

„KI kann uns nicht ersetzen“

Sie schenken wildfremden Menschen ein Ohr und setzen sich freiwillig ihrer Dunkelheit aus. Warum machen sie das? Und wie? Zwei Ehrenamtliche der Telefonseelsorge Freiburg erzählen.

■ Von Gabriele Schoder

„Hier ist jeder willkommen. Ohne dass er anknöpfen muss, ein Ticket vorweisen oder eine Krankenversicherung. Und es kommen ja auch die unterschiedlichsten Menschen zu uns“, sagt Leo, einer von derzeit 95 Ehrenamtlichen der Freiburger Telefonseelsorge. Wobei Leo nicht so heißt: Es ist bloß ein Deckname für den Fall, dass am anderen Ende der Leitung mal jemand ein Du braucht und einen Namen angesichts der Nähe, die in so einem Gespräch entstehen kann. Und wie geht Leo selber damit um? Schmerzliches, Intimes, Abgründiges zu erfahren von einem Menschen, von dem man keinen Namen kennt und kein Gesicht: Ja, da habe er erst reinwachsen müssen. Aber dafür gebe es

ja die Ausbildung: „Um zu sehen, ob das überhaupt meins ist.“

Wie viele der 72 Frauen und 23 Männer im Freiburger Team kam Leo nach Ende seines Berufslebens zur Telefonseelsorge – aus dem Wunsch heraus, etwas weiterzugeben von dem Guten, das er selbst erlebt hat. Bei Anna war es die Erfahrung nach einem Schicksalsschlag, trotz allem nicht allein zu sein. Die will sie auch anderen ermöglichen. Und wenn sich ein Anrufer freut, weil es „nur dreimal geschellt hat“, bis sie dran war, dann freut sie sich auch. Die schnelle Erreichbarkeit verdankt sich übrigens dem Routing, das 2016 in Baden eingeführt wurde: Wenn jemand etwa aus dem Freiburger Raum eine der bundesweiten Notrufnummern wählt, erkennt das System anhand des Festnetzes oder der Mobilfunkzelle seinen Standort und leitet ihn nach Freiburg weiter. Und falls da gerade alle Leitungen belegt sind, an die nächste freie Stelle in Baden. So wird Wartezeit verkürzt und bei vollständiger Wahrung der Anonymität dennoch ein Gesprächspartner aus der Region vermittelt.

Direkt da sein. Als Mensch. „Verbindung entsteht bereits“, sagt Anna, „wenn man hört, da atmet jemand. Da ist was Menschliches.“ Und nicht bloß eine

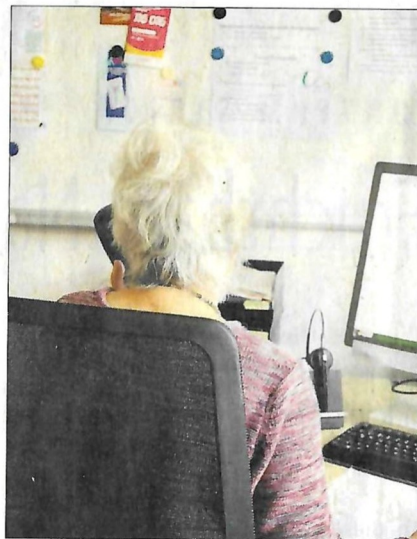


FOTO: HELMUT ELLERSHOHN

„Ich bin für Sie da“: Beratung am Telefon bei der Telefonseelsorge.

Künstliche Intelligenz. Bei der KI würden heute, wie auch Leo erzählt, manche in ihrer Not zuerst anknöpfen – aber, sagt Anna, „KI kann uns nicht ersetzen“. Nicht den persönlichen Beistand: „Ich begleite die Menschen, auch wenn sie Dinge erzählen, die ich überhaupt nicht verstehen kann.“ Leo beschreibt seine Haltung als

wohlverstandene Ahnungslosigkeit: nicht meinen zu wissen, wie der andere tickt und was er braucht. Keine schnellen Antworten haben, sondern einen Raum eröffnen, „in dem Seindürfen erfahrbar wird, Angenommensein“. Damit sich vielleicht ein neuer Aspekt zeigt, „und, wenn es gut geht, Orientierung“. Offenheit sei wichtig, egal was kommt. Und Wertschätzung. Die speise sich nicht zuletzt aus der Wertschätzung im Freiburger Team, die Leo wie Anna sehr wichtig ist.

Für Leo scheint es eine geradezu spirituelle Erfahrung zu sein, „wenn jemand in einem dunklen Raum sitzt, und ich kann ihm anbieten: Ich setze mich mit Ihnen in den dunklen Raum. Ich werde nicht das Gleiche wahrnehmen wie Sie, aber vielleicht können wir gemeinsam gucken, ob wir irgendwo ein Fenster finden.“ Macht ihm das Dunkle keine Angst, das Schwere, das ihm die Menschen anvertrauen? „Ich kann da mitgehen“, sagt er und erzählt von der Kraft, die das Leben hat. Von einem Licht, das er in sich spüre. Okay, das klinge jetzt schwülstig, fügt er hinzu. Tut es eigentlich nicht: Wo leuchtet heller, was Menschlichkeit sein kann, als im anonymen Dienst am anderen?