



## Ein „Zuhör-Kiosk“ für Bramfeld – ein Blick auf die Entstehungsgeschichte

*„Wird überhaupt jemand zum ersten Treffen kommen? Ich stehe im kleinen Tagungsraum des Brakula, es ist der 20. Juni 2022 nachmittags. Auf einem Tisch der Moderationskoffer. „Willkommen“ auf der Flipchart. Eine Moderationswand. Ich möchte in Bramfeld, meinem Hamburger Stadtteil, einen Zuhör-Ort finden und einrichten und ich weiß nicht, ob gleich Menschen hier hereinkommen, die das Projekt mit mir in Angriff nehmen möchten.“*

*„Angefixt“ von der Idee, die seit einigen Jahren in Eimsbüttel auf einem U-Bahnhof schon Realität geworden ist, und ermuntert vom Gründer des 1. Zuhör-Kiosks, Christoph Busch, habe ich im Brakula, dem Bramfelder Kulturladen, die ersten Unterstützer und ein Dach über dem Kopf gefunden. Das 1. Treffen meiner geplanten Initiativegruppe „Ein Zuhör-Kiosk für Bramfeld“ wird im Brakula-Newsletter angekündigt und beworben. Ein Raum wird mir mietfrei zur Verfügung gestellt. So hat vor 2 Jahren alles angefangen! Und es finden sich tatsächlich 3 Interessent\*innen ein - das Projekt kann starten!“*

*(Erinnerung der Initiatorin an das erste Projekttreffen im Juni 2022)*

### **Idee**

Seit einigen Jahren gibt es bereits einen Zuhör-Kiosk im Westen der Stadt. Der zündende Impuls: Es wäre gut, wenn wir in Bramfeld im Hamburger Osten auch einen solchen Kiosk hätten. Der Bedarf ist groß! Hamburg ist eine Großstadt, in der 50 % aller Wohnungen Ein-Personen-Haushalte sind. Das heißt: Menschen kommen nach Hause und es ist zunächst einmal niemand da, mit dem man sich austauschen kann: nicht über Gutes, auch nicht über Schlechtes. Zudem ist das Thema Einsamkeit ein Thema, das weit über die Wohnsituation hinausgeht: auch wenn ich mit anderen zusammenlebe, kann ich mich einsam fühlen. Oder es kann Themen geben, die ich lieber außerhalb meines Wohnkontextes oder Freundeskreises einmal ansprechen möchte. Der Wunsch nach einem Gespräch ist ein Thema, das sich durch alle Altersgruppen hindurchzieht.

Deshalb soll dieses stadtteilorientierte niedrigschwellige Projekt ins Leben gerufen werden, das viel ehrenamtliche Beteiligung möglich macht. Ziel des Projektes ist es, Menschen an einem geschützten Ort ein offenes Ohr zu schenken, wo sie vertraulich und anonym über alles sprechen können, was sie bewegt. Dieser Ort sollte gut erreichbar und zentral im Stadtteil sein, außerdem barrierefrei, blickgeschützt und winterfest.

### **Situation vor Ort im Stadtteil**

Im Hamburger Stadtteil Bramfeld leben etwas mehr als 50.000 Einwohner. Hier gibt es keine Partymeile und kein großes kulturelles und gastronomisches Angebot. Der Stadtteil ist ge-

prägt von Menschen mit durchschnittlichem Einkommen. Die Mieten sind vergleichsweise noch erschwinglich. Vor allem aber leben hier viele alteingesessene Bramfelderinnen und Bramfelder, d.h. es gibt in der Bevölkerung einen großen Anteil älterer Menschen. Das Zuhör-Angebot richtet sich aber an alle Altersgruppen, d.h. an alle Menschen, die das Bedürfnis haben, im direkten Kontakt etwas aus ihrem Leben zu teilen, sei es in einem kurzen Plausch, sei es in einem längeren tiefer gehenden Gespräch.

## Vorbereitung

Durch persönliche Kontakte, einen ersten kleinen Artikel im lokalen Wochenblatt und eine Ankündigung im Newsletter des Brakula (Bramfelder Kulturladen) fand sich Ende Juni 2022 eine Initiativgruppe von 4 Personen, die sich im Abstand von 4 Wochen getroffen hat, um Ideen zur Realisierung des Projekts zu sammeln, wie z.B. Standort und Finanzierung. Die Frage der Werbung um Ehrenamtliche wurde zunächst noch verschoben. Als zentral erwies sich die Suche nach einem geeigneten Raum.

Hilfreich war von Beginn an der Brakula, der als bezirklich gefördertes Kulturzentrum eine Vielzahl von Angeboten im Stadtteil macht - seit knapp 50 Jahren - und zugleich Räumlichkeiten hat für Initiativen: dort konnten wir uns treffen. Der Brakula stand der Projektidee der Initiative sehr positiv gegenüber und hat sie auch praktisch unterstützt.

## Erste Schritte

In der ersten Phase war es wichtig, das **Projekt** im Stadtteil **bekannt zu machen**, durch Infostände bei Veranstaltungen im Stadtteil und Teilnahme an der Stadtteilkonferenz – einem regelmäßigen Treffen aller im Stadtteil tätigen Träger. Hier wurde das Projekt vorgestellt, um für die Idee eines Zuhör-Kiosks zu werben und um transparent zu machen, dass es demnächst ein zusätzliches ehrenamtliches Angebot geben wird, das den Stadtteil bereichern wird.

Wir haben uns in den ersten Monaten in unserer kleinen Gruppe auch Gedanken über **Organisationsstruktur** und **Finanzierung** gemacht. Beide Aspekte hängen eng zusammen und müssen zusammen betrachtet werden. Könnten wir eine Privatinitiative bleiben oder sollten wir einen Verein gründen? Für eine Vereinsgründung spricht u.a., dass man **Spenden** sammeln und Spendenbescheinigungen ausstellen kann sowie Fördergelder beim Bezirk (hier: Wandsbek) beantragen kann. Dagegen spricht der bürokratische Aufwand. Und man muss schon eine genügend große Gruppe haben, um alle Posten besetzen zu können. Wir waren ja erst mal nur vier!

Wir haben uns gegen eine Vereinsgründung entschieden und sind eine Initiative unter dem Dach des Brakula-Kulturzentrums. Damit sind Spenden, die uns zugedacht werden von der Steuer absetzbar. Bestimmte **Fördergelder** für ehrenamtliche Arbeit können in Hamburg zudem auch ohne Vereinsstruktur beantragt werden. Diese Quellen mussten wir bisher nicht in

Anspruch nehmen, weil wir in der komfortablen Lage waren, im Brakula im ersten Jahr keine Miete zahlen zu müssen und auch jetzt der Raum für den Zuhör-Kiosk vom Center Management kostenlos zur Verfügung gestellt wird, bisher auch der Druck von Plakaten und Flyern sowie einiges für die Kiosk-Ausstattung. In der Anfangsphase haben wir kleinere Ausgaben selbst bezahlt (z.B. die ersten Flyer) bzw. haben selbst für unser Projekt gespendet.

Wir haben gute Erfahrungen damit gemacht, Geschäfte im Einkaufszentrum oder die Sparkasse im Stadtteil direkt anzusprechen und um finanzielle Unterstützung oder Sachspenden zu bitten. Die Bereitschaft, uns zu unterstützen, war und ist groß!

### **Wie es weiterging: einen geeigneten Ort finden**

In der ersten Projekt-Phase wurden sehr unterschiedliche Möglichkeiten geprüft. Längere Zeit dachten wir an ein Zelt für einen Probetrieb, einen winterfesten Gartenpavillon oder einen Bauwagen auf dem Gelände des Brakula. Wir fanden auch ein Wohnmobil, das an unterschiedlichen Orten stehen kann, keine schlechte Idee. Wir hielten Ausschau nach Räumen in vorhandenen Gebäuden und bei Trägern im Stadtteil. Da die Grundidee war, dass der Zuhörkiosk möglichst 5 Tage die Woche geöffnet sein soll, war das Teilen eines Raumes mit anderen Benutzern nicht die erste Wahl.

Im November hat die Vorbereitungsgruppe dann eine Kulturbörse in der Marktplatzgalerie (unserem Bramfelder Einkaufszentrum) genutzt, um dort neben handwerklichen Verkaufsständen und lokalen Kulturschaffenden mit einem Stand präsent zu sein. Statt Handzetteln wurden zum ersten Mal richtige Flyer verteilt (von uns privat finanziert). Es gab sehr viel positive Resonanz und viele Besucher\*innen waren der Meinung, dass **die Marktplatz Galerie der optimale Standort** für einen Zuhör-Kiosk wäre, denn sie ist zentral gelegen und als Einkaufszentrum hoch frequentiert. Dieses überzeugende Votum haben wir anschließend dann aufgegriffen und weiterverfolgt.

**Zusammenfassend heißt das also: Der Ort muss sehr zentral sein; gut angebunden an den Nahverkehr; hier sollen die Lebenswege möglichst vieler Menschen vorbeigehen. Der Ort soll idealerweise unabhängig sein von einem Träger; barrierefrei und winterfest.**

Im Januar 2023 waren dann die Absprachen mit der Marktplatzgalerie erfolgreich: wir bekamen einen Raum zur Verfügung gestellt im Untergeschoss des Centers, der unseren Bedürfnissen sehr gut entsprach. Er wurde uns kostenfrei überlassen. Zudem war das Center Management bereit, den Raum nach unseren Vorstellungen auch auszustatten, Flyer und Plakate für uns drucken zu lassen und Aufsteller im Center damit zu bestücken.

Jetzt konnte wir auch darangehen, eine **Webseite** zu gestalten, um das Projekt bekannt zu machen.

## **Der Raum ist gefunden – und jetzt?**

### **Den Raum einrichten**

Für die **Ausstattung** des Raumes wird vergleichsweise wenig benötigt: in unserem Kiosk sind es zwei bequeme Sitzgelegenheiten; ein Garderobenständer; ein niedriger Couchtisch mit Tischdecke; Pflanzen; ein bisschen Deko, um es wohnlicher zu gestalten; ein abschließbarer kleiner Schrank für Material; ein Stehtisch für erste Kontakte im Eingangsbereich. Für uns wichtig: ein Tagebuch für kurze Notizen, was in der Schicht gelaufen ist.

### **Ehrenamtliche suchen und Probetrieb starten**

Die Werbung für Ehrenamtliche konnte erfolgen, nachdem der Zuhör-Ort gefunden war und damit die Rahmenbedingungen für den ehrenamtlichen Einsatz geklärt waren. Tatsächlich haben wir innerhalb von 6 Wochen so viele Zuhörer\*innen gefunden, dass der Kiosk schon Anfang März 2023 einen Probetrieb an 3 Tagen in der Woche starten konnte. Hilfreich war dabei auch ein längerer Artikel im lokalen Wochenblatt, in dem für Ehrenamtliche geworben wurde.

### **Endlich: Der Kiosk wird offiziell eröffnet!**

Am 15.06.2023 wurde nach einer dreimonatigen Testphase der Zuhör-Kiosk offiziell eröffnet: es wurden der Brakula, Lokal-Politiker\*innen, Kirchenvertreter\*innen, Hamburg-Presse, lokale Medien, das Center Management eingeladen und natürlich auch unser Vorbild, der Gründer des ersten Hamburger Zuhör-Kiosks. Zwei lokale Fernsehsender berichteten über die Neueröffnung. Viele Ehrenamtliche aus unserem Zuhör-Team waren anwesend.

Auf diese Weise wurde das Projekt im Stadtteil und darüber hinaus gut bekannt, was auch dazu führte, dass sich weitere Zuhör-Interessent\*innen bei uns meldeten und unser Team verstärkten.

### **Und jetzt: Wie halten wir den Betrieb am Laufen?**

Es gibt heute ein Team von ca. 40 Ehrenamtlichen, die sich die Dienste im Zuhör-Kiosk-Bramfeld teilen. Von der Eröffnung 2023 bis heute konnten die Öffnungszeiten von 3 Tagen in der Woche Schritt für Schritt erweitert werden. Seit längerer Zeit ist der Kiosk Mo – Fr von 10 – 13 Uhr und von 15 – 18 Uhr sowie Sa von 10 – 13 Uhr geöffnet.

**Das Team trifft sich** einmal monatlich für den Kontakt untereinander, zum Erfahrungsaustausch, für inhaltliche Impulse zum aktiven Zuhören und für kollegiale Beratung (s.u.). Unbedingt nötig ist eine **Verteilung der organisatorischen Aufgaben**: Menschen haben sehr unterschiedliche Fähigkeiten, die sie einbringen können, wenn es darum geht, die Webseite zu pflegen, die Schichten zu verteilen und Schichtpläne und Adresslisten laufend zu aktualisieren, sich um Mailkontakte, Telefonate und Presseberichte zu kümmern, Plakate und Flyer zu

entwerfen, Werbung im Stadtteil (auch in den sozialen Medien) zu betreiben, Kontakt mit dem Center Management zu halten und nicht zuletzt um Spenden einzuwerben und weitere Sponsoren zu finden.

Dafür haben wir ein **Orga-Team** mit inzwischen 4 Personen, die diese Aufgabenbereiche untereinander aufgeteilt haben und die sich regelmäßig treffen. Alle zusammen bereiten die Tagesordnung für die Teamtreffen vor.

Zur **Werbung**: Geschäfte, Ärzte, Pflegedienste, kulturelle und soziale Einrichtungen, Kirchengemeinden werden besucht, um ihnen das Projekt vorzustellen und darum zu bitten, für den Zuhör-Kiosk zu werben, Plakate aufzuhängen und Flyer auszulegen. Diese Kontakte werden durch Ehrenamtliche aus dem Team regelmäßig gepflegt.

## **Das Zuhör-Team - unser Schatz**

### **Anforderungen an die Ehrenamtlichen**

Die Zuhör-Schichten werden alle durch Ehrenamtliche besetzt. Eine besondere Ausbildung ist nicht nötig; Grundlage ist die eigene Lebenserfahrung. Das setzt in den meisten Fällen ein gewisses Lebensalter voraus. Wichtig ist die Fähigkeit, sich auf ein Gegenüber einzulassen und wirklich zuzuhören, d.h. dem anderen Raum zu geben und sich selbst zurückzunehmen. Wir verstehen uns nicht als Berater, schon gar nicht als Therapeuten. Ratschläge sollen möglichst nicht erteilt werden. Für konkreten Beratungs- oder Hilfebedarf gibt es einen Ordner mit Anlaufadressen an die wir verweisen.

Fast wöchentlich melden sich bei uns Menschen, die sich für unsere Arbeit interessieren und gerne mitarbeiten möchten. Viel Resonanz findet unsere ehrenamtliche Tätigkeit bei Menschen am Übergang in den Ruhestand. Mit allen führen wir zunächst ein längeres persönliches **Kennenlern-Gespräch**; dabei fragen wir nach ihrer Motivation für dieses besondere Ehrenamt und besprechen Grundlagen und Regeln beim Zuhören (z.B. weltanschauliche Neutralität, Verschwiegenheit) und Umgang mit schwierigen Situationen.

Bei Eignung werden die Interessent\*innen anschließend zum nächsten Gruppentreffen eingeladen und können sich dann für eine Probeschicht entscheiden. Die Bedürfnisse der Ehrenamtlichen sind unterschiedlich. Einige suchen Regelmäßigkeit, andere hohe Flexibilität. Beides kann gut Platz haben in dem Projekt. Wir nutzen ein doppeltes System: Wer mag, kann sich für regelmäßige Schichten an bestimmten Wochentagen 14-täglich oder auch wöchentlich entscheiden. Wer lieber flexibel ist, nimmt die Schichten, die nicht fest vergeben sind bzw. Termine bei Absagen. Das klappt erstaunlich gut. Sehr selten kann eine Schicht nicht besetzt werden.

## **Austausch / Kommunikationsraum für die Ehrenamtlichen**

Seitdem es ein Team von Ehrenamtlichen gibt, finden alle 4 Wochen (immer am 1. Mittwoch des Monats) **regelmäßig Teamtreffen** statt, weiterhin im Brakula. Das ist wichtig für den persönlichen Kontakt miteinander. Es geht dort vor allem um den Austausch über die Erlebnisse und Erfahrungen beim Zuhören in den vergangenen Wochen und das Besprechen von Problemfällen und schwierigen Situationen, also eine Art kollegiale Beratung.

Es gibt für die Ehrenamtlichen eine **Team-Mailadresse** und beim Messenger „**Signal**“ eine eigene Gruppe, so dass alle Informationen, die das Team betreffen, schnell kommuniziert werden können, z.B. die Suche nach Vertretung für eine Schicht. Internet-Zugang ist deshalb eine wichtige Voraussetzung für die Mitarbeit. Es gibt einen **Teambereich auf der Webseite**, der durch Passwort geschützt ist, um dort Protokolle abzulegen, den Schichtplan online zu stellen und jederzeit für alle sichtbar zu aktualisieren sowie Kontaktdaten des Teams zu hinterlegen. Dort kann man auch wichtige Grundlagen-Texte zum Thema Zuhören finden.

Um den Zusammenhalt der Gruppe zu stärken und sich auch, wenn gewünscht, persönlich besser kennen zu lernen, wird nach den Teamtreffen ein geselliges Beisammensein im direkt benachbarten Bistro angeboten, außerdem werden von Zeit zu Zeit kleine Feste organisiert.

## **Stolpersteine und Herausforderungen**

- Die Verlässlichkeit der Öffnungszeiten ist wichtig. Deshalb gab es zu Beginn die Entscheidung, nur an drei Wochentagen zu öffnen – mehr war nicht möglich. Ausweiten kann man die Zeiten immer.
- Es gibt eine relativ hohe Fluktuation bei den Ehrenamtlichen: Menschen, die sich das Projekt angucken und nach einigen Wochen entscheiden, sich nicht weiter engagieren zu wollen. Bislang ist das kein Problem. Es finden sich monatlich mehrere Ehrenamtliche, die Lust haben dazuzukommen.
- Wichtig ist die Verlässlichkeit des Organisationsteams.
- Für einzelne unbesetzte Schichten muss manchmal mehrfach geworben werden, bis es Resonanz gibt.
- Für Ehrenamtliche ist die Frage wichtig, ob sie alleine im Kiosk sicher sind. Hierbei profitieren wir vom Sicherheitsdienst im Center.
- Immer mal wieder kommt während einer Schicht niemand zum Gespräch vorbei. Dann können 3 Stunden lang werden. Das muss man aushalten können.
- Es ist wichtig, Präsenz auszustrahlen! Sich nicht mit dem Handy oder anders beschäftigen, sondern Blickkontakt mit den Vorübergehenden suchen, um Offenheit zu signalisieren. Auch so werden wir wahrgenommen und das Angebot verbreitet sich.
- Immer wieder geht es darum: Wie kann ich mich abgrenzen? Wie kann ich ein Gespräch beenden? Das ist öfter ein Thema bei unseren Gruppentreffen. Wertschätzende Formulierungen, um ein Gespräch zu beenden, kann man üben!

- Es ist wichtig, sich im Team auf Regeln für das Zuhören zu einigen, wie z.B. weltanschauliche Neutralität, Präsenz, Offenheit und Verschwiegenheit.
- Bei unserer ehrenamtlichen Arbeit sind wir alleine und sehen andere Teammitglieder in der Regel nur alle 4 Wochen bei den Teamtreffen. Deshalb ist es wichtig alle Gelegenheiten zu nutzen, den Teamgeist stärken!

### **Fazit: Der Zuhörkiosk als wichtiges und sinnvolles Angebot im Stadtteil**

Der Zuhörkiosk wird im Stadtteil gut angenommen. Im Schnitt gibt es bisher wöchentlich ca. 25 – 30 Kontakte: das können kürzere Anliegen, aber auch lange Gespräche von einer Stunde und mehr sein. Viele Gäste kommen inzwischen regelmäßig vorbei.

So haben die Menschen einen niedrighschwelligen Ort, den sie ohne Termin nutzen können. Sie werden dort mit ihren Problemen und auch ihrer Sicht der Welt gesehen und gehört. Ihnen wird Zeit und hohe Aufmerksamkeit geschenkt und damit die Wertschätzung entgegengebracht, die sie oft schon lange entbehren.

Einsamkeit und Anonymität sind zunehmende Probleme - insbesondere in Großstädten. Anderen wirklich zuhören – für uns ist das auch ein Beitrag zur Stärkung der Demokratie!

*Überarbeitete Fassung eines Artikels von Ruth Jacoby und Olaf Ebert, der Anfang 2025 in einem kirchlichen Projekthandbuch erschienen ist. Nur für den privaten Gebrauch.*

Anhang: Ablauf der Kioskgründung →

## Anhang: Ablauf der Kioskgründung in Bramfeld

Phasen	Inhalte	Zeitaufwand
Idee und Planung (20.06.2022 bis Januar 2023)	Kleine Vorbereitungsgruppe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>• Suche nach einem Ort</li> <li>• Finanzierung</li> <li>• Organisationsstruktur</li> </ul>	Treffen im Abstand von vier Wochen Einzelgespräche + Kontakt mit anderen Initiativen / Einrichtungen Veranstaltungen im Stadtteil, Infostände ca. 4 Std./ Woche
Ort ist gefunden (Januar 2023)	Center-Management der Marktplatz-Galerie überlässt uns kostenfrei einen Raum	Gespräche über konkrete Bedingungen, z.B. Raumgestaltung, Druck von Flyern u. Plakaten ca. 2 Std. / Woche
Ab Ende Januar 2023	Werbung für Ehrenamtliche	Flyer verteilen, lokale Presse u. soziale Medien sowie Ehrenamts-Plattform Aktivoli einbeziehen ca. 2 Std./ Woche
Beginn des Zuhörens (Anfang März 2023)	Zuhör-Kiosk zunächst an 3 Tagen / Woche geöffnet  Orga-Arbeit wird in einem Orga-Team mit zunächst 3 Leuten aufgeteilt	Ehrenamtliche für 3 Tage: Dienstag, Mittwoch, Freitag: 10 – 13 Uhr u. 15 – 18 Uhr  Monatliche Treffen für die Ehrenamtlichen (3 Std.)  Schriftverkehr u. Telefonate mit Interessierten - Schichtpläne - Adresslisten - Pflege der Webseite - interne Kommunikation u. Kommunikation mit dem Center Management Zeitaufwand pro Monat: ca. 20 Std.
Offizielle Eröffnung 15.06.2023	Vorbereitung der Eröffnungsfeier	Pressemitteilungen und Einladungen, Festorganisation ca. 25 Std.
Kiosk-Besetzung 5 Tage / Woche + Samstag	Schritt für Schritt Ausweitung der Öffnungszeiten ab Herbst 2023 entspr. der wachsenden Zahl an Ehrenamtlichen	Monatliche Treffen für die Ehrenamtlichen (3 Std.)  Wachsender Zeitaufwand für Organisation ca. 25 Std.
15.06.2024	Vorbereitung der Feier zum einjährigen Bestehen	Planung und Organisation ca. 20 Stunden (s. Eröffnung)