

BEI FRAGEN ZU HIV/AIDS GUT BERATEN

Bundesweit: 0180 33 19411



„Es tut einfach gut, mit jemanden reden zu können.“ Diese Rückmeldung bekommen wir häufig in der Telefonberatung. Beratung am Telefon gehörte schon immer zu den zentralen Angeboten von Aidshilfen, und die Zahlen belegen, dass sie nach wie vor gerne genutzt wird. Trotz Internet oder der Möglichkeit zum persönlichen Vier-Augen-Gespräch bleibt das Gespräch am Telefon für viele Ratsuchende das Mittel ihrer Wahl. Sie schätzen es, dass sie zwar über sehr persönliche Dinge sprechen, dabei aber anonym bleiben können.



Telefonberater
Thomas Fraunholz

Nicht selten stehen Ratsuchende unter großem Druck, z.B. wenn sie nach einer sexuellen Begegnung verunsichert sind, ob ein HIV-Risiko bestanden hat. Dann ist schnelle Hilfe gefragt. In der Vergangenheit war es allerdings gar nicht so leicht, zeitnah an eine qualifizierte Beratung zu kommen. Das lag an bundesweit verschiedenen Beratungsnummern und an uneinheitlichen Beratungszeiten regionaler Aidshilfen. Die gemeinsame Telefonberatung der Aidshilfen schafft hier Abhilfe. **Unter der bundesweit einheitlichen Rufnummer 0180 33 19411 gibt es an 62 Stunden in der Woche vertrauliche und kompetente Beratung. Das Beratungstelefon ist Montag bis Freitag von 9 Uhr morgens bis 21 Uhr abends besetzt, zudem jeden Sonntag von 12 bis 14 Uhr.** Um diese Zeiten auch verlässlich besetzen zu können, arbeiten 27 regionale Aidshilfen zusammen. Jede Aidshilfe übernimmt ein bestimmtes Zeitfenster, in dem sie für die Beantwortung der bundesweit eingehenden Anrufe zuständig ist. Fachlich wird das Angebot von der Deutschen AIDS-Hilfe koordiniert, technisch erfolgt die Weiterleitung der Anrufe durch ein sogenanntes Routing-System. Zwischen 500 und 600 Anrufe gehen pro Monat unter der 0180 33 19411 ein.

VERNETZUNG DER BERATUNG – GUT FÜR DIE ANRUFER, GUT FÜR DIE QUALITÄT

Neben dem Ziel, ein nutzerfreundliches An-

gebot zu schaffen, war das zweite Anliegen, die Qualität in der Telefonberatung durch Vernetzung regionaler Aidshilfen zu sichern und weiterzuentwickeln. Mit diesem Ansatz hatten wir schon mit einem anderen bundesweiten Projekt – der gemeinsamen Onlineberatung unter aidshilfe-beratung.de – sehr gute Erfahrungen gemacht. In den meisten Gesprächen geht es um persönliche Ansteckungsrisiken oder um Fragen zum HIV-Test. Telefonberatung ist aber weit mehr, als nur kurz über Ansteckungswege zu informieren oder die Adresse des nächsten Gesundheitsamtes weiterzugeben. „Du weißt nie, was dich erwartet“, sagt dazu Berater Thomas Fraunholz von der Augsburger Aidshilfe. „Es kann die Frage nach Einreisebedingungen für HIV-Positive sein oder ein Krisengespräch, weil jemand gerade sein HIV-positives Testergebnis bekommen hat.“ Fast jedes zehnte Gespräch findet mit einem Anrufer statt, der sich in einer akuten Krise befindet. Berater brauchen hier viel Einfühlungsvermögen, vor allem aber eine qualifizierte Ausbildung. Dabei geht es sowohl um Fachwissen zu HIV als zum Beispiel auch um Kompetenzen der Gesprächsführung. Berater und Beraterinnen müssen Sensibilität entwickeln für Themen, die „zwischen den Zeilen“ mitschwingen, müssen erfassen können, was der Ratsuchende gerade wirklich braucht. Das kann bedeuten, ihn sachlich zu informieren oder mit ihm über Emotionen zu sprechen. In der bundesweiten Telefonberatung arbeiten über 130 haupt- und ehrenamtliche Berater und Beraterinnen auf Grundlage gemeinsamer Standards mit. Alle

haben eine fundierte Schulung durchlaufen und nehmen regelmäßig an Supervisionsangeboten teil. „Das Reflektieren über unsere Beratungsarbeit ist wirklich wichtig. Oft erschließen sich über das nochmalige Besprechen von Anrufen oder durch Rollenspiele ganz neue Aspekte. Man lernt ständig dazu“, sagt Joschi Moser, der seit vielen Jahren ehrenamtlich in der Aidshilfe Schwäbisch Gmünd mitarbeitet und nun auch in der bundesweiten Telefonberatung aktiv ist. Neben Aus- und Weiterbildung wurde auch geregelt, wie das Beratungssetting gestaltet sein muss und wie ein vertraulicher Umgang mit Informationen sichergestellt wird. Auch das sind für uns Aspekte von Qualität. Verbindendes Element für alle Mitarbeiter/innen in der bundesweiten Telefonberatung ist eine Internetplattform. Dort erfolgt sowohl die Kommunikation über organisatorische Belange wie z.B. den Tausch von Diensten als auch der Austausch über fachliche Fragen. Und natürlich sind dort immer die neuesten Informationen eingestellt. So wird gewährleistet, dass die Berater/innen immer auf dem aktuellen Wissensstand beraten. Einmal jährlich gibt es ein persönliches Treffen, zu dem jede der beteiligten Aidshilfen einen Vertreter oder eine Vertreterin delegiert. Es geht um fachlichen Austausch, um Weiterbildung und um die Weiterentwicklung unserer gemeinsamen Standards. Bei diesem Treffen wird deutlich, wie vielfältig das Beraterteam zusammengesetzt ist. Es kommen Kollegen und Kolleginnen von Kiel bis Ravensburg und von Dresden bis Köln zusammen, haupt- und ehrenamtlich Tätige, Mitarbeiter/innen aus großen und aus kleinen Aidshilfen, Frauen und Männer verschiedenen Alters und unterschiedlicher sexueller Orientierung. Bei aller Vielfalt gibt es eine große Gemeinsamkeit: Das Bemühen um Qualität in der Telefonberatung und das Ziel, bundesweit gut zu beraten.

Werner Bock · Fachliche Leitung Onlineberatung/
Koordination Telefonberatung · Deutsche AIDS-Hilfe e.V.
E-Mail: werner.bock@dah.aidshilfe.de