

3. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6 – April 2007

## Die Online-Beratung der Aidshilfen - regionale Kompetenz unter einem Dach

Werner Bock, Karl Lemmen

### Zusammenfassung

Im Verbund mit ihrem Dachverband, der deutschen AIDS-Hilfe e. V. bieten mittlerweile 19 regionale Aidshilfen unter der Adresse [www.aidshilfe-beratung.de](http://www.aidshilfe-beratung.de) eine bundesweite Online-Beratung zu allen Fragen rund um HIV, Hepatitis und sexuell übertragbaren Erkrankungen an. Der Artikel beschreibt die Vorüberlegungen bis zur Implementierung des Portals, sowie Aufbau und Arbeitsweise der virtuellen Beratungsstelle unter besonderer Berücksichtigung der Qualitätsentwicklung- und Sicherung der Beratungsarbeit.

### Keywords

Online-Beratung, Qualitätssicherung in der Online-Beratung, Organisation einer virtuellen Beratungsstelle, Sexualität, HIV-Prävention

### Autoren

- **Karl Lemmen**
  - Dipl. Psychologe, Psychologischer Psychotherapeut, Supervisor DGSV
  - Referent für Psychosoziales und Qualitätsentwicklung
  
- **Werner Bock**
  - Diplom-Sozialpädagoge (FH), Systemischer Berater und Therapeut
  - Fachliche Leitung der virtuellen Beratungsstelle [www.aidshilfe-beratung.de](http://www.aidshilfe-beratung.de)
  - **Kontakt:** Dieffenbachstraße 33  
10967 Berlin  
030/69 00 87 – 69  
[Werner.Bock@dah.aidshilfe.de](mailto:Werner.Bock@dah.aidshilfe.de)

### 1. Einleitung

Angesichts steigender HIV-Infektionszahlen in Deutschland sind Aidshilfen verstärkt gefordert, auch im Arbeitsfeld Beratung neue Wege und Ansätze zu erproben, um insbesondere jene zu erreichen, die den Weg in eine Aidshilfe eher scheuen. Neben den traditionellen Angeboten einer persönlichen oder telefonischen Beratung, begannen regionale Aidshilfen auch Informationen und Beratung zu HIV und AIDS im Internet anzubieten.

Der Zeitpunkt des Einstiegs in die Emailberatung durch regionale Aidshilfen war meist identisch mit der Einrichtung einer eigenen Homepage. Interessant ist dabei, dass die Emailberatung fast nie gezielt als Angebot geplant wurde, sondern vielmehr als Reaktion auf eingehende Emails aufgebaut wurde. Das heißt, dass mit der Einrichtung einer Homepage fast „automatisch“ Beratungsanfragen bei den Aidshilfen eingingen.

Mittlerweile hat sich das Internet auch im Beratungsbereich als eigenständiges Medium durchgesetzt. Online-Beratung bringt zweifelsohne für die HIV-Prävention großen Nutzen, die Beratung im Netz ist aber auch mit speziellen Herausforderungen verbunden. Diese beziehen sich sowohl auf die besondere Qualität der Mailberatung an sich, als auch auf die technischen und organisatorischen Bedingungen. Um auf diese Herausforderungen zu reagieren gab es im Dachverband und in den regionalen Aidshilfen vielfältige Überlegungen, die schließlich zum Aufbau einer koordinierten bundesweiten Online-Beratungsstelle führten.

Im Oktober 2005 ging die Online-Beratung [www.aidshilfe-beratung.de](http://www.aidshilfe-beratung.de) an den Start. Im Verbund mit dem Dachverband, der Deutschen AIDS-Hilfe e. V. bieten mittlerweile 28 Beraterinnen und Berater aus 19 regionalen Aidshilfen Beratung zu allen Fragen rund um HIV, Hepatitis und sexuell übertragbaren Erkrankungen an.

Bis es soweit war gab es viele Überlegungen, Bedenken und Abwägungen, die im Folgenden dargestellt werden. Dabei ging es immer auch darum, dass die vor Ort geleistete Beratungsarbeit gesichert und weiter entwickelt und dem Qualitätssiegel der Aidshilfen „vertraulich, verlässlich, kompetent“ gerecht wird.

## **2. Chancen der Internetberatung**

Nach aktuellen Schätzungen nutzen 36 Millionen Deutsche regelmäßig das Internet. Es ist zu einem weitgehend akzeptierten und selbstverständlichen Kommunikationsmedium geworden, das in der Beratung dem Telefon zunehmend den Rang ablauft.

Da das Internet unabhängig von Zeit und Ort zur Verfügung steht, ist es ein sehr niedrigschwelliges Angebot und vom User bequem zu nutzen. Besonders in ländlichen Regionen, in denen es keine AIDS-Beratungsstellen gibt, kann ein Beratungsangebot im Netz vorhandene Versorgungslücken und Informationsmängel ausgleichen.

Gerade im Hinblick auf interessante Zielgruppen für die HIV-Prävention, wie junge (sexuell aktive) Menschen oder Männer, die Sex mit Männern haben, schien das Internet ein geeignetes Medium zu sein, diese auch zu erreichen, da beide Gruppen überdurchschnittlich hoch Internetangebote nutzen (Weatherburn et. al. 2003)

Zudem erhofften sich die Aidshilfen, auch Personen anzusprechen, die bislang nicht oder wenig erreichbar waren, z. B. Menschen, denen selbst eine telefonische Beratung nicht „geschützt“ genug ist und für die das anonymere Internet eine Alternative darstellt.

In der Internetberatung werden Schwellen gesenkt, wenn es um Themen geht, die mit starken Scham und Peinlichkeitsgefühlen besetzt sind (van Well 2000). Für die Prävention und Beratung zu HIV und anderen sexuell übertragbaren Erkrankungen stellt dies einen entscheidenden Vorteil dar. Erst eine möglichst

genaue Schilderung einer potentiellen Risikosituation ermöglicht es dem Berater, eine gute Einschätzung über ein tatsächliches Risiko abzugeben.

### 3. Probleme

Der Aufbau einer Beratung im Internet durch regionale Aidshilfen brachte auch Herausforderungen und Probleme mit sich. Schnell wurde klar, dass die Beantwortung von Anfragen aufwendiger ist als Gespräche in der Telefonberatung. Der Zeitaufwand für die Beantwortung von Anfragen ist weniger gut planbar und kann großen Schwankungen unterliegen.

Da das Internet ein sehr schnelles Medium ist, erwarten User der Mailberatung auch eine schnelle Antwort – und dies stellt ja auch ein Qualitätsmerkmal dar. Für regionale Aidshilfen war es eine Herausforderung, die schwer planbare Internetberatung in die alltägliche Arbeit zu integrieren.

Hinzu kommen datenschutzrechtliche Herausforderungen. Bei Aufbau und Pflege einer eigenen Homepage sind die Gewährleistung von Datensicherheit und Nutzer- und Nutzerinnen-Transparenz mit zusätzlicher Arbeit und relativ hohem technischen Aufwand verbunden.

Fragen zur Datensicherheit berühren unmittelbar das Selbstverständnis der Beratung von AIDS-Hilfe (Vertraulichkeit). Der Persönlichkeitsschutz gilt insbesondere bei Beratungen zu HIV und AIDS, da diese oftmals Fragen der Gesundheit, Sexualität und des Drogengebrauchs behandeln und das Bekanntwerden einer HIV-Infektion mit erheblichen sozialen und wirtschaftlichen Nachteilen verbunden sein kann.

Dabei gilt es vor allem, die von Ratsuchenden vermeintlich angenommene Anonymität des Mediums so gut wie möglich technisch zu erfüllen bzw., wo immer möglich, die Nutzerinnen und Nutzer auf die Grenzen dessen hin zu weisen.

Unsere Qualitätskriterien für die AIDS/HIV-Beratung Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und Kompetenz mussten auf die Internetberatung übertragen und angewandt werden. Aidshilfen-Mitarbeiter mussten sensibilisiert werden für potentielle Gefahren durch das Medium Internet, z. B. im Umgang mit der Dokumentation von Beratungsdaten.

Bedenken gegen die Mailberatung gab es auch von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dabei wurden immer wieder drei Schwierigkeiten formuliert, die die Beratung per Internet für die Aidshilfen schwierig erscheinen ließen: Zunächst die Frage danach, in wieweit die Beratung per Internet überhaupt als solche gelten kann und nicht eher als reine Informationsweitergabe angesehen werden muss. Hierbei spielte sicherlich eine Rolle, dass es noch keine oder wenig tatsächliche Erfahrungen mit der Mailberatung gab und somit noch nicht klar war, wie sich ein Beratungsprozess per Email gestalten kann.

Ein weiterer wichtiger Punkt waren rechtliche Unsicherheiten, die die Beratung über dieses Medium schwierig erscheinen ließen. Obwohl in Bezug auf die rechtliche Absicherung kein Unterschied zwischen der persönlichen, der telefonischen

und der Beratung per Email oder Chat besteht, wurde die Tatsache, dass bei der Internetberatung der Text „Schwarz auf Weiß“ vorliegt von den Beraterinnen und Beratern im allgemeinen als verunsichernd erlebt.

Drittens stellt sich im Zusammenhang mit der Internetberatung auch immer wieder die Frage nach den verfügbaren finanziellen und zeitlichen Ressourcen der einzelnen Aidshilfen.

Im März 2002 konstituierte sich bei der Deutschen Aidshilfe die Arbeitsgemeinschaft „Qualität in der Internetberatung zu HIV und AIDS“ mit der Aufgabe, Möglichkeiten der Unterstützung der beratenden Arbeit „vor Ort“ zu entwickeln. Dies beinhaltete sehr komplexe und medien-spezifische Fragestellungen, beispielsweise zu Datensicherheit, Nutzungsbedingungen, Haftungsfragen, Schulung und Begleitung der Beraterinnen und Berater, bis hin zu Grenzen des Mediums für sinnvolle Beratungsarbeit.

Die Arbeitsgemeinschaft kam zu dem Ergebnis, dass es für die Beratungsarbeit im Internet durch AIDS-Hilfen wichtig ist, verbindliche Qualitätsstandards (insbesondere in den Bereichen Planbarkeit und Datensicherheit) zu vereinbaren, die sowohl dem Aspekt des Selbstverständnisses der Aidshilfen gerecht werden, als auch den Erwartungen der Ratsuchenden und natürlich den gesetzlichen Anforderungen.

#### **4. Schritte zur Qualitätsentwicklung**

Zunächst ging es darum, das Bewusstsein für die bis dahin wenig bekannte Sicherheitsproblematik zu erhöhen und irrationales Vertrauen in das Medium zu relativieren. Nach wie vor haben viele Internetnutzer einen sehr sorglosen Umgang bezüglich der Sicherheit ihrer Daten im Netz. Gerade deswegen sollten Berater hier besonders sensibel reagieren und über potentielle Gefahren informiert sein.

Eine weitere Klärung war notwendig, welche Themen der Beratung überhaupt zu den Kernaufgaben von Aidshilfen gehören. Durch die Klärung der Grenzen zu sensiblen Bereichen wie Rechtsberatung und medizinische Beratung, Auseinandersetzung mit Haftungsrecht, Schweigepflicht und Bedeutung der Transparenz konnte verdeutlicht werden, dass Beratung sich nicht im rechtsfreien Raum bewegt und die Berücksichtigung straf- und zivilrechtlicher Aspekte zur Qualität des Angebotes und zum Schutz von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen gehört.

In einem weiteren Schritt wurden Qualitätskriterien formuliert, die unter den Stichworten Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und Kompetenz Standards unserer Beratung festlegten, auf die im Text später noch genauer eingegangen wird.

#### **5. Überlegungen zu einem gemeinsamen Beratungsportal**

Der Prozess zum Thema Qualitätsentwicklung im Internet, sowie die Erkenntnisse der AG Qualitätssicherung machten deutlich, dass eine zuverlässige und qualitätsgesicherte Internetberatung mit einem hohen Aufwand verbunden ist und die Ressourcen von einzelnen Aidshilfen überfordert.

Es gibt hohe Anforderungen an die Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und Kompetenz eines solchen Angebotes. Darüber hinaus ist jedes Angebot, das ins Internet gestellt wird, immer ein Angebot für das gesamte Sprachgebiet. Deshalb macht es Sinn, Akteure der Präventionsarbeit aus ganz Deutschland zusammen zu bringen, um den Ausbau qualitätsgesicherter Angebote voranzutreiben:

Für ein Portal [aidshilfe-beratung.de](http://aidshilfe-beratung.de) sprachen viele Gründe: Zeitliche Ressourcen und fachliche Kapazitäten können gezielter genutzt werden. Durch Koordination und Kooperation verschiedener Einrichtungen unter einem gemeinsamen Dach ist die Arbeit viel besser planbar (Deutsche AIDS-Hilfe 2003).

Qualitätsstandards können gemeinsam erarbeitet und fortlaufend weiterentwickelt werden, Kompetenzen durch gemeinsame Fortbildungen und kollegialen Austausch über Intranet erworben und weiterentwickelt werden.

Dem User kann ein Beratungsangebot mit optimaler Datensicherheit angeboten werden. Durch gemeinsame Dokumentation und Evaluation können sich die Beraterinnen und Berater noch besser an den Bedürfnissen von Userinnen und Usern orientieren. Aufgrund der gewonnenen Daten können Weiterbildungsangebote gezielt geplant und Konzepte weiterentwickelt werden. Nicht zuletzt spielte der Aspekt der Profilierung eine Rolle. Durch gemeinsame Bewerbung und Darstellung als kompetente Internetberatung kann diese ein Aushängeschild von AIDS-Hilfe sein.

## 6. Die virtuelle Beratungsstelle [www.aidshilfe-beratung.de](http://www.aidshilfe-beratung.de)

Seit dem 4. Oktober 2005 bieten regionale Aidshilfen im Verbund mit der DAH-Bundesgeschäftsstelle unter [www.aidshilfe-beratung.de](http://www.aidshilfe-beratung.de) eine bundesweite Internet-Beratung zu Fragen rund um HIV, Hepatitis und sexuell übertragbare Erkrankungen an. Zu Beginn waren 13 Aidshilfen mit 20 ehren- und hauptamtlichen Beratern und Beraterinnen am Projekt beteiligt, inzwischen sind wir auf 28 Berater und Beraterinnen aus 19 Mitgliedsorganisationen angewachsen.

Vor Beginn der Zusammenarbeit einigten sich die beteiligten Aidshilfen auf gemeinsame, verbindliche Qualitätsstandards, die unter den Aspekten Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und Kompetenz verfasst wurden.

Unter dem Punkt **Vertraulichkeit** geht es um den Schutz persönlicher Daten von Ratsuchenden. Dies gewährleisten wir dadurch, dass alle Beraterinnen und Berater auf Verschwiegenheit und Regeln des Datenschutzes verpflichtet werden. Nur autorisierte Berater erhalten Zugang zu Anfragen und Daten aus der Beratung. Technische Vorkehrungen, z. B. SSL-Standards, Web-basiertes mailing, Kennwortschutz individueller PCs usw. schützen vor unbefugten Zugriffen. Die Nutzer werden auf die Vorteile anonymisierter Mailadressen hingewiesen und Daten werden stets nur anonymisiert erfasst und sicher verwahrt.

Ein zentraler Aspekt von **Verlässlichkeit** ist die Transparenz über Art und Verfügbarkeit des Angebots, Seriosität des Anbieters und Qualität der Dienstleistungen. Dies gerade weil das Internet User mit Informationen überschwemmt, teilweise auch mit falschen Informationen und unseriösen Angeboten. Wir stellen

vor der Nutzung unseres Angebots alle relevanten Informationen in unseren Nutzungsbedingungen zur Verfügung. Dazu gehören Informationen über den Träger der Einrichtung, die Ziele und das Profil des Angebotes und Hinweise auf die Finanzierungsquellen.

Außerdem machen wir Aussagen zur Wartung des Angebots, die Aktualisierung der bereitgestellten Informationen und über die Verantwortung für die Inhalte. Wichtig sind hier auch Angaben über die Erreichbarkeit des Beratungsangebots und die Dauer der Bearbeitung der Anfragen. Alle Anfragen werden innerhalb von drei Werktagen beantwortet. In der Regel erhält der User die Antwort noch am selben oder am nächsten Tag der Anfrage.

Als Aidshilfen nehmen wir die **Kompetenz** unserer Beratungsarbeit sehr ernst. Die Internetberatung ist in ein Gesamtberatungskonzept der Aidshilfen eingebettet und an diese Form der Beratung werden die gleichen fachlichen Anforderungen gestellt wie an alle anderen Beratungsangebote. Beratung im Internet findet durch ehren- und hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt, die vor ihrer Beratertätigkeit geschult wurden und mindestens 12 Monate Erfahrung in der Telefonberatung oder der persönlichen Beratung sammeln konnten. Vor ihrer Online-Tätigkeit nehmen die Mitarbeiter zusätzlich an einer Einführungsschulung in die Beranet-Software ([www.beranet.de](http://www.beranet.de)) teil und belegen zudem das Seminar der Deutschen AIDS-Hilfe „Emailberatung in Aidshilfen“, das dem Standards der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung entspricht und bei dem es um Grundlagen der digitalen Kommunikation geht, aber auch das Thema Datensicherheit eine wichtige Rolle spielt (Knatz & Dodier 2003).

Die Online-Berater sind in ihren regionalen Aidshilfen in Beraterteams eingebunden (Kollegen aus der persönlichen, Telefon- oder Internetberatung) und haben so die Möglichkeit des Erfahrungsaustausches, der Fortbildung und der Supervision bzw. Intervision.

Die laufende virtuelle Beratungsarbeit wird vom fachlichen Administrator bzw. der fachlichen Leitung begleitet. Diese leiten aus den Antworten aller Berater und Beraterinnen wichtige Themen zur gemeinsamen Diskussion ab und stellen Beiträge zur Klärung von Beratungsstandards in die internen Foren (Intranet) ein. Die einmal jährlich stattfindenden Beratertreffen dienen ebenso der Kompetenzerweiterung. Im Rahmen des Beratertreffens finden Fallbesprechungen und Fortbildungen statt.

## **7. Organisation der Beratungsstelle**

Grundlage des Kooperationsprojekts ist ein gemeinsam ausgehandelter Vertrag, in dem sich jede beteiligte Aidshilfe verpflichtet, einen bestimmten Anteil der Anfragen zu bearbeiten. Der Dachverband DAH ist verantwortlich für die Organisation, Verwaltung, Evaluation, fachliche Leitung und Weiterentwicklung der Beratungsstelle sowie die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In einem ersten Treffen aller Berater im September 2005 wurden die Teilnehmer in die Software eingewiesen und die Details der Team-Arbeit festgelegt:

## **Tagesteams**

Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin ist einem Tagesteam zugeordnet (Montag bis Freitag). Jeweils vier bis sieben Kollegen regeln die Verteilung und Bearbeitung der täglich zentral eingehenden Anfragen. Sollte es aufgrund von Urlaub oder Krankheit zu Engpässen im Tagesteam kommen, bitten die Kollegen und Kolleginnen andere Tagesteams um vorübergehende Unterstützung. Diese Vorgehensweise hat sich in der Praxis sehr gut bewährt und so gelingt es uns, das Ziel einer schnellen Beratung auch in Urlaubszeiten oder über Feiertage zu gewährleisten.

## **Gesamtteam**

Das Gesamtteam tauscht sich in „Forum“, dem Intranet für die Beraterinnen und Administratoren, über aktuelle Probleme und fachliche Fragen aus. Das Forum ist in drei Rubriken unterteilt: Fachlicher Austausch, Organisatorisches, Hinweise und Tipps. Jeder Berater kann hier Beiträge und Fragen einstellen, bzw. antworten. Das Gesamtteam trifft sich einmal pro Jahr zu einem zweitägigen Seminar, das neben dem Erfahrungsaustausch der Fortbildung und Weiterentwicklung des Angebotes und der Integration neuer Kolleginnen und Kollegen ins Team dient.

## **Koordinationskreis**

Alle Berater und Beraterinnen wählen fünf Personen in den Koordinationskreis. Diesem gehören auch die beiden Administratoren an. Der Koordinationskreis trifft sich zweimal jährlich, um die in der laufenden Arbeit anfallenden Fragen zu klären und das Seminar des Gesamtteams vorzubereiten.

## **Administratoren und fachliche Leitung**

Die technische Administratorin ist für alle Fragen zur Software und für die Verwaltung von Textbausteinen und Dokumenten zuständig, der fachliche Administrator für die Qualitätssicherung der Beratungsarbeit. Seit Januar 2007 gibt es eine halbe Stelle für die Fachliche Leitung der Online-Beratung.

## **8. Zusammenarbeit im virtuellen Team**

Die Zusammenarbeit im virtuellen Team hat sich als sehr angenehm und unproblematisch erwiesen. Die internen Foren werden rege genutzt und ermöglichen sowohl einen Austausch über organisatorische Belange (z. B. Urlaubsvertretungen) als auch Austausch über inhaltliche Fragen zur Beratungsarbeit. Zu beobachten ist, dass das Vertrauen unter den Kolleginnen und Kollegen sehr gewachsen ist, was man daran merken kann, dass es im Laufe der Zeit immer selbstverständlicher geworden ist, bei besonders interessanten oder „kniffligen“ Beratungen die Antworten in das Forum zu stellen und die Kolleginnen um Anregungen und Kritik zu bitten. Dies ist sehr befruchtend für die Qualität der Arbeit und ermöglicht uns, dass wir zu bestimmten Themen alle „auf einem Stand“ sind.

Einmal im Jahr kommen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Online-Beratung zu einem zweitägigen Treffen zusammen. Bei diesen Treffen geht es

um den Erfahrungsaustausch und um die Weiterbildung zu verschiedenen Themen, z. B. um den Umgang mit Phobikern in der Internetberatung oder um das Thema Hepatitis, das in der HIV-Beratung eine immer größere Rolle spielt.

Auch alle organisatorischen Fragen werden hier besprochen, gemeinsame Entscheidungen verabschiedet, neue Beraterinnen und Berater vorgestellt und aufgenommen und der Koordinationskreis gewählt. Der persönliche Kontakt wird von allen Beteiligten sehr geschätzt. Man lernt sich besser kennen und es gibt einen Austausch auch über die Arbeit „vor Ort“. In diesem Jahr gab es zusätzlich zwei Treffen von Tagesteams. Diese Treffen dienen dem Austausch und der kollegialen Beratung und der besseren Organisation der Tagesteams.

## **9. Auswirkungen auf die Arbeit vor Ort**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der virtuellen Beratungsstelle berichten uns auch immer wieder von den positiven Auswirkungen der Online-Beratung auf die Arbeit in den Aidshilfen vor Ort. Die Mailberatung hat einen höheren Stellenwert bekommen und erfährt in den Einrichtungen mehr Wertschätzung. Durch die Einteilung in Tagesteams ist die dafür notwendige Zeit leichter planbar geworden. Themen, die durch die koordinierte Internetberatung schneller sichtbar werden, können zeitnaher thematisiert und auch in den Beraterteams vor Ort besprochen werden. So profitieren auch Kolleginnen und Kollegen, die in der persönlichen oder telefonischen Beratung tätig sind. Durch die Koordination der virtuellen Beratungsstelle durch den Dachverband DAH ist dieser wieder „näher am Geschehen“ und bekommt unmittelbar mit, mit welchen Themen Beraterinnen und Berater online und vor Ort konfrontiert sind. Der persönliche Kontakt bei den jährlichen Treffen verbessert auch den Kontakt unter den verschiedenen Aidshilfen und dem Dachverband DAH. So ist die Kooperation für beide Seiten – Dachverband und regionale Aidshilfe befruchtend.

## **10. Wer nutzt uns?**

Vom ersten Tag an, wurde die Online-Beratung sehr gut genutzt. Durchschnittlich 530 Aufrufe der Homepage von [www.aidshilfe-beratung.de](http://www.aidshilfe-beratung.de) pro Tag und annähernd 3000 Beratungen im ersten Jahr zeigen, wie groß der Bedarf nach Beratung und Prävention im Internet ist. Bei mehr als 80 % der Anfragen ist die Angst vor einer HIV-Infektion oder anderen sexuell übertragbaren Krankheiten einschließlich des Wunsches nach einem HIV-Test der Anlass für einen „Online-Risiko-Check“. Dabei geht es um die individuelle Einschätzung eines Ansteckungsrisikos.

Um ein potentiell HIV-Risiko einschätzen zu können, ist es für die Berater und Beraterinnen wichtig zu erfahren, was genau passiert ist. Über diese sehr intimen Themen zu sprechen ist für viele Menschen schwierig und peinlich. Die Anonymität des Internets stellt hier für viele Nutzer eine große Erleichterung dar.

Der große Anteil individueller Fragen zu Infektionsrisiken, also solchen, die sich auf persönlich erlebte Risikosituationen beziehen, macht deutlich, dass es sich auch in der Emailberatung nicht nur um reine Informationsvermittlung sondern durchaus um Beratung handeln kann.



Die Online-Beratung spricht in hohem Maße ein junges (sexuell aktives) Publikum an, fast 40 % der User sind unter 25 Jahre. Dies ist umso erfreulicher, weil junge Menschen die „klassischen“ Beratungsangebote weitaus weniger nutzen. Weitere 45 % der User sind zwischen 25 und 39 Jahren. Über 70 % der Anfragen kommen von Männern, die ansonsten ja weit weniger Beratungsangebote nutzen als Frauen.

Es gelingt uns auch sehr gut, die Zielgruppen der HIV-Prävention der Aidshilfen zu erreichen. Mehr als ein Drittel der Anfragen kommen von schwulen und bisexuellen Männern. In der Telefonberatung liegt der Wert für diese Gruppen nur bei 20 bis 25 Prozent. Obwohl die Online-Beratung ein eher primärpräventives Medium ist, machen HIV-Positive und ihre Angehörigen immerhin mehr als 10 % der Anfragen aus.

Die Zahlen sprechen außerdem dafür, dass die Internetberatung auch Menschen aus ländlichen Regionen erreicht, die sonst keinen Zugang zu HIV-Beratungsangeboten haben. 20% der Anfragen kommen aus Städten mit weniger als 10.000 Einwohnern.

Die meisten Fragen können in einem Kontakt geklärt werden, es gibt aber auch längerfristige Onlinebetreuungen, meist bei Menschen mit einem frischen positiven Testergebnis bzw. deren Partnerinnen und Partner oder anderen Angehörigen.

## **11. Fazit und Perspektiven**

Der Weg hin zu einer gemeinsamen Online-Beratung regionaler Aidshilfen unter dem Dach der Deutschen AIDS-Hilfe hat die Mühen gelohnt. Die zahlenmäßig gute Annahme des Angebots und die Rückmeldungen der User bestätigen dies. Mit der Beratung im Internet gelingt es uns sehr gut unsere Zielgruppen (sexuell aktive Menschen, Männer, die Sex mit Männern haben) zu erreichen. Der anonyme Rahmen hilft den Usern über Schamgrenzen hinweg, was der Qualität der Beratung dient.

Mit den Vorüberlegungen und dem Aufbau der virtuellen Beratungsstelle ging im Dachverband und in den regionalen Aidshilfen ein Prozess der Qualitätsentwicklung in der Online-Beratung einher. Dadurch hat die Internetberatung auch eine neue Wertschätzung bekommen. Von der Vernetzung der regionalen Aidshilfen untereinander und die engere Anbindung an den Dachverband durch das Projekt profitieren alle Beteiligten. Der verbesserte Austausch und fachlicher Input garantieren eine kontinuierliche qualitative Weiterentwicklung. Diese Verbesserungen strahlen über die Online-Beratung auch auf die Beratungsarbeit vor Ort aus.

Bemerkenswert sind die hohe Zufriedenheit der Beraterinnen und Berater und die hohe Identifikation mit dem Projekt, obwohl sich alle Beteiligten nur einmal im Jahr treffen. Alle Beraterinnen und Berater verstehen sich als ein virtuelles Team und arbeiten sehr eigenverantwortlich. So laufen z. B. organisatorische Belange, wie Krankheits- oder Urlaubsvertretungen problemlos.

Das Projekt ist von anfangs 19 Beraterinnen aus 13 Einrichtungen auf mittlerweile 28 Beraterinnen aus 19 Einrichtungen angewachsen. Die Integration von neuen Beraterinnen und Beratern war dabei bisher unkompliziert. Dies schafft Potential für den Ausbau des Angebots durch eine verstärkte Verlinkung und Bewerbung. Durch die Installation einer fachlichen Leitung für das Projekt wurden Strukturen geschaffen, die eine erfolgreiche Arbeit auch bei weiterer Ausdehnung des Projektes ermöglichen. Ein erweitertes Angebot im Online-Bereich wird zur Profilierung von AIDS-Hilfe als kompetenten Ansprechpartner und zur besseren Sichtbarkeit der Themen HIV und AIDS im Internet beitragen.

### **Literatur:**

Deutsche AIDS-Hilfe e.V. (2003): Die Zukunft der Internetberatung. Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS“.

Knatz, B., Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.

van Well, F. (2000): Psychologische Beratung im Internet. Bergisch Gladbach: E. Ferger Verla.

Weatherburn, Peter, Hickson, Ford, Reid, David (2003). Net benefits. Gay men´s use of the internet and other settings where HIV prevention occurs  
Zu beziehen unter: [www.sigmaresearch.org.uk](http://www.sigmaresearch.org.uk) [05.03.2007].