eine Sockelfinanzierung des Angebots sichergestellt. Allerdings stehen andere Schritte noch aus, inkl. der Anpassung der kantonalen Gesetzgebung zur Mitfinanzierung. Eine Hauptherausforderung wird darin bestehen, mögliche Zukunftsvisionen inkl. Finanzierungsplan für den Verein zu entwickeln. Ein wichtiger und elementarer Meilenstein wird also die Überführung von QuaMS in nachhaltige finanzielle Strukturen sein. Diese Situation hat die Leitung von QuaMS mit folgender Formulierung auf den Punkt gebracht: «Die Finanzierung ist unsere Hauptsorge. Alles andere ist nachgelagert».

Spendenaufrufe ermöglichen aufgrund der Variation der Resultate keine professionelle und nachhaltige Finanzierung. Was Stiftungen anbelangt, eignen sich diese eher für die Unterstützung von Projekten als für die Finanzierung eines Betriebs.

Eine baldige Übernahme von QuaMS durch VIOZ ist aus jetziger Sicht unrealistisch, denn die Mittel von VIOZ sind sehr beschränkt und regelmässige Einkünfte in der erforderlichen Höhe sind nicht vorhanden. Die Bemühungen von VIOZ, durch verschiedene Crowdfunding-Aktionen – wie etwa eine Anfrage an einzelne Mitglieder für regelmässige Spenden oder eine Anfrage an mehrere tausend Muslim*innen im Kanton Zürich – haben kaum nennenswerte Früchte getragen, und die erhoffte Regelmässigkeit der Spenden ist bislang ausgeblieben. Selbst wenn eine Übernahme von QuaMS durch VIOZ möglich wäre, würde dies den Staat nicht aus der Pflicht nehmen, denn ansonsten entstünde eine Schieflage gegenüber den beiden öffentlich-rechtlich anerkannten Kirchen des Kantons, die für ihre Seelsorgedienste in öffentlichen Institutionen finanziell entschädigt werden.

3.5. Teilhabe

Das Bestreben nach Teilhabe am gesellschaftlichen Leben aller Menschen, die in der Schweiz leben, ist heutzutage ein gesellschaftlich sowie politisch verankerter Grundsatz. Teilhabe bedingt mehrere, miteinander interagierende Aspekte:

Erstens müssen die strukturellen Voraussetzungen gegeben sein. In Bezug auf die muslimische Seelsorge würde dies bedeuten, dass die christliche und die muslimische Seelsorge, bspw. in den kantonalen Spitälern, gleichberechtigt präsent und sichtbar sein müssten.

Zweitens müssen die notwendigen Ressourcen vorhanden sein. Da die beiden Kirchen des Kantons (die Evangelisch-Reformierte und die Römisch-Katholische) gemäss eigenen Aussagen mit der seelsorgerischen Begleitung von Muslim*innen an ihre Grenzen stossen, müssten sie diesbezüglich durch muslimische Seelsorgende entlastet werden. Dies bedingt zusätzliche Ressourcen.

Drittens müssen die direkt Betroffenen ihre Teilhabemöglichkeiten als solche wahrnehmen. Solange die muslimische Seelsorge nicht institutionell verankert ist – gleichberechtigt mit der christlichen Seelsorge – besteht die Gefahr, dass sich Muslim*innen, die in einer schwierigen Lebenssituation Seelsorge benötigen, benachteiligt fühlen.

Sollte QuaMS aufgrund der fehlenden Finanzierung aufhören zu existieren und die Teilhabe von Muslim*innen am Angebot der Seelsorge nicht gewährleistet sein, hätte dies negative Folgen nicht nur für die Muslim*innen, sondern auch für die Gesamtgesellschaft. Längerfristig wäre dies der gesellschaftlichen Kohäsion nicht förderlich (Pries 2015: 25).

3.6 Herausforderungen

Die grösste Herausforderung besteht darin, dass von muslimischer Seelsorge einerseits ein hohes Mass an Professionalität erwartet wird, andererseits ist QuaMS aufgrund der knappen Finanzen auf die freiwillige Arbeit der Seelsorgenden angewiesen. Diese Diskrepanz ist auf die Dauer nicht aufrechtzuerhalten. Sie stellt für die Seelsorgenden eine Überforderung dar. Es besteht die Gefahr, dass die Qualität der Seelsorge dadurch nachlässt oder dass die Seelsorgenden die Zusammenarbeit mit QuaMS gar beenden müssen. Das, was für alle auf Freiwilligkeit basierende Organisationen zutrifft, gilt auch für QuaMS: Ehrenamtlichkeit kann nicht «von der Wiege bis zur Bahre» (Deutsches Rotes Kreuz 2013, S. 88) geleistet werden.⁴

Insbesondere das Gesamtpaket der Weiterbildung und die Tatsache, dass die Seelsorgenden nebst ihren Einsätzen auch in ständiger Alarmbereitschaft sein müssen, ist für eine ehrenamtliche Tätigkeit zu zeitaufwendig und zu beanspruchend. Zudem könnte auf lange Sicht eine empfindliche Diskrepanz zwischen vielen ehrenamtlich tätigen Personen und wenigen Personen in einem Anstellungsverhältnis entstehen.

Entlohnung ist immer auch Wertschätzung. Langfristig vonnöten ist der Übergang von Ehrenamtlichkeit zu bezahlter Arbeit und möglicherweise zu festen Anstellungsverhältnissen. Denkbar sind etwa – dem Beispiel der Bundesasylzentren folgend – vermehrt Anstellungsverhältnisse in spezifischen öffentlichen Institutionen, aber auch für die Internet- und Telefonseelsorge.

Kurz- und mittelfristig müsste die Spesenentschädigung für die Ehrenamtlichen verbessert und die Frage geklärt werden, wie neue Ehrenamtliche für die Vereinsarbeit hinzugewonnen werden können.

Die Einbindung in vorhandene Strukturen ist für jede Organisation, welche sich erstmals etablieren möchte, eine Herausforderung. Da die psychosoziale Lücke in der Betreuung muslimischer Patient*innen (oder Patient*innen aus mehrheitlich muslimischen Ländern) offensichtlich war, wurde es möglich, muslimische Seelsorge mit den einzelnen Stakeholdern gemeinsam und wohlwollend zu konzipieren, zu planen und umzusetzen. Hinsichtlich der institutionellen Verankerung muss aber noch viel getan werden.

⁴ Gegen eine übermässige und langfristige Anlehnung an die Freiwilligenarbeit sprechen vor allem die Charakteristika des «neuen Ehrenamts», was dieses vom traditionellen Ehrenamt unterscheidet (zeitlich begrenzt statt kontinuierlich und langjährig; Engagement in Projekten und Initiativen statt in Organisationen; und verschiedene Motive statt Altruismus und Pflichtgefühl) (Deutsches Rotes Kreuz 2013, S. 13).

Der Zugang zur Zielgruppe bleibt weiterhin eine Herausforderung, weil man bei verschiedenen Gatekeepern auch auf persönlicher Ebene weiterhin Überzeugungsarbeit als Organisation leisten muss. QuaMS hat im Moment keinen strukturellen Anspruch auf Zugang zu den Patient*innen in den Spitälern und ist somit auf den ‘Goodwill’ der Stakeholder – welcher bei vielen vorhanden ist – angewiesen.

Auch ist das Verhältnis zur Trägerschaft und zur Begleitkommission noch nicht abschliessend geklärt – insbesondere vor dem Hintergrund, dass der Verein grösser und selbstständiger wird.

Schliesslich ist die Frage der generellen Akzeptanz der muslimischen Seelsorge zu erwähnen. Obwohl sich diese Situation aufgrund der Kompetenzentwicklung der Seelsorgenden erheblich verbessert hat, bleibt die Akzeptanzfrage weiterhin eine Herausforderung.

Zusammenfassend ist das Angebot von QuaMS auf Basis von Freiwilligenarbeit langfristig akut gefährdet. Eine angemessene Honorierung aller Beteiligten ist dringend notwendig und mit Blick auf die hervorragende Arbeit von QuaMS zu empfehlen.

4. Weiterbildungsangebote

In diesem Kapitel werden die Weiterbildungsangebote von QuaMS beschrieben und diskutiert.

Die Weiterbildungsangebote wurden von Anfang an als ein wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung konzipiert. Sie zielen darauf ab, die freiwilligen muslimischen Seelsorgenden in der Wahrnehmung ihrer Aufgaben zu unterstützen. Dabei unterscheidet man zwischen Fach- und Methodenkompetenzen (wie Fachkenntnisse in einzelnen Handlungsfeldern, aber auch Lern- und Organisationsfähigkeit), sozialen Kompetenzen (beispielsweise Empathie sowie Team-, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit) und personalen Kompetenzen (etwa Kreativität, Belastbarkeit, Verantwortungsbewusstsein, Selbständigkeit und Flexibilität). Alle diese Kompetenzen spielen für die Arbeit von Seelsorgenden eine wichtige Rolle.

Die Weiterbildungsangebote bestehen aus folgenden Bausteinen:⁵

- Zwei Weiterbildungslehrgänge bestehend aus 8 (ganzen) Tagen Weiterbildung vor der Aufnahme in den Freiwilligenpool sowie 60 Stunden Praktikum in einem Spital (Spitalseelsorge)
- Teilnahme an Angeboten gemäss Freiwilligenkonzept, bestehend aus:
 - 4 Sitzungen pro Jahr in der Gruppensupervision (2020 fielen 2 Sitzungen wegen der Corona-Pandemie aus. 2021 sollten es wieder 4 Sitzungen werden.)
 - Sporadische, bedarfsorientierte Weiterbildungsangebote
 - Periodische Teamsitzungen zur Bearbeitung von Themen rund um die operative Seelsorge.
 - Soziale Treffen

Es wird angestrebt, dass pro Monat je ein Veranstaltungstyp stattfindet: entweder Weiterbildung, Gruppensupervision, soziales Treffen oder eine Teamsitzung.

4.1 Das Praktikum

Zum Weiterbildungslehrgang der muslimischen Seelsorge gehört auch ein Praktikum, das bereits zweimal (2018/2019 und 2019/2020) am Universitätsspital Zürich sowie am Kantonsspital Winterthur durchgeführt wurde und von insgesamt 17 Personen absolviert wurde. Das Praktikum wird vom jeweiligen christlich-ökumenischen Spitalseelsorgeteam begleitet.

Durch das Praktikum sollen die Kandidat*innen an die Tätigkeit als Seelsorgende in den Institutionen herangeführt werden. Dabei wird auf einen toleranten, respektvollen und kollegialen Umgang mit dem interreligiösen und interprofessionellen Kontext der öffentlichen

⁵ Da die Evaluation sich auf die Weiterbildungen fokussiert, die in den Jahren 2020/2021 stattfanden, deckt sie die ersten zwei Durchgänge, die früher durchgeführt wurden und der Aufnahme in QuaMS galten, nicht ein.

Institutionen grossen Wert gelegt. Das Praktikum dient auch als eine Bühne, auf welcher die Kandidat*innen ihr durch die Weiterbildung erworbenes theoretisches Wissen in die Praxis umsetzen können. Das Praktikum verleiht ihnen die Möglichkeit zur Selbstreflexion über ihre persönliche Eignung und Motivation für die Seelsorgetätigkeit.

Ist der Weiterbildungslehrgang inklusive des Praktikums abgeschlossen, so wird ein Abschlussgespräch organisiert, in welchem neben der ausgebildeten Person auch seiner/ihrer Mentor*in die wissenschaftliche Begleitung, eine Vertretung der Begleitkommission und die Geschäftsführung von QuaMS teilnehmen. Das Abschlussgespräch, welches im Wesentlichen aus einem Reflektionsgespräch über den Weiterbildungslehrgang besteht, dient dazu, über die Aufnahme der ausgebildeten Person in den Pool der freiwilligen Seelsorgenden eine Entscheidung zu fällen.

Nach dem Abschluss des Praktikums schreiben die angehenden Seelsorgenden noch einen Reflexionsbericht über das von ihnen besuchte Praktikum (für ein Beispiel eines solchen Reflexionsberichtes siehe Anhang A.8)

Bevor die Kandidat*innen zur Weiterbildung zugelassen werden, werden sie einer Sicherheitsüberprüfung durch das Amt für Justizvollzug des Kantons Zürich unterzogen.

Ist der Prozess der Ausbildung und Aufnahme abgeschlossen, so erhält der/die Kandidat*in im Rahmen einer Feier ein Zertifikat (für ein Beispiel eines Zertifikats siehe Anhang A.9).

4.2 Die theologische Begleitung

Der Weiterbildungslehrgang «Theologische Begleitung» wurde anhand einer Leistungsvereinbarung und im Rahmen des Projektes Seelsorge-Theologie beim *Schweizerischen Zentrum für Islam und Gesellschaft (SZIG)* der Universität Freiburg in Auftrag gegeben.

Diese Lehrgänge, die den Kern der Weiterbildungsangebote ausmachen, werden in zwei Formaten gestaltet:

a. Theologisch moderierte Intervisionen

In diesen Intervisionen werden theologische Fragen anhand von Fallbeispielen von den Teilnehmenden zusammen mit der Leiterin erarbeitet und diskutiert. Beispiele für die behandelten Themen sind Schwangerschaftsabbruch, aussereheliche Schwangerschaft, Suizid, interreligiöse Partnerschaft, Polygamie, parapsychologische Erlebnisse, «konfessionelle» Seelsorge (für Schiiten oder für «areligiöse»/säkulare Muslim*innen) u.ä.m.

Theologisch moderierte Intervisionen wird viermal jährlich à 1.5 Stunden in Kleingruppen von 5-8 Personen angeboten. Die Teilnehmenden schlagen selber Fälle theologischer Natur zur Diskussion vor. Sollten die Teilnehmenden keine konkreten Vorschläge haben, schlägt die Leitung zwei Themen vor, von denen je nach Interesse der Teilnehmenden und der Komplexität des Falles entweder eines oder beide im Plenum diskutiert werden. Hinsichtlich der Räumlichkeit wurden bislang zwei Sitzungen in einer Mitgliedsorganisation von VIOZ abgehalten, die restlichen aufgrund der Corona-Pandemie per Zoom.

Im Hinblick auf die Didaktik erprobt die Leitung im Sinne einer Experimentalwerkstatt verschiedene Zugangsweisen/Methoden wie z.B. Themenidentifikation, Themenassoziation,

Einladung zur Reflexion der eigenen theologischen Position und Diskussion alternativer theologischer Deutungen. Sie nimmt hier explizit keine Lehrposition ein. Vielmehr versucht sie, Inputs zu sammeln und zu systematisieren, die Diskussion zu moderieren und kritische Rückfragen zu stellen. Somit erfolgt die Erarbeitung der theologischen Problemstellung gemeinsam. Einzig bei den alternativen theologischen Deutungen bringt die Dozierende vorbereitete Punkte ein.

b. Weiterbildungs-Workshops

Diese Workshops, zu denen externe Referent*innen eingeladen werden, werden dreimal jährlich angeboten. Die Termine werden von der Leiterin und dem Assistenten von QuaMS gemeinsam festgelegt, nach Verfügbarkeit des Gast-Referent*innen sowie mit Rücksicht auf eine regelmässige Verteilung im Jahresverlauf.

Die Sitzungen werden in der Regel am Samstag oder Sonntag vormittags abgehalten und dauern je 4 Stunden. Die Themen werden ebenfalls von der Leiterin und dem Assistenten von QuaMS gemeinsam bestimmt. Dabei greifen sie auf den Fallberichte-Pool (bottom up) zurück, der von Seelsorgenden zusammengestellt wird. In einem zweiten Schritt werden thematisch ähnliche Fallberichte gruppiert, aufgearbeitet und als Diskussionsgrundlage genommen. Beispiele für die behandelten Themen sind Sünde, Tod oder geschlechtersensible Seelsorge.

Die Workshops sind in der Regel in vier Blöcke geteilt, wobei sich verschiedene pädagogisch-didaktische Zugänge abwechseln. Je nach Thematik sind diese unterschiedlich aufgebaut, bisher gab es Inputreferate von 10-30 Minuten seitens der Gast-Referent*innen, Plenumsdiskussionen, Rollenspiele, Fallbesprechungen anhand von Leitfragen, Gruppenarbeiten mit anschliessender Präsentation, Einzelarbeit (meist Reflexion) sowie Textarbeit.

Die Themen, über welche die Gast-Referent*innen sprechen, sind meist diejenigen, über welche sie ihre Dissertation geschrieben und häufig auch publiziert haben. Im Vorfeld bespricht die Leiterin mit den Gast-Referent*innen auch didaktische Belange.

Bisher hat ein Workshop in den Räumlichkeiten einer Mitgliedsorganisation von VIOZ stattgefunden. Die anderen fanden Corona-bedingt per Zoom statt.

Die Notwendigkeit der theologischen Ausrichtung der Weiterbildungen lässt sich dadurch begründen, dass die Seelsorgenden explizit als *muslimische* Seelsorgende gerufen werden. Deshalb ist die Theologie Bestandteil dieser Dienstleistung, auch wenn sie nicht zwingend in jedem Gespräch mit den Seelsorgeempfänger*innen sichtbar sein muss. Generell werden muslimische Seelsorgende aufgrund ihrer Kenntnisse des muslimischen Glaubens gerufen, genauso wie die reformierten und katholischen Seelsorgenden innerhalb der öffentlichen Institutionen als ausgebildete christliche Theolog*innen und Pfarrpersonen unterwegs sind. Seelsorge ist, im Unterschied zur sozialen Arbeit oder Psychologie, in ihrem Grundsatz ein religiös-theologisch geprägtes Angebot, auch wenn Religion nicht immer in jeder Gesprächssituation an vorderster Stelle oder überhaupt präsent sein muss. Ohne die theologisch-religiöse Komponente wäre «Seelsorge» eine niederschwellige psychosoziale Beratung, eventuell mit interkulturellen Komponenten. In der Regel bringen die

Seelsorgenden und die von ihnen betreuten Personen ihren religiösen Hintergrund und ihre theologische Prägung in die Seelsorgesituation mit hinein. Deshalb müssen die muslimischen Seelsorgenden einen reflektierten Zugang zur eigenen theologischen Haltung entwickeln, damit die diversen Situationen, denen sie begegnen, hinsichtlich der religiösen Bedürfnisse der betreuten Personen besser eingeschätzt werden und zugleich keine (gewollten-/ungewollten) Missionierungsversuche entstehen können. Deswegen wird den Seelsorgenden in den Weiterbildungen klar nahegelegt, dass sie nicht theologisch normativ handeln sollen (keine Entscheidung suggerieren, nicht bewerten, keine Fatwas formulieren etc.).

Gemäss den persönlichen Erfahrungen der Leiterin fühlen sich die Seelsorgenden umso sicherer in ihrer Aufgabe, je mehr theologisches Grundwissen sie haben. Auch wenn dieses Wissen in einem Gespräch nicht im Vordergrund stehen sollte, hilft es ihnen, ihre Aufgabe kompetenter zu erfüllen.

Die theologische Komponente der Weiterbildungen ist metaphorisch gesprochen wie ein Rucksack, den die Seelsorgenden mit sich tragen. Sich bewusst zu machen, dass es diesen Rucksack gibt, mit welchen Inhalten er gefüllt ist, welche Werkzeuge aus dem Rucksack in welcher «Dosierung» weitergereicht werden können und wann der Rucksack auch einfach abgenommen und in der Ecke verstaut werden kann, muss von den Freiwilligen in jeder Situation neu beurteilt werden. Dazu ist eine vorgängige und fortwährende Reflexion notwendig, etwa über Fragen wie «Wer bin ich?», «Was für ein Islamverständnis habe ich?» oder «Welches (islamische) Menschenbild habe ich?». Die Weiterbildungen führen also jene Wissens- und Reflexionskompetenzen zusammen, die für eine Professionalisierung der muslimischen Seelsorge essenziell sind.

Darüber hinaus macht die Leiterin die muslimischen Seelsorgenden auf den Umstand aufmerksam, dass sie neben theologischem Grundwissen auch andere «Rucksäcke» mit sich tragen, wie etwa die eigene Biografie, Sozialisation, Geschlechtszugehörigkeit usw.

Da die Seelsorgenden ehrenamtlich arbeiten und alle Weiterbildungsangebote in der Freizeit stattfinden, verzichtet die Leiterin bewusst auf Leistungskontrollen. Jedoch werden öfters Hausaufgaben mitgegeben. Bei diesen handelt es sich um schriftliche Reflexionsarbeiten, die dann per E-Mail eingereicht und von der Leiterin in anonymisierter Form abgelegt werden.

Generell basieren die Weiterbildungsangebote auf einem Lernerlebnis, welches auf die Wünsche und Bedürfnisse der bei QuaMS tätigen freiwilligen Seelsorgenden ausgerichtet ist. Deshalb werden Themen wie Verlust, Trauma und Trauer, die für die Teilnehmenden über verschiedene Einsatzbereiche (Frauenklinik, Krankenhaus, Asyl) hinweg relevant sind, am häufigsten behandelt. Den Interessen der Teilnehmenden folgend werden auch islamische Ressourcen wie Prophetengeschichten, Narrationen, Koranrezitation etc. im Unterricht integriert.

Da es sich bei den Teilnehmenden um eine stabile Gruppe handelt, mit der man aufbauend arbeiten kann, ist es möglich, Querverbindungen zwischen den Formaten und Themen herzustellen. Dies trägt wesentlich zur Nachhaltigkeit der Weiterbildungsangebote bei.

Feedback und Erfahrungen

Bei den Weiterbildungen werden meist im Rahmen einer Abschlussrunde erste Eindrücke des Tages sichtbar («Was habe ich heute gelernt», «Was fand ich besonders gut», etc.). Zusätzlich füllen die Teilnehmenden immer einen schriftlichen Evaluationsbogen aus.

Zudem gibt es nach jeder theologisch moderierten Intervision und nach jedem Workshops ein Debriefing zwischen der Leiterin und dem Assistenten von QuaMS, in welchem sie sich darüber austauschen, was gut und was weniger gut war. Da der Assistent zugleich ein Kursteilnehmer ist, erhält die Leiterin dadurch einen weiteren Einblick in die Perspektive der Teilnehmenden.

In Bezug auf die Didaktik wird der Weiterbildungs-Leiterin seitens der Teilnehmenden hohe Kompetenz attestiert. Die Inhalte der Weiterbildung seien einfach formuliert und gut aufgebaut, so dass alle Teilnehmenden, auch diejenigen mit schwächeren Deutschkenntnissen, profitierten. Zudem seien die Inhalte auf die Bedürfnisse der muslimischen Seelsorgenden gut abgestimmt.

Die Teilnehmenden schätzen es auch, dass verschiedene Referent*innen mit unterschiedlichen Expertisen eingeladen werden. Dies mache die Weiterbildung abwechslungsreicher, ermögliche Bezüge zu aktuellen Themen, erweitere den eigenen Horizont und inspiriere sie in ihrer Seelsorgetätigkeit. In Bezug auf die Didaktik-Kompetenz der Gastdozent*innen könne man kein pauschales Urteil abgeben, weil unterschiedliche Referent*innen verschieden unterrichten würden.

Die Teilnehmenden loben auch, dass in den Weiterbildungen sowohl Theorie als auch Praxis gut zur Geltung kommen. Als Beispiel für eine gelungene Kombination von Theorie und Praxis erwähnt eine Teilnehmerin den Gastvortrag «Die Relevanz der Sündenthematik für die islamische Seelsorge». Dies sei auch «ein extrem wichtiges und relevantes Thema in der Seelsorge». Eine andere Teilnehmerin lobt einen Gastvortrag über das Leben und den Tod, insbesondere die Fähigkeit der Weiterbildungs-Leiterin, theoretisches Wissen mit praktischen Beispielen aus der Seelsorge zu verknüpfen. Dies sei aber nicht bei allen Gastreferaten der Fall. Eine Teilnehmerin bezeichnet die Vorträge von Referent*innen zu anderen Religionen, welche zu den Weiterbildungen eingeladen werden, als «eine Bereicherung». Ein anderer Teilnehmer schätzt die praxisorientierten Teile der Weiterbildungen, die mit der komplexen und schwierigen Realität «on the ground» zu tun haben, am meisten. Als Beispiel hierzu erwähnt er den Workshop zu Gender und Sexualität.

Selbstkritisch räumt die Weiterbildungs-Leiterin ein, dass bei den vermittelten Inhalten manchmal Diskrepanzen zu beobachten seien. Was von den Seelsorgenden sehr positiv aufgenommen werde, weil es beispielsweise praxisorientiert sei, sei aus ihrer Sicht im Sinne des Leistungsauftrags zu wenig theologisch. Der Brückenschlag zwischen theologischen Positionen innerhalb der islamischen Traditionen und der Frage, ob/wie dies in die konkrete praktische Arbeit einbezogen werden kann, sei ebenfalls eine Herausforderung.

Die Einschätzung der Vor- und Nachteile der Örtlichkeiten halten sich in etwa die Waage. Hinsichtlich der zeitlichen Komponente kamen vorwiegend positive Rückmeldungen. Einzig monierte eine Person, dass Weiterbildungen manchmal etwas zu kurzfristig aufeinander folgten. Das Evaluationsteam kam zum Schluss, dass die Covid-19-Pandemie die Planung der

Termine beeinträchtigt hat und dass die Organisator*innen mit dieser Unsicherheit den Umständen entsprechend gut umgegangen sind.

4.3 Sporadische, bedarfsorientierte Weiterbildungsangebote

Wie bereits erwähnt, organisiert QuaMS seit Sommer 2020 neben dem Weiterbildungsdurchgang, der theologischen Begleitung und den Praktika auch andere Weiterbildungen, um die Kompetenzentwicklung der Seelsorgenden zu unterstützen und deren Motivation zu erhalten. Beispiele für solche Angebote sind: Austausch zum Umgang mit Covid-19 und den Massnahmen, der eigene Anteil in der Seelsorge – Belastungen und Herausforderungen, Einführung in die QuaMS-Prozesse für die neuen Teammitglieder und Einführung in die virtuelle Seelsorge (für eine vollständige Liste aller Weiterbildungsangebote siehe Anhang A.4 «Anlässe Freiwilligenteam 2020_2021»).

5 Seelsorgearbeit

Nach den zwei Weiterbildungsdurchgängen, die das SZIG im Auftrag von QuaMS durchgeführt hat, konnte ein Pool von freiwilligen Seelsorgenden aufgebaut werden. Diese stehen während 24 Stunden für Seelsorgeeinsätze in öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich zur Verfügung. Zudem wird eine rund um die Uhr erreichbare Pikett-Nummer sichergestellt, welche von zwei freiwilligen Seelsorgenden bedient wird. Diese Nummer wurde in sämtlichen öffentlichen Institutionen im Kanton Zürich bekanntgegeben und kann während 24 Stunden an 365 Tagen erreicht werden. Später kam im Zuge der Covid-19-Pandemie auch das Angebot der Telefon- und Internetseelsorge dazu.

Die Seelsorgeeinsätze an den Spitälern erfolgen auf Abruf, normalerweise von den Pflegenden/Stationen oder via christlich-ökumenische Spitalseelsorge.

5.1 Konzept der Seelsorge

Das Konzept der Seelsorge, wie es bei QuaMS angewandt wird, besteht grundsätzlich aus Techniken der Gesprächsführung (wie aktives Zuhören, Spiegeln oder Fragetechniken). Anhand dieser Techniken versucht man, die Menschen primär zur Selbstreflexion anzuregen, sodass sie ihre eigenen Ressourcen wahrnehmen können. Das sei viel nachhaltiger, als wenn man versuchen würde, den Seelsorgeempfänger*innen Ratschläge zu erteilen. Nach dem Motto «(Ungebetene) Ratschläge sind auch Schläge» hält man sich damit zurück. In diesem ressourcenorientierten Ansatz werden Seelsorgeempfänger*innen selbst als Expert*innen betrachtet. Die Seelsorgenden lernen auch, jeden Menschen mit Würde zu behandeln.

Bei den Gesprächen stehen spezifisch religiöse Inhalte nicht immer explizit im Vordergrund. Vielmehr geht es dabei um eine authentische Präsenz und empathisches und aktives Zuhören, welches die Seelsorgeempfänger*innen in ihren sonstigen sozialen Kontexten (Familie, Freundeskreis, islamische Gemeinschaft, Schule, Beruf etc.) nicht zur Verfügung haben. Selbst wenn religiöse Belange im Vordergrund stehen (z.B. Sterbebegleitung, emotionale Begleitung der Angehörigen eines verstorbenen Menschen mittels religiöser Rituale oder Fragen der islamischen Bestattung), sind die Seelsorgenden angehalten, grösste Sensibilität in Bezug auf religiöse Fragen walten zu lassen. Dies hat dazu geführt, dass die Seelsorgedienste von QuaMS auch von Nicht-Muslim*innen in Anspruch genommen werden (siehe dazu unser Interview mit einer christlichen Seelsorgeempfängerin im Kapitel 5 und im Anhang A.3 sowie das Beispiel eines Einsatzberichtes im Anhang A.10). Gleichzeitig bleibt die religiöse Zugehörigkeit der Seelsorgenden in den meisten Fällen zumindest implizit relevant, denn ein Seelsorgegespräch setzt grosses Vertrauen zwischen betreuenden und betreuten Menschen voraus. Der Austausch in der eigenen Sprache und ein gemeinsamer kultureller und/oder religiöser Hintergrund schaffen die Grundvoraussetzung für das Verstandenwerden.

In einem umfangreichen und durchdachten *Freiwilligenkonzept* wurden verschiedene Sachverhalte, die zur Qualitätssicherung der Seelsorge beitragen, beschrieben und festgehalten (siehe Kapitel 3 sowie den Anhang A.5).

Eine der wichtigsten Dimensionen der Qualitätssicherung ist das Angebot an Weiterbildungen, und QuaMS ist stets darum bemüht, die Seelsorgenden mit Wissen und Updates auf dem neusten Stand sowie ihre seelsorgerische Tätigkeit auf einem qualitativ hohen Standard zu halten. Von zentraler Bedeutung für die Qualitätssicherung sind auch Super- und Interventionen, die dafür sorgen, dass Seelsorgende emotional nicht ausbrennen und lernen, eine empathische, aber dennoch professionelle Haltung zu den von ihnen betreuten Menschen und deren Schicksale aufrechtzuerhalten.

5.2 Kooperationen

QuaMS ist unterdessen mit einer Reihe von öffentlichen Institutionen vernetzt. Zu diesen gehören Spitäler, Polizei, Alters- und Pflegeheime, psychiatrische Kliniken, Asylheime, Rettungsdienste, KESB, AOZ, Privatkliniken, Notfallseelsorge sowie kirchliche Einrichtungen. Allerdings bestehen zurzeit mit keiner dieser Institutionen Leistungsvereinbarungen, und die Seelsorge-Dienste von QuaMS werden nicht entschädigt. Die Vernetzung besteht vielmehr darin, dass QuaMS diese Institutionen über die Seelsorge-Angebote informiert, damit sie bei Bedarf auf diese Dienste zurückgreifen können.

Innerhalb der öffentlichen Institutionen, die das Seelsorge-Angebot von QuaMS in Anspruch nehmen, findet eine gute interprofessionelle Zusammenarbeit statt, und zwar mit Berufsgruppen wie Pflege, Medizin, Sozialdienste, Ethiker*innen, Polizei, Sicherheit und christlich-ökumenische Seelsorge. Die Weiterbildung ist hierfür von essenzieller Bedeutung, denn dadurch werden die Seelsorgenden auf die Arbeit in diesem Umfeld bestens vorbereitet.

In Bezug auf die Spitäler ist die Zusammenarbeit mit dem Universitätsspital Zürich (USZ) und Kantonsspital Winterthur (KSW) bereits gut etabliert. Unterdessen ist auch die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich (PUK) dazu gekommen. Zudem führt QuaMS aktuell Gespräche mit allen Stadtspitälern. Im Bereich der Asylseelsorge arbeitet QuaMS bereits mit dem SEM zusammen.

Generell ist hinsichtlich der Kooperationen mit öffentlichen Institutionen viel Arbeit geleistet worden. In Bezug auf die Spitäler ist aber noch viel zu tun, denn sie agieren sehr autonom und jedes Spital handhabt die Seelsorge anders.

Obwohl die christlich-ökumenische und die muslimische Seelsorge in sämtlichen öffentlichen Institutionen kooperieren, ist diese Zusammenarbeit im Universitätsspital Zürich am intensivsten. Diese Kooperation schliesst unterschiedliche Aspekte mit ein, wie etwa regelmässiger, formalisierter wie auch informeller Austausch (auch theologischer und seelsorglicher Art) sowie Zusammenarbeit in administrativen Belangen (Aktualisierung der Kontaktdaten im Intranet, Badge, Covid-Impfung, Austausch mit Spitaldirektion etc.). Zudem organisiert das christlich-ökumenische Seelsorgeteam im Universitätsspital Zürich einmal im Jahr ein interreligiöses Treffen vor Ort. An anderen Spitälern ist die interreligiöse Kooperation erst im Aufbau

Die christlich-muslimische Zusammenarbeit findet hauptsächlich auf zwei Ebenen statt. Auf der einen Seite besteht die Zusammenarbeit im Rahmen der Begleitkommission, die aus den Vertreter*innen der Evangelisch-Reformierten Landeskirche und der Römisch-Katholischen Körperschaft des Kantons Zürich zusammengesetzt ist. Diese Zusammenarbeit ist in den Statuten von QuaMS festgehalten. Auf der anderen Seite arbeiten die christlichen und muslimischen Seelsorgenden auf der operativen Ebene vor Ort in den öffentlichen Institutionen zusammen und tauschen sich diesbezüglich aus. Die letztere Ebene der Kooperation findet sowohl in formeller als auch informeller Form statt. Oft werden muslimische Seelsorgende von christlichen Seelsorgenden zur Betreuung muslimischer Patient*innen gerufen.

Insgesamt kann von einer sehr guten christlich-muslimischen Kooperation gesprochen werden. Allerdings gab es in letzter Zeit in beiden Kirchen wieder viel personellen Wechsel und es wird auch Zeit brauchen bis sich die neuen Kontakte etablieren. Die Zusammenarbeit hat auch mit den inneren Strukturen der beiden Kirchen zu tun und hängt davon ab, wie gross das Weisungsrecht der Leitung der jeweiligen Kirche gegenüber den Seelsorgenden ist und inwieweit die Vereinbarungen mit der Begleitkommission auch auf der Ebene der Seelsorge in den öffentlichen Institutionen effektiv umgesetzt werden.

QuaMS steht auch anderen Religionsgemeinschaften offen gegenüber. Dennoch ist die Kooperation mit der Evangelisch-Reformierten Landeskirche und der Römisch-Katholischen Körperschaft intensiver, weil diese als öffentlich-rechtlich anerkannte Religionsgemeinschaften im Kanton über ein Monopol der Seelsorge in den öffentlichen Institutionen verfügen und im Auftrag des Staates in solchen Institutionen agieren.

5.3 Anliegen der Seelsorgeempfänger*innen

Die Anliegen der Seelsorgeempfänger*innen sind vielfältig und hängen häufig davon ab, ob die Seelsorge in den öffentlichen Institutionen, per Telefon oder Internet stattfindet. In den Spitälern, Pflege- und Altersheimen betreffen diese Anliegen meistens Fragen rund um tödliche Krankheiten, Sterbebegleitung, Tod oder Perspektiven nach der Entlassung aus dem Spital/Heim sowie Begleitung der Familie (etwa im Fall des Verlustes eines Kindes). In den Bundesasylzentren stehen die mit der Flucht zusammenhängenden Traumata, existentielle Unsicherheiten, emotionale Belastungen, Sorge um die Familie, Gefühle der Fremdheit und Zukunftsängste im Vordergrund. Schliesslich dominieren bei der Internetseelsorge Fragen hinsichtlich Beziehung und Sexualität und bei der Telefonseelsorge Familienkonflikte, Beziehungsfragen, psychische Probleme und Sexualität.

5.4 Seelsorgeeinsätze von QuaMS in Zahlen

Die folgende Analyse basiert auf den Excel-Dateien von QuaMS über die Seelsorgeeinsätze. In diesen Tabellen ist jeweils eine Zeile den Daten eines einzigen Einsatzberichtes gewidmet. Beispielsweise werden in Bezug auf Seelsorge in öffentlichen Institutionen pro Einsatz folgende Daten festgehalten:

Name des Seelsorgenden, Einsatz-Nr. des Seelsorgenden, Datum und Uhrzeit, Anzahl Stunden, Ort, Institution, Aufgebot durch, Ansprechperson vor Ort, Geschlecht des/der Seelsorgeempfänger/in und Indikation.

Mit Indikation sind die Kategorien der Anliegen der Seelsorgeempfänger*innen gemeint, die den Seelsorgetheorien entnommen wurden. Dabei handelt es sich um die folgenden vier Kategorien und ihre jeweiligen Subkategorien: Sinn (Sinn- und Schicksalsfragen, Trauer und Verzweiflung), Transzendenz (Ungewissheit und Glaube, Rückzug und Einsamkeit), Identität (Scham- und Schuldgefühle, Identitätskonflikt und Kontrollverlust) und Werte (Ethische Konflikte) (für eine kurze Beschreibung der Indikationen siehe Anhang A.6 «Indikationen-Set für Spiritual Care und Seelsorge»). Entspricht ein Fall keiner dieser Kategorien, so wird er als «andere» kodiert.

Zwischen dem 01.01.2020 und dem 30.06.2021 verzeichnete QuaMS insgesamt 379 Seelsorgeeinsätze in öffentlichen Institutionen. Die Anzahl der besuchten Institutionen belief sich auf 44. Dies waren neben den Spitälern auch Altersheime, Friedhöfe, Pflegezentren, Sozialpädagogische Wohngruppen, Jugendhilfezentren, psychiatrische Universitätskliniken sowie Bestattungsinstitute (zur Durchführung von islamischen Abdankungen) (für eine vollständige Liste der Institutionen siehe Anhang A.2). Die Seelsorgeeinsätze im Asylwesen sind nicht berücksichtigt, weil der Fokus dieser Analyse auf den freiwilligen Einsätzen der muslimischen Seelsorgenden liegt.

Zu den freiwilligen Einsätzen in den Institutionen müssen noch 160 Gespräche im Bereich der Telefonseelsorge und 34 Konversationen im Bereich der Internetseelsorge dazu gezählt werden (für eine Übersicht über die Seelsorgeeinsätze siehe Tabelle 3)

Tabelle 3: Gesamtzahl der Seelsorgeeinsätze

<i>Kontext der Seelsorge</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Zeitraum</i>
Seelsorgeeinsätze in den Institutionen	379	01.01.20-30.06.21
Telefonseelsorge	160	22.04.20-30.06.21
Internetseelsorge	34	25.08.20-30.06.21
<i>Total</i>	<i>573</i>	

Die Seelsorgeeinsätze wurden von den 17 Absolvent*innen der Weiterbildungslehrgänge sowie Muris Begovic (dem Geschäftsführer von QuaMS, Islamwissenschaftler und Imam) und Dilek Ucak-Ekinci (Vertreterin von VIOZ bei QuaMS, Islamwissenschaftlerin und Doktorandin am SZIG) wahrgenommen, davon waren 8 Frauen und 11 Männer.⁶

Die kollektive Sprachkompetenz des Freiwilligenpools umfasst Albanisch, Arabisch, Berberisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch/Schweizerdeutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Mazedonisch und Türkisch.

⁶ Aufgrund des Umzugs eines Seelsorgenden in einen anderen Kanton sind aktuell 18 Personen im Einsatz.

5.5 Auswirkungen der Seelsorgegespräche

In der grossen Mehrheit der Fälle erhalten die Seelsorgenden direkt von den Betroffenen, Angehörigen und – in Institutionen – vom Personal Rückmeldungen. Diese sind in den allermeisten Fällen sehr positiv. Die Menschen sind sehr dankbar, dass sie in einem schwierigen Lebensabschnitt seelsorgerisch betreut wurden. In den Spitälern fühlen sich die Seelsorgeempfänger*innen im Alltagsablauf zwischen Krankheit, Spitalaufenthalt, Personal, Therapie usw. «abgeholt». Sie waren froh, dass sich im stresserfüllten Alltag des Spitals jemand Zeit nahm, um in aller Ruhe – häufig in der eigenen Muttersprache – mit ihnen zu sprechen. Dies gab ihnen einen Rahmen, um seelisch Angestautes abzubauen. Auch die kulturelle Nähe zwischen den Seelsorgenden und den Seelsorgeempfänger*innen wirkt bei den letzteren beruhigend und entspannend. Häufig sprechen sie davon, dass sie sich dadurch verstanden und «zu Hause» fühlen. Dank ihrem Verständnis der religiösen und kulturellen Belange nehmen die Seelsorgenden zudem meist eine Brückenfunktion in den Institutionen wahr.

In äusserst seltenen Fällen ist die Seelsorge weniger erfolgreich. Dies kann beispielsweise daran liegen, dass Seelsorgende erst am Anfang ihrer Seelsorgetätigkeit stehen und deshalb noch nicht über ausreichende Erfahrung verfügen. Es kann aber auch an der Komplexität der Umstände oder unrealistischen Erwartungen der betreuten Personen liegen. Solche Fälle werden in der Regel in den Supervisionen / Gruppensupervisionen thematisiert und diskutiert.

5.6 Feedbacks

Der Einsatz der muslimischen Seelsorgenden wird in den öffentlichen Institutionen sehr geschätzt. Beispielsweise kam von den christlich-ökumenischen Seelsorgeteams die Rückmeldung, dass sie die muslimische Seelsorge als eine Bereicherung erachten, insbesondere für die spezifischen religiös-spirituellen Bedürfnisse muslimischer Patientinnen und Patienten. Somit hätten die muslimischen Patient*innen bei Bedarf eine Ansprechperson. Bei kulturellen Herausforderungen würden muslimische Seelsorgende eine Brückenfunktion zwischen Patient*in und Behandlungsteam wahrnehmen. Dies sei besonders bei den Abschiedsritualen für gläubige Muslim*innen wichtig. Gelobt wird auch die stetige Erreichbarkeit der muslimischen Seelsorge.

Zudem wissen es die Seelsorgeteams zu schätzen, dass diese Dienstleistung in der jeweiligen Muttersprache möglich ist. Sie sind auch der Ansicht, dass Ausbildungskurse und Praktika sehr gut vorbereitet waren und fachlich sehr gut begleitet wurden. Auch die Vielsprachigkeit der muslimischen Seelsorge und die kulturelle Vermittlung durch diese Dienstleistenden werden als eine grosse Ressource betrachtet. Zudem werden die muslimischen Seelsorgenden als «verlässliche Partner*innen und kompetente Kolleg*innen» geschätzt. Die Seelsorgeteams heben auch hervor, dass die Praktika zur Qualität der Zusammenarbeit beigetragen hätten.

Alles in allem werden sowohl die interprofessionelle Kooperation als auch die Zusammenarbeit mit dem christlichen Seelsorgeteam als sehr positiv bewertet. Zugleich wird

bedauert, dass muslimische Seelsorgende nicht regelmässig in den Spitälern präsent seien. Dies stehe u.a. einer Vertiefung der interkulturellen und -religiösen Kooperation – etwa im Bereich der klinischen Ethik – im Wege aufgrund der knappen personellen Ressourcen der auf Freiwilligkeit basierenden muslimischen Seelsorge. Das ist einer der Gründe, weshalb eine Überführung des Status der muslimischen Seelsorgenden vom Freiwilligenverhältnis in eine bezahlte Arbeitstätigkeit eine Notwendigkeit ist.

5.7 Die Perspektive einer Seelsorgeempfängerin

Frau Konrad [Name geändert] ist Schweizerin katholischen Glaubens, die mit einem Mann muslimischen Glaubens verheiratet ist. Sie sprach über die Erfahrungen, die sie vor drei Jahren mit muslimischer Seelsorge gemacht hat. Damals hat der Tod ihres neugeborenen Kindes die Familie in eine tiefe Krise gestürzt. Auf der Suche nach einem Halt hat sie sich an die katholische Seelsorge des Spitals, in dem sie eingeliefert war, gewandt. Da sie einen Weg suchte, den sie und ihr Mann gemeinsam beschreiten könnten, fragte sie die katholische Seelsorgerin, ob es auch eine muslimische Seelsorge gäbe. Die katholische Seelsorgerin bejahte die Frage und stellte sofort den Kontakt zwischen ihr und einer muslimischen Seelsorgerin sowie einem muslimischen Seelsorger/Imam her. Die muslimische Seelsorgerin besuchte Frau Konrad zeitnah in ihrem Zimmer im Spital und hielt mit ihr zwei Seelsorgetreffen ab. Zudem gingen die beiden Frauen nach dem Spitalaustritt von Frau Konrad zusammen spazieren und sprachen noch einmal über Frau Konrads aktuelle Befindlichkeit. Auch der Geschäftsführer von QuaMS besuchte das Paar im Spital und führte kraft seiner Funktion als Imam das Begräbnisritual durch.

Auf die Frage, ob der Zugang leicht gewesen sei, antwortete Frau Konrad: «Die katholische Seelsorgerin hat dann auch gleich alles organisiert. [...] Es [der Zugang] ist eigentlich sehr leicht gewesen. Ich musste es nur sagen und sie [die muslimische Seelsorgenden] sind gekommen (sie lacht).»

Die Rollenverteilung der beiden Seelsorgenden beschrieb Frau Konrad folgendermassen:

Ich habe mit [Name der Seelsorgerin] mehr [über Fragen gesprochen wie] das Frausein, die Rolle der Frau, die Beerdigung, aber auch Fragen wegen dem Kind, [Fragen wie] „was jetzt passieren wird?“ – usw. Und mit [Name des Seelsorgers] war so [das Thema] die Beziehung von meinem Mann zu mir [...], er hat eigentlich so die Brücke gebaut, die wir brauchten, um uns [gegenseitig] zu verstehen und zu respektieren und uns das zu geben, was wir brauchten.»

Entsprechend seiner Rolle als Imam habe der Seelsorger ihr auch viel über das islamische Todesritual erzählt sowie darüber, was diesbezüglich aus der Religion kommt und was aus einer spezifischen Kultur. Solche Erklärungen hätten nicht nur ihr, sondern auch ihrem Mann dazu verholfen, zu einem differenzierteren Bild über entsprechende islamische Normen zu gelangen.

Auf die Frage, ob muslimische Seelsorge ihnen geholfen habe, antwortete Frau Konrad:

Ja. Sehr viel. Ich glaube, es ist eigentlich die Brücke gewesen, die wir brauchten. Ich konnte ein paar Ängste loslassen. Auch mein Mann konnte den Druck, den er spürte, loswerden, weil es [der Tod] war an einem Freitag und wir mussten das Kind möglichst schnell beerdigen, und in der Schweiz ist es dann schwieriger, mit 24 Stunden [Beerdigungsfrist], an einem Wochenende. Und es hat ihn entlastet, als [Name des Seelsorgers] mit ihm gesprochen hat und ihm erklärt hat, dass dies ein Umstand ist, auf den wir keinen Einfluss haben. Dies hat ihm den Druck weggenommen. Und ich habe es gebraucht, um zu verstehen, was jetzt kommt. Auch für mich als Mutter des verstorbenen Kindes, das muslimisch begraben werden sollte. So konnte ich viele Ängste gerade loswerden. Also es hat eine grosse Last weggenommen.

Die Frage, ob die muslimische Seelsorge ihre Erwartungen erfüllt habe, bejahte Frau Konrad mit folgenden Worten: «Sie hat meine Erwartungen übertroffen (sie lacht). [...] Es hat mir sehr viel geholfen. Ich glaube, ohne muslimische Seelsorge wären wir nicht an dem Punkt, wo wir jetzt sind.» Dementsprechend hat sie die Frage, ob sie in Bezug auf diese Dienstleistung Verbesserungsvorschläge hätte, verneint: «Nein. Gar nicht». Frau Konrad betonte ausserdem, dass sie sehr froh war, dass sie die muslimischen Seelsorgenden sehr leicht, sogar per SMS, erreichen konnte.

Abschliessend wünschte sich Frau Konrad, dass der Zugang zur muslimischen Seelsorge auch in ihrem jetzigen Arbeitsfeld in der Spitex möglich wird (für die vollständige Transkription dieses Interviews siehe Anhang A.3 «Interview mit einer Seelsorgeempfängerin»).

5.8 Nachhaltigkeit

Das Angebot der Seelsorgedienste hat unterdessen an Bedeutung gewonnen und die Nachfrage danach nimmt kontinuierlich zu. Deshalb stellt sich die Frage, ob QuaMS diesem Bedarf auf lange Sicht und nachhaltig gerecht werden kann. Zu Beginn des Projektes ist man von 50 Einsätzen im Jahr ausgegangen. Für den Pikettdienst und die Koordination wurden Fr. 600.- pro Monat budgetiert und zur Verfügung gestellt. Heute verzeichnet QuaMS jährlich über 200 Einsätze, was eine Vervierfachung des Aufwands bedeutet, wobei die finanziellen Ressourcen die gleichen geblieben sind. Langfristig kann diese Situation nicht aufrechterhalten werden. Zugleich ist Nachhaltigkeit in fachlicher Hinsicht gegeben. Die Praktika im Rahmen der Weiterbildungen wurden gewissenhaft durchgeführt. Die Begleitberichte sind schriftlich. Die nachfolgende Begleitung der ehrenamtlichen Praktikant*innen ist zuverlässig und wertvoll. Die Seelsorgedienste sind auch in Bezug auf die Betreuten nachhaltig. Diese Erfolge haben zum Aufbau des Vertrauens beigetragen.

5.9 Supervision

Da die Tätigkeit der Seelsorge eine emotional belastende ist, werden die Seelsorgenden durch Supervision respektive Gruppen-Supervision emotional unterstützt und entlastet.

Zum Zweck der Supervision hat QuaMS mit einer Psychiaterin vereinbart, dass die Seelsorgenden sie hin und wieder besuchen, um bei der Bewältigung ihrer psychischen Belastung ihren Rat zu suchen. Seelsorgende besuchen die Supervisionssitzungen einzeln, und die Gespräche werden vertraulich behandelt.

QuaMS betrachtet die Supervision als einen essenziellen Bestandteil der Seelsorge, mit dem Argument, diese trage erheblich zur Psychohygiene der Seelsorgenden bei. Eine Supervision ermöglicht den jeweiligen Seelsorgenden eine vertiefte Einsicht in eigene Dynamiken und dadurch eine detaillierte Aufarbeitung persönlicher Anteile.

Die Seelsorgenden haben im Jahr 2020 an den vorab festgelegten Terminen die Supervision beansprucht. Allerdings ist man im Einvernehmen aller Beteiligten zum Schluss gekommen, dass es mehr Sinn macht, wenn die Seelsorgenden eigenständig und bei Bedarf auf das Angebot zurückgreifen. Dies darf die Grenze von zwei Sitzungen pro Jahr nicht unterschreiten.

Die Seelsorgenden bezeichnen die Supervisorin als «professionell geschult» und die Gespräche mit ihr als «sehr hilfreich». Zudem schätzen sie es sehr, dass sie die Supervisorin im Falle einer arbeitsbedingten emotionalen Belastung praktisch jederzeit aufsuchen dürfen.

Gruppen-Supervision wird ebenfalls von einem Psychiater geleitet. Die Seelsorgenden nehmen dieses Angebot nicht einzeln, sondern zusammen wahr. Das Ziel solcher Sitzungen ist, dass sich Seelsorgende über ihre berufsbedingten psychischen Belastungen und einzelne Seelsorgesituationen unter der Begleitung einer Fachperson austauschen. Die Gruppen-Supervision mindert bei den Seelsorgenden das Gefühl, als Einzige Belastendes zu erfahren. Zudem profitieren sie von den Erfahrungen ihrer Kolleg*innen. Wer in der jeweiligen Sitzung keine eigenen Probleme darlegt, kann durch Beobachtung der Erlebnisse und Rückmeldungen anderer Lehren für die eigene Tätigkeit ziehen. Ein Nebeneffekt solcher Sitzungen ist die Entstehung eines Gemeinschaftsgefühls.

Sitzungen der Gruppen-Supervision werden von QuaMS organisiert. In der Regel gibt es jedes Quartal eine Sitzung, somit also 4 Sitzungen pro Jahr.

Eine Sitzung dauert in der Regel ca. 90 Minuten. Falls eine neue Person dazu gestossen ist, wird eine Vorstellungsrunde vorgeschaltet. Ansonsten beginnt man mit der sogenannten Fallaufnahme und -darstellung, in welcher 1-2 Fälle von den Anwesenden geschildert werden. Danach werden die Fälle in der Gruppe diskutiert. Der Supervisor moderiert die Sitzung und gibt hin und wieder Inputs auf Grundlage seiner Expertise. Die behandelten Themen reichen von psychischen Wunden über die Abgrenzung der Seelsorgenden von den Problemen der Betreuten, Auftragsklärung mit den Betreuten, fallbezogene inhaltliche Fragestellungen, Seelsorge bei zufällig Bekannten oder Nachsorge bis hin zur eigenen Psychohygiene.

Das Feedback der Seelsorgenden bezüglich der Gruppen-Supervision fällt positiv aus. Beispielsweise hat eine Seelsorgerin rückgemeldet, dass der Austausch an den Sitzungen «einfach sehr viel wert» sei, zumal alle Seelsorgenden mit einem «grossen Rucksack an Erfahrungen» an den Sitzungen teilnehme; dass sie durch diesen Austausch «verschiedene Perspektiven kennenlernen» könne; dass ein Feedback «enorm entlastet»; und dass die Gruppen-Supervision insgesamt «eine grosse Bereicherung» sei. Desweiteren findet sie es spannend, dass die Gruppenzusammenstellung immer wieder mal wechselt. Eine andere

Seelsorgerin findet «die Erfahrung, Lösungsvorschläge, Argumentation und den Beitrag des Supervisors» wertvoll. Ein dritter Seelsorgender findet die Sitzungen «mehrheitlich sehr nützlich» für seine psychologische wie auch theologische Selbstreflexion. Er findet es auch hilfreich, dass er im Austausch mit anderen Seelsorgenden über die eigene Tätigkeit reflektieren und sich jeweils fragen kann, «Wie *ich* in den beschriebenen Situationen agiert / reagiert hätte».

6 Aussenwahrnehmung sowie Bedeutung von QuaMS für muslimische Gemeinschaften

Es muss vorausgeschickt werden, dass eine adäquate Verortung der öffentlichen Wahrnehmung von QuaMS einer umfassenden Diskursanalyse bedürfte, was den Rahmen der vorliegenden Studie gesprengt hätte.

Dennoch haben die Äusserungen der Befragten einen Einblick in diese Thematik ermöglicht, der im Folgenden besprochen wird.

Die QuaMS-Verantwortlichen berichten von durchaus positiven Rückmeldungen seitens verschiedenster Akteure (für einen Überblick über diese Feedbacks siehe <https://islam-seelsorge.ch/medien>).

6.1 Wertschätzung der öffentlichen Institutionen

Was die öffentlichen Institutionen anbelangt, werden die Seelsorgedienste von QuaMS im USZ als eine niederschwellig erreichbare, transparente und zuverlässige Dienstleistung sowie als Garant für eine qualitativ gesicherte muslimische Seelsorge, die dem Spital und den Patient*innen einen Gewinn bringt, wahrgenommen. Zwar erhebt das Spital hierzu keine systematischen Daten. Dennoch wird von punktuell positiven Reaktionen berichtet. Da es in diesem Spital stets zahlreiche muslimische Mitarbeitende und Patient*innen gibt, wird diese Dienstleistung von den Verantwortlichen sehr geschätzt – dies umso mehr, als sich sowohl männliche als auch weibliche muslimische Seelsorgende am USZ engagieren. Eine positive Wahrnehmung lässt sich auch in den anderen Spitälern, den Psychiatrien und Bundesasylzentren beobachten. Die allgemeine Beobachtung ist, dass dort, wo sich der Verein etabliert hat, die Eindrücke überwiegend positiv ausfallen. Ist die Verankerung noch nicht vollzogen, stösst der Verein hin und wieder auf Skepsis. Im Gegensatz zur Seelsorge in den öffentlichen Institutionen wird die Notfallseelsorge nicht als eine kontinuierliche Tätigkeit wahrgenommen.

Die Tatsache, dass das Staatssekretariat für Migration (SEM) die Finanzierung der muslimischen Seelsorge in den Zürcher Bundesasylzentren für das laufende Jahr 2021 übernimmt, zeugt davon, dass sowohl das Angebot einer muslimischen Seelsorge als auch der Verein QuaMS ernstgenommen und geschätzt werden.

6.2 Gesellschaftliche Wertschätzung

Auch hinsichtlich der gesellschaftlichen Wertschätzung gibt es positive Zeichen. Zwar ist der Verein noch unterhalb der Schwelle der bewussten Wahrnehmung in einer breiteren Öffentlichkeit. Dennoch waren beispielsweise die Gründung des Vereins sowie die Zertifikatsverleihungsfeiern nach den Lehrgängen öffentlichkeitswirksam. Eine umfassende Kommunikationsarbeit der Direktion der Justiz und des Innern (JI) des Kantons Zürich, der beiden öffentlich-rechtlich anerkannten Kirchen des Kantons, der in QuaMS aktiven Personen und

der universitären Akteure haben die Wahrnehmung der Aktivitäten von QuaMS erheblich gefördert. Die steigenden Fallzahlen von muslimischer Seelsorge zeugen ebenfalls von einer zunehmenden gesellschaftlichen Wahrnehmung. Die Resonanz ist gut, weil man zeigen kann, dass man ein Bedürfnis aufnimmt und zwar in einem Rahmen, der den Schweizer Gegebenheiten entspricht. D.h. man arbeitet ähnlich wie die beiden öffentlich-rechtlich anerkannten Kirchen. Von einer allgemein verbreiteten Wahrnehmung der Existenz von QuaMS kann jedoch keine Rede sein.

Die grösste Vorkehrung, die getroffen wurde, um das Ziel eines positiven Bildes von QuaMS zu erreichen, ist die enge Begleitung des Vereins durch die Kommunikationsabteilung des JI.

Durch eine einladende, gut strukturierte und informative Webseite ist der Verein auch virtuell sichtbar. Dennoch weist die Webseite gewisse Mängel auf. Zum einen sind die Daten nicht überall aktualisiert. Beispielsweise wird unter der Rubrik «Asylseelsorge» (<https://islam-seelsorge.ch/asylseelsorge/>) vom Pilotprojekt im Testbetrieb Zürich (Juch), das 2017 abgeschlossen wurde, in Gegenwartsform gesprochen. Zum anderen fehlen bei bestimmten Rubriken konkrete Informationen. Das Evaluationsteam konnte etwa nirgends Auskunft über die öffentlichen Institutionen, in welchen die muslimische Seelsorge aktuell im Angebot ist (USZ, KSW, Psychiatrische Universitätsklinik, Pflege- und Altersheime etc.) finden. Auch fehlen Informationen zur Notfallseelsorge. Man vermisst auch Links zu relevanten Inhalten wie Interviews, Publikationen, Aktualitäten, Seelsorge in anderen Kantonen oder Nachbarländern etc.

6.3 Bedeutung von QuaMS für muslimische Gemeinschaften

QuaMS ist in vielerlei Hinsicht von Bedeutung für muslimische Gemeinschaften:

- Durch die Begleitung und Betreuung von Menschen in (z. B. krankheitsbedingten) Krisensituationen durch QuaMS wird eine psychosoziale Lücke für Muslim*innen geschlossen, die von den muslimischen Gemeinschaften selber innerhalb der vorhandenen Strukturen nicht professionell geschlossen werden kann.

Die meisten Patient*innen, die Seelsorge in Anspruch nehmen, haben keine Verbindung zu den muslimischen Gemeinschaften und verfügen deshalb nicht über ein entsprechendes Netzwerk. Dennoch empfinden sie sich meist als Muslim*innen. Durch die Arbeit von QuaMS wird diese gesellschaftliche Realität gewürdigt. Da Religion insbesondere in Krisenmomenten an Bedeutung gewinnt, decken die Seelsorgedienste von QuaMS ein wichtiges Bedürfnis der Muslim*innen ab.

- Die Art der Zusammenarbeit von QuaMS mit den öffentlichen Institutionen hat eine Signalwirkung für die muslimischen Gemeinschaften: Sie veranschaulicht ihnen, dass ihre Teilhabe an gesellschaftlichen Fragen sowie ihre Beteiligung an Lösungen für konkrete Bedürfnisse gefragt ist.
- Das im Prozess der Implementierung der muslimischen Seelsorge generierte Wissen wird als Zugewinn an die muslimischen Gemeinschaften zurückgetragen.

- Die Arbeit aller freiwilligen Seelsorgenden gibt in den muslimischen Gemeinschaften selber einen positiven Anstoss. Die Professionalisierung der seelsorgerischen Aufgaben bringt den Wunsch und den Anspruch an die eigene Gemeinschaft mit sich, die Begleitung und Betreuungsaufgaben mehr zu differenzieren bzw. zu professionalisieren.

An dieser Stelle sei nochmals betont, dass die Seelsorgedienste von QuaMS weit über das muslimische Klientel hinausgehen und für alle Menschen offen sind, unabhängig ihrer Religionszugehörigkeit. Diese Offenheit wird nicht nur in den Weiterbildungslehrgängen des Vereins hervorgehoben, sondern auch im Seelsorgealltag praktiziert (siehe Interview in Anhang A.3). Zudem macht die Vielfalt der sprachlichen Kompetenzen innerhalb des Freiwilligen-Pools diese Dienstleistung auch für jene Migrant*innen attraktiv, die zwar nicht Muslime sind, aber dennoch gerne von einer Person mit ähnlichen kulturellen Wurzeln und gemeinsamer Muttersprache seelsorgerisch betreut werden.

7. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die vorliegende Studie hatte zum Ziel, die Aktivitäten von QuaMS im Zeitraum 2020/2021 zu evaluieren. Im Vordergrund standen die Organisationsentwicklung, die Weiterbildungsangebote, die Seelsorgearbeit sowie die Aussenwahrnehmung des Vereins.

Die Evaluation kommt zum Schluss, dass QuaMS in der kurzen Zeit seiner Existenz eine herausragende Leistung in Bezug auf die Organisationsentwicklung sowie die Qualitätssicherung der muslimischen Seelsorge erbracht hat. Obwohl der Verein mit Freiwilligen arbeitet, sind die Arbeitsprozesse bereits standardisiert und sehr professionell. Die Freiwilligen müssen nach jedem Seelsorge-Gespräch einen Fallbericht abgeben. Die Materialien, die man dazu benötigt, wurden sehr früh entwickelt. Die Freiwilligen machen auch regelmässige Supervision.

Die Seelsorgedienste, die durch gut durchdachte und adäquate Weiterbildungen auf einem soliden fachlichen Fundament basieren, werden von einer zunehmenden Anzahl öffentlicher Institutionen in Anspruch genommen. Auf rege Hinwendung stossen auch die Dienste von QuaMS im Bereich der Telefon-Seelsorge und, zu einem geringeren Ausmass, hinsichtlich der Internet-Seelsorge. Dies ist umso erstaunlicher, wenn man bedenkt, dass das Erreichte vorwiegend dem freiwilligen Engagement der Seelsorgenden geschuldet ist. Dank dieser lobenswerten Leistung findet der Verein langsam Eingang in die öffentliche Wahrnehmung, insbesondere innerhalb der öffentlichen Institutionen, welche die Seelsorgedienste des Vereins in Anspruch nehmen.

Dennoch muss der Verein noch einige Herausforderungen bewältigen, will er langfristig Bestand haben und darüber hinaus seine Aktivitäten erweitern. Diesbezüglich haben die Auswertung der Befragungen ausgewählter Stakeholder wie auch die Analyse der Dokumente von QuaMS einige Anhaltspunkte ergeben, die im Folgenden im Detail erläutert sind.

7.1 Finanzierung

Der Schlüssel dazu, dass die muslimische Seelsorge weiterhin professionell gestaltet werden kann, liegt in deren nachhaltiger Finanzierung.

Wir empfehlen die Erstellung eines Finanzierungsplans, der einerseits anhand der Leistungsseite verschiedene Finanzbedürfnisse aufzeigt, andererseits darlegt, mit welchen Strategien man kurz-, mittel- und langfristig zum erhofften Erfolg kommen kann. Im Folgenden nun einige Gedanken dazu, welche Quellen in Frage kommen.

Als erstes müsste man über einen Sockelbeitrag durch die grossen Akteure (öffentlich-rechtlich anerkannte Kirchen, Staat) nachdenken. Die Erwartung, dass der Staat sich an so einem Unterfangen beteiligt, ergibt sich aus der Logik der Gleichbehandlung, denn der Staat entschädigt auch die Seelsorge-Angebote der öffentlich-rechtlich anerkannten Religionsgemeinschaften. Erfreulicherweise sind die nicht-erkannten Religionsgemeinschaften in letzter Zeit vor allem im Kanton Zürich stärker ins Blickfeld gerückt. Von dem her kann man davon ausgehen, dass in der Zukunft auch für die nicht-

anerkannten Religionsgemeinschaften Gelder für Seelsorgende zur Verfügung stehen werden. Was die beiden öffentlich-rechtlich anerkannten Kirchen des Kantons anbelangt, liegt es in ihrem eigenen Interesse, dass die muslimische Seelsorge durch gesicherte Finanzierung die qualitativen Standards christlicher Seelsorge in öffentlichen Institutionen teilt. Ausserdem dient eine solche Förderung auch dem interreligiösen Dialog. Die beiden Kirchen sollten also die Finanzierung der Qualitätssicherung (Aus- und Weiterbildung und Supervision) unterstützen, bis genug Mittel aus anderen Quellen vorhanden sind. Unsere Befragungen haben ergeben, dass die Bereitschaft der beiden Kirchen hierzu weiterhin vorhanden ist, vorausgesetzt, der Staat bietet ebenfalls Hand.

Zweitens sollte die finanzielle Beteiligung der öffentlichen Institutionen, welche muslimische Seelsorge in Anspruch nehmen, ernsthaft in Erwägung gezogen werden. Dies ist in den USA, Grossbritannien, Kanada und Australien längst der Fall. In der Schweiz findet das Modell der festen Anstellung bereits in der Justizvollzugsanstalt Pöschwies, im Inselspital in Bern sowie in den Bundesasylzentren Anwendung. Ein alternatives Modell wäre Honorierung nach Einsatz, wozu die Verrechnung durch DRG⁷ womöglich ein bewährtes und standardisiertes Prozedere bieten könnte. Eine kantonale Gesetzesgrundlage, die es ermöglicht, über Leistungsaufträge muslimische Seelsorge zu finanzieren, würde die Situation entschärfen. Gerade im Spitalbereich sollten in näherer Zukunft erste Gespräche geführt werden, um überhaupt zu wissen, ob eine grundsätzliche Finanzierungsbereitschaft vorhanden ist. Der Kanton könnte diesbezüglich behilflich sein, indem er signalisiert, dass er diese Variante unterstützt.

Drittens sollten Mittel aus einem gut geplanten Fundraising sowie die Unterstützung von passenden Stiftungen in Betracht gezogen werden. Man müsste auch über die Möglichkeit eines «Hilfsfonds» für muslimische Seelsorgende nachdenken. Zwar kann man kurzfristig aus diesen Quellen keine nennenswerten Beträge erwarten, denn diese sind eher für die Unterstützung von Projekten geeignet als für die Finanzierung eines Betriebs. Man kann aber davon ausgehen, dass mit zunehmender Akzeptanz der muslimischen Seelsorge sowie deren Einbindung in das bestehende Angebot der Seelsorge in öffentlichen Institutionen auch Fundraising-Massnahmen zu mehr Erfolg führen könnten.

7.2 Übernahme durch VIOZ

Rein theoretisch wäre es naheliegend, dass VIOZ als kantonaler muslimischer Dachverband die Finanzierung von QuaMS übernehmen würde. Dies ist aber kurzfristig nicht möglich und kann nur mittelfristig das Ziel sein. Zum einen findet bei VIOZ gerade ein Generationenwechsel statt, weshalb es Zeit braucht, bis sich die Zuständigkeiten etabliert haben. Zum

⁷ Die Abkürzung DRG steht für «Diagnosis related Groups» und bezeichnet ein Klassifikationssystem der Patient*innen für buchhalterische Zwecke. Das System teilt die Patient*innen anhand der Diagnosen, durchgeführten Eingriffe, demographischen Daten u.ä.m. in Gruppen, wonach die Höhe der Entschädigung berechnet werden kann (für mehr Informationen siehe etwa: <http://www.drugs.ch/grundlagen/das-swissdrg-system.html>).

anderen verfügt VIOZ zurzeit nicht über ausreichende finanzielle Ressourcen. Sollte also irgendwann die Übernahme stattfinden, müssten im Vorfeld Wege gefunden werden, um die Finanzierung seitens von VIOZ langfristig zu stärken. Das Projekt «VIOZ Organisationsentwicklung» des Kantons Zürich ist ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung. Längerfristig wird die Frage der nachhaltigen Finanzierung aber auch von weiteren religionspolitischen Entscheidungen abhängen (z.B. ob und wie VIOZ in Zukunft direkt finanziell unterstützt werden könnte).

7.3 Kooperationen mit öffentlichen Institutionen

Die Kooperation von QuaMS mit öffentlichen Institutionen hat sich seit der Gründung des Vereins stetig verbessert. Allerdings kann nur eine nachhaltige Kooperation eine Verankerung der muslimischen Seelsorge vor Ort in den Institutionen sicherstellen. Ein wichtiger Schritt in diese Richtung wäre die Entlohnung der muslimischen Seelsorge, denn nur so können sich die Verbindlichkeit, Professionalität und Routinisierung dieser Dienstleistung langfristig entfalten. Die Erfahrung zeigt, dass es auf lange Sicht schwierig ist, Professionalität und Ehrenamtlichkeit unter einen Hut zu bringen.

Obwohl muslimische Seelsorgende dank ihrer guten Ausbildung einen klaren Mehrwert für die öffentlichen Institutionen bewirken, müssen sie immer wieder feststellen, dass sie für einzelne Mitarbeitende von öffentlichen Institutionen ein Novum sind. Dieser Umstand bringt sie immer wieder in Erklärungszwang, so dass sie ständig vom neuen und in einer zirkulären Art und Weise über ihre Tätigkeit sowie ihren Verein informieren müssen. Die schleppende Wahrnehmung des Vereins und die daraus resultierende Notwendigkeit, sich zu erklären und zugleich gegen Vorurteile zu kämpfen, ruft bei den muslimischen Seelsorgenden mit der Zeit Gefühle der Müdigkeit, wenn nicht gar Frustration, hervor. So gesehen besteht ein Weiterentwicklungspotential in Richtung der ständigen Einbindung der muslimischen Seelsorge nach dem Muster der christlichen Seelsorge. Bei den Spitälern wird die Zusammenarbeit auch dadurch erschwert, dass diese die Seelsorge nicht einheitlich handhaben. Hier wäre eine Standardisierung der Abläufe hilfreich.

7.4 Interreligiöse Zusammenarbeit

Die beachtliche Entwicklung von QuaMS wäre ohne den intensiven Einsatz der beiden öffentlich-rechtlich anerkannten Kirchen des Kantons undenkbar gewesen. Es stellt sich jedoch die Frage, ob bei der zunehmenden Entfaltung und Professionalisierung von QuaMS auf der operativen Ebene vor Ort allenfalls Konkurrenzsituationen entstehen könnten. Um solchen Situationen vorbeugend entgegenzuwirken, ist zu empfehlen, dass die beiden Kirchen sich mit dieser Frage vorausschauend auseinandersetzen und dafür sorgen, dass auch nach der Etablierung von muslimischer Seelsorge die bisherige enge und wohlwollende Zusammenarbeit fortgesetzt werden kann. Beispielsweise sollten die beiden Kirchen sicherstellen, dass sie QuaMS auch in Zukunft bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen (beispielsweise bei der Schwierigkeit der Integration in die Seelsorge-Teams vor Ort) beiseite

stehen, und dass sie das Projekt massgeblich mittragen und gegenüber kritischen Personen innerhalb der staatlich anerkannten Religionsgemeinschaften verteidigen, dies umso mehr, als muslimische Seelsorgende auch Menschen anderen Glaubens begleiten.

7.5 Weiterbildungen

Weiterbildungen, seien dies der Lehrgang, die theologische Begleitung oder die zusätzlichen, sporadischen Angebote, bilden das Herzstück der Qualitätssicherung und überzeugen als solche sowohl organisatorisch als auch inhaltlich. Unsere Befragungen haben dennoch folgende Ideen zur Optimierung der Angebote ergeben:

- Bedingt durch die Covid-19-Pandemie waren die Termine manchmal etwas zu dicht nacheinander gelegt. Die Verantwortlichen sollten dies trotz Pandemie zu vermeiden versuchen.
- In der Weiterbildung werden viele theoretische Inhalte vermittelt. Dies ist zwar eine der Stärken der Weiterbildung. Der Fokus auf die Theorie darf aber nicht zu Lasten der praxisbezogenen Inhalte gehen. Inhalte, welche die seelsorgerisch relevanten Aspekte der komplexen Lebensrealität von Muslim*innen praxisorientiert bearbeiten, werden von den Teilnehmenden besonders geschätzt. Als vorbildliche Beispiele der Praxisorientierung hat einer der befragten Seelsorgenden die Workshops zu Gender und Sexualität sowie zu Tod und Trauer erwähnt.
- Insgesamt sind die Teilnehmenden der Weiterbildungen mit dem Angebot sehr zufrieden und empfehlen, dass man den bisherigen Modus beibehält. Damit das hohe Niveau erhalten bleibt und allfällige Mängel schnell erkannt und behoben werden können, sollte QuaMS verstärkt Feedbacks seitens der Teilnehmenden wie auch der Dozierenden einholen und diese soweit es geht bei der Planung berücksichtigen.
- Die Projektdauer der theologischen Begleitung ist finanzbedingt auf zwei Jahre angesetzt. Im Sinne der Nachhaltigkeit, der weiteren Etablierung und Professionalisierung wäre hier eine Fortsetzung gewinnbringend.
- Da QuaMS die Weiterbildung zu Recht als das Rückgrat der Qualitätssicherung betrachtet, wird empfohlen, über eine Ausweitung der Angebote auf einen CAS nachzudenken.

7.6 Seelsorgearbeit

In organisatorischer Hinsicht lassen sich folgende Verbesserungsvorschläge hervorheben:

- Obwohl in den Spitälern die Seelsorge-Leitung vom Pflegepersonal informell und punktuell hört, dass es einen Einsatz gegeben und ob dieser zur Beruhigung der Situation beigetragen hat, fehlt es bislang an einem klar geregelten Feedback-System für die Einsätze der muslimischen Seelsorge. Daher wird empfohlen, über ein solches System nachzudenken, insofern dies von den Institutionen gewünscht wird.
- Von Seiten der Spitäler kommt die Rückmeldung, dass keine muslimischen Seelsorgenden regelmässig präsent seien, und dass daher eine kontinuierliche Begleitung der Pa-

tient*innen noch nicht so gut klappe. Auch diese Rückmeldung hebt die Bedeutung einer festen Verankerung von muslimischen Seelsorgenden in den Spitälern hervor.

- QuaMS sollte auf das Ziel hin arbeiten, dass muslimische Seelsorge im gesamten Kanton Zürich zum Standard-Angebot in jeder öffentlichen Institution wird.

Was die inhaltliche Optimierung der muslimischen Seelsorge anbelangt, scheinen folgende Punkte von grösserer Bedeutung zu sein:

- Muslimische Seelsorge befindet sich in wissenschaftlicher / islamisch-theologischer Hinsicht in einem Anfangsstadium und müsste sukzessive theoretisch durch für die hiesige Lebensrealität relevante islamisch-theologische Konzepte und Inhalte erweitert werden. Zwar ist die Suche nach adäquaten theologischen Lösungen nicht die Sache von QuaMS. Da sich die Selbstausslegung der islamischen Theologie (Loprieno 2020; Schulze 2010) durch muslimische Akademiker*innen an europäischen Hochschulen im Aufbau befindet, würde ein Dialog zwischen der Praxis der Seelsorge und der Akademie beide Seiten befruchten und zur Entwicklung von neuen Konzepten beitragen.

7.7 Supervision

Was die Supervision anbelangt, hat sich dieses Angebot sowohl in seinem individuellen als auch im Gruppen-Modus als wirksames Instrument zum Erhalt der «psychischen Gesundheit» sowie der fallbezogenen Reflexion der Seelsorgepersonen und damit zur Qualitätssicherung der muslimischen Seelsorge erwiesen. Zur Optimierung dieser Dienstleistung sollten in Rücksprache mit den Seelsorgenden folgende Massnahmen in Erwägung gezogen werden:

- Es soll die Möglichkeit überprüft werden, ob anstelle von nur zwei Supervisor*innen mehrere Personen zur Verfügung stehen sollten. Falls möglich, sollte sich im Supervisionsteam auch eine Person befinden, die selber Erfahrung in der Seelsorge hat oder auch christliche Seelsorgende begleitet.
- Die befragten Seelsorgenden haben darauf hingewiesen, dass manchmal in Abhängigkeit von der «Tagesform» der Supervisor*innen der Nutzen der Gruppen-Supervision variiert. QuaMS sollte zur Optimierung dieser Dienstleistung Lösungen suchen.
- Die positiven Effekte der Gruppen-Supervision sollten durch die eigendynamisch organisierte Intervision in der Gruppe gestärkt werden.

7.8 Öffentlichkeitsarbeit

Wie bereits erwähnt, ist QuaMS trotz seiner zunehmenden Präsenz in öffentlichen Institutionen und sporadischer positiver Medienberichte immer noch suboptimal bekannt. Es besteht also Bedarf nach einer breiteren Bekanntmachung des Vereins und seiner Aktivitäten.

Der Verein sollte in jeder Institution, in der muslimische Seelsorge angeboten wird, einerseits den Kontakt mit den entsprechenden Verantwortlichen suchen und pflegen und andererseits einen guten und professionellen Eindruck hinterlassen. Bislang ist dies dem Verein

gut gelungen. Er soll aber diese Aktivitäten sowohl intensivieren als auch systematisieren und bei Bedarf die beiden öffentlich-rechtlich anerkannten Kirchen des Kantons wie auch die kantonalen Behörden um Unterstützung ersuchen.

Auch wenn die bisherigen Rückmeldungen seitens der Stakeholder und Nutzniesser fast durchwegs positiv ausfallen, wird empfohlen, dass QuaMS seine Kommunikationsarbeit weiter optimiert. Die Wahrnehmung von QuaMS könnte ausserdem durch die Einbindung der Institutionen über Spenden oder sonstige finanziellen Beiträge an den Verein gestärkt werden.

Was die gesellschaftliche Wahrnehmung anbelangt, bedarf es ebenfalls einer kontinuierlichen Medienarbeit. Als ein herausragendes Beispiel interreligiöser Kooperation lässt sich das Projekt immer wieder anführen. Generell scheint es in der öffentlichen Wahrnehmung eine Vermischung von QuaMS und der muslimischen Community zu geben. Transparente und offene Kommunikation wird diesbezüglich zu einer besseren Differenzierung beitragen.

Wichtig ist, dass Personen, die den Verein grundsätzlich kennen, aber nicht direkt involviert sind – beispielsweise repräsentative Vertreter*innen der anerkannten Religionsgemeinschaften oder einzelne Vertreter*innen staatlicher Stellen – den Verein QuaMS nicht mehr als ein temporäres Projekt, sondern als feste Institution betrachten, deren Dienste auch in der Zukunft relevant sein werden.

Abschliessend sei noch auf die Optimierung der Webseite von QuaMS hingewiesen. Diese ist zwar sehr gut strukturiert, informativ und einladend. Dennoch wäre es zielführend, über gewisse Verbesserungen/Ergänzungen nachzudenken. Beispielsweise sollte man darauf achten, dass die Informationen regelmässig aktualisiert werden (siehe Kapitel 6). Zudem sollte überprüft werden, ob es Sinn machen würde, auf gewisse Aktualitäten, wie etwa das neu lancierte Pilotprojekt des SEM zur Asylseelsorge hinzuweisen. Auch *links* zur muslimischen Seelsorge in der Romandie und im Tessin, wie auch zu einschlägigen Publikationen, wären zu begrüssen.

8. Zitierte Literatur

- Bamberger, Michael (2012). Introduction to mixed methods in impact evaluation. *Impact Evaluation Notes*, 3(3), 1-38.
- Becci, Irene, Claude Bovay, André Kuhn, Mallory Schneuwly Purdie, Brigitte Knobel et Joëlle Vuille (2011). *Enjeux sociologiques de la pluralité religieuse en prison*, Research report, NRP58 Religions, the State, and Society. Lausanne: Université de Lausanne.
- Braun, Virginia, and Victoria Clarke (2012). *Thematic analysis*. In H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (Eds.), *APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*, pp. 57–71. <https://doi.org/10.1037/13620-004>
- Carey, Lindsay B., Timothy J. Hodgson, Lillian Krikheli, Rachel Y. Soh, Annie-Rose Armour, Taranjeet K. Singh, and Cassandra G. Impiombato (2016). Moral injury, spiritual care and the role of chaplains: An exploratory scoping review of literature and resources. *Journal of Religion and Health*, 55(4), 1218-1245.
- Deutsches Rotes Kreuz (Hrsg.) (2013). *Wegweiser-Ehrenamtskoordination: Ein Handbuch für die Praxis*. Berlin. https://www.drk-westfalen.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Downloads/Freiwilligenmanagement/2._DRK-eigene_Publikationen_Freiwilligenmanagement/001_Wegweiser-Ehrenamtskoordination_-_Ein_Handbuch_f%C3%BCr_die_Praxis.pdf
- Kruse, Jan (2014). *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Lamnek, Siegfried (1995). *Qualitative Sozialforschung. Band 1: Methodologie*. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Lang, Andrea, Hansjörg Schmid und Amir Sheikhzadegan (2019). Von der interkulturellen Kommunikation zur transkulturellen Praxis: Muslimische Seelsorge in der Schweiz. *Spiritual Care*, 8(4): 367–375.
- Loprieno, Antonio (2020). Die islamische Selbstreflexion im schweizerischen Hochschulwesen. In: Schmid, H., & Dziri, A. (Hrg.). *Islamisch-theologische Studien. Eine neue Wissenschaftsdisziplin in der Schweiz*. SZIG Papers 10, S. 8-12. Freiburg: Universität Freiburg.
- Meuser, Michael und Ulrike Nagel (2005). ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz, & K. Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung : Konzepte, Methoden, Analysen* (71-94). Wiesbaden: VS.
- Murray, Craig D., and Judith Sixsmith (1998). E-mail: a qualitative research medium for interviewing? *International Journal of Social Research Methodology*, 1 (2), 103-121.
- Patton, Michael Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods: integrating theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pries, Ludger (2015). Teilhabe in der Migrationsgesellschaft: Zwischen assimilation und Abschaffung des Integrationsbegriffs. *IMIS-Beiträge*, 47, 7-35.

Sankhe, A., Dalal, K., Agarwal, V., & Sarve, P. (2017). Spiritual care therapy on quality of life in cancer patients and their caregivers: A prospective non-randomized single-cohort study. *Journal of religion and health*, 56(2), 725-731.

Schulze, Reinhard. 2010. *Was ist Islamische Theologie?* Unveröffentlichtes Manuskript.

Veloza-Gómez, Mónica, Lucy Muñoz de Rodríguez, Claudia Guevara-Armenta, and Sandra Mesa-Rodríguez (2017). The importance of spiritual care in nursing practice. *Journal of Holistic Nursing*, 35(2), 118-131.

9. Anhang

Verzeichnis des Anhangs

A.1 Abkürzungsverzeichnis

A.2 Liste der öffentlichen Institutionen, welche die Seelsorgedienste von QuaMS in Anspruch genommen haben.

A.3 Interview mit einer Seelsorgeempfängerin

A.4 Anlässe Freiwilligenteam 2020/2021

A.5 Das Freiwilligenkonzept von QuaMS

A.6 Indikationen-Set für Spiritual Care und Seelsorge

A.7 Vorlage Öffentliche Institutionen

A.8 Weiterbildungslehrgang: Beispiel eines Reflexionsberichtes

A.9 Weiterbildungslehrgang: Beispiel eines Zertifikats

A.10 Beispiel eines Einsatzberichtes

A.11 Die Leitfäden zur Befragung ausgewählter Stakeholder