

## Geschichten aus dem Wartezimmer: Allzeitorte als Orte des Zuhörens und der Mitgestaltung

Georgina Espasa • Janina Johannsen

In einer Zeit, in der die Risse durch die Gesellschaft tiefer werden, ist die Frage, wer gehört wird, aktueller denn je. Gesundheitsversorgung ist mehr als die Abwesenheit von Krankheit; sie ist ein Spiegelbild der sozialen Strukturen. Unsichtbare, aber wirksame Determinanten wie Armut, Diskriminierung, unsichere Arbeits- und Wohnverhältnisse und erschwerter Zugang zur medizinischen Versorgung entscheiden darüber, wer gesund bleibt und wer krank wird. Diese Faktoren wirken oft leise, fast unsichtbar und finden ihren Ausdruck nicht nur in Arztpraxen und Kliniken, sondern in jedem Aspekt unseres täglichen Lebens – wie wir wohnen, arbeiten, leben und miteinander reden.

Das deutsche Gesundheitssystem befindet sich an einem Wendepunkt: Überlastung, Effizienzdruck, Profitorientierung und Personalmangel prägen den Alltag und führen dazu, dass ausgerechnet die Stimmen jener verloren gehen, die das System tragen und erleben – Patient/innen, Pflegende, Ärzt/innen. Ihre Erzählungen verschwinden in den Routinen des Betriebs und werden kaum noch gehört – weder in den politischen Entscheidungsprozessen noch im öffentlichen Diskurs. Dabei haben gerade diese Stimmen viel zu sagen darüber, wie strukturelle Bedingungen unmittelbar im konkreten Leben wirken.

### Stimmen aus dem Alltag

Bernd, 55 Jahre, lebt mit einer chronischen Erkrankung und kämpft seit Jahren mit den Schmerzen und der Sprachlosigkeit eines Systems, das kaum noch Zeit fürs Zuhören hat. Zwischen langen Wartezeiten, kurzen Sprechstunden und schwer verständlichen Arztbriefen bleibt das Gefühl, allein gelassen zu werden.

Sheila, 43 Jahre, Chirurgin, kennt das System von innen. Über Jahre wurden Stellen gestrichen, Abläufe verdichtet, Erwartungen erhöht. Kolleg/innen stoßen an ihre Grenzen; Erschöpfung wird zur Routine. Immer wieder versucht Sheila auf Missstände wie zu lange Schichten und fehlendes Personal aufmerksam zu machen – doch wer hört ihr überhaupt zu?

Luisa lebt seit sechs Jahren als Mutter in Deutschland. Aus Sicht der Patientin wirkt das System knapp, anonym und abweisend: In der Notaufnahme ist oft nur eine Kinderärztin im Dienst, die Atmosphäre ist angespannt. Für Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, sind die Hürden besonders hoch: lange Wartezeiten, kurze und wenig verständliche Gespräche, Frust über Sprachbarrieren und das Gefühl, die eigenen Anliegen gehen verloren. Die Frage bleibt: Wie werden durch Steuern finanzierte Ressourcen eigentlich verteilt – und warum fühlen sich so viele ausgeschlossen?

Erfahrungen wie diese bleiben oft unsichtbar, weil ihnen im Alltag kein Raum gegeben wird. Deshalb wurde das Projekt »[UNERHÖRT: Geschichten aus dem Wartezimmer](#)«, gefördert durch das Programm Allzeitorte (Bundesverband Soziokultur und Robert Bosch Stiftung), ins Leben gerufen. Ziel ist, Lebensrealitäten und Erfahrungen wertzuschätzen und ihnen politische Bedeutung zu verleihen. So wird Demokratie im Kleinen greifbar: Jede Perspektive zählt, denn gesellschaftlicher Wandel beginnt im Alltag.

Das Projekt wurde gemeinsam von Vertreter/innen sozialer, kultureller und politischer Bildung gestaltet: das [Gesundheitskollektiv Berlin e.V. \(Geko\)](#), [Polyrama – Museum für Lebensgeschichten](#) und [Nils Erhard](#) bilden dabei das zentrale Trio der Kooperation. Geko und Polyrama nehmen als Hauptpartner eine besondere Rolle ein: Das Wartezimmer des Geko Stadtteil-Gesundheits-Zentrums verändert durch das Projekt bewusst die Dynamik der Begegnungen und lädt die Menschen aktiv dazu ein, am öffentlichen Diskurs teilzunehmen. Polyrama bringt seine langjährige Erfahrung als Museum und zeitgenössisches Audiarchiv ein, das vielfältige Stimmen sammelt, um die zeitgenössische Geschichte divers und vielstimmig zu erzählen.



Abbildung 1+2: Geko Stadtteil-Gesundheits-Zentrum in Neukölln (links) mit Zuhör- und Erzählräumen (rechts).

© Part Agentur

## Das Wartezimmer als Labor für Begegnung

Im Mittelpunkt des Projekts »UNERHÖRT« steht das Wartezimmer des Geko Stadtteil-Gesundheits-Zentrums in Neukölln. Normalerweise ein Ort der Anonymität, des Wartens, der Ungeduld und gelegentlich Überforderung, wurde das Wartezimmer durch das Projekt bewusst als Raum für gesellschaftliches Lernen umgestaltet. Zwischen Oktober 2024 und April 2025 teilten Nachbar/innen aus Nord-Neukölln ihre Erfahrungen und Geschichten im Rahmen verschiedener Installationen und Veranstaltungen, die sowohl im Gesundheitszentrum als auch im Kulturraum der [Spore Initiative](#) stattfanden. Es wurden Workshops, eine partizipative Audio-Installation, Erzählcafés und offene Dialogformate angeboten, bei denen die Teilnehmenden den Umgang mit Aufnahmegeräten erlernten, persönliche Erlebnisse austauschten und an künstlerische Methoden herangeführt wurden. Insgesamt beteiligten sich über 70 Menschen aus dem Viertel aktiv an den Aktionen, darunter Patient/innen, Mitarbeitende, Anwohner/innen und lokale Initiativen. Hier entstand ein Mikrokosmos unserer gesellschaftlichen Wirklichkeit. Das Zuhören wurde zur politischen Praxis: Jede Stimme zählt, jede Erfahrung wird Teil des Dialogs und damit sozial und politisch wirksam.

Im Rahmen des Projekts entstand eine interaktive Audio-Installation im Wartezimmer des Geko. Dafür wurden alte Festnetztelefone so umgebaut, dass bei Tastendruck verschiedene Fragen aus dem Hörer erklangen. Nach dem Signalton, ähnlich einem Anrufbeantworter, konnten Besucher/innen direkt ihre Antworten aufnehmen. Diese spielerische Interaktion machte das Telefon zu einer eigenständigen »Sammelzelle«, die unabhängig voneinander Geschichten aufnehmen konnte. So konnten Besucher/innen ihre Erfahrungen mit dem

Gesundheitssystem einsprechen und aufzeichnen. Die entstandenen Audiobeiträge bilden ein multiperspektivisches Echo: Jede Stimme, ob von Patient/innen, Pflegenden oder Ärzt/innen, wird Teil eines kollektiven Archivs, das die Situation des Gesundheitssystems aus unterschiedlichen Blickwinkeln beleuchtet.

Parallel zur Audioinstallation fanden Austauschformate statt, in denen Nachbar/innen, Angehörige unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen und Mitarbeitende des Zentrums zum gemeinsamen Gespräch eingeladen wurden. Diese Formate, oft als kleine Erzähl- oder Dialogrunden gestaltet, ermöglichten, neue Perspektiven kennenzulernen und das Gefühl von Zusammenhalt zu stärken.

## Erfolgreiche Erfahrung: gelebte Demokratie von unten

Die Resonanz war überwältigend: Viele Besucher/innen berichteten, erstmals gehört zu werden und ihr Erleben mit anderen teilen zu können. Die Möglichkeit, anonym über Belastungen, Frustration oder Wünsche zu sprechen, wurde besonders geschätzt – genauso wie das gemeinschaftliche Zuhören. Die Audioinstallation eröffnete Räume für Identifikation und Verständigung, die es im regulären Praxisbetrieb kaum gibt. Im persönlichen Miteinander wurden strukturelle Missstände sichtbar und diskutierbar. Gleichzeitig entstand durch die Begegnung ein neuer Zusammenhalt im Kiez, der über die Dauer des Projekts hinauswirkt.

Im Kern steht die Erkenntnis: Demokratie entsteht nicht im Abstrakten, sondern in konkreten Beziehungen, im Gespräch zwischen Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen. Marginalisierte Stimmen, die im politischen Diskurs oft übergangen werden, erhalten durch das Projekt Sichtbarkeit und Einfluss. Die Praxis des Zuhörens baut Brücken und schafft die Basis für gesellschaftliche Teilhabe.

## Gesundheitsversorgung als demokratisches Grundrecht

Das Recht auf Gesundheit ist in Deutschland als Menschenrecht anerkannt und im Grundgesetz verankert. Es bedeutet den Anspruch auf eine angemessene medizinische Versorgung. Eine schlechte oder gänzlich fehlende Versorgung schafft Unzufriedenheit in der Bevölkerung, was sich auch auf die Stabilität der Demokratie auswirken kann. Die Gesundheitsversorgung in Deutschland ist aber sehr unterschiedlich – in einigen Regionen herrscht eine Überversorgung, in strukturell herausgeforderten Regionen hingegen oft eine deutliche Unterversorgung. Während gesunde Menschen oft mit umfangreichen Präventionsprogrammen und Aufklärung erreicht werden, können Menschen mit schweren, chronischen Krankheiten mit begrenzten Ressourcen konfrontiert sein. Das nennt sich Inverse Care Law (vgl. Tudor Hart 1971 und Hoebel et al. 2025). Laut einer Studie der Robert Bosch Stiftung werden 2035 in Deutschland rund 11.000 Hausarztstellen unbesetzt sein, fast 40 Prozent der Landkreise werden unterversorgt oder von Unterversorgung bedroht sein. (vgl. Bosch Stiftung 2021) Es braucht also Anreize für den Nachwuchs und neue Ideen in der Versorgung. Eine mögliche Lösung sind Primärversorgungszentren, wie das Geko Stadtteil-Gesundheits-Zentrum. Hier geht es nicht nur um die kurative Versorgung von Krankheiten, sondern auch um Prävention, Steigerung der Gesundheitskompetenz und Community Health Care.

Das Geko versteht sich als Plattform für eine solidarische Gesundheitsversorgung. Unter einem Dach arbeiten Allgemeinmedizin, Sozialberatung, Stadtteilarbeit und Prävention zusammen. Der Zugang ist niedrigschwellig, partizipativ und orientiert sich an den realen Lebensbedingungen der Menschen vor Ort. Das Modell: Gemeinsam unter einem Dach, mit multiprofessionellen Angeboten, werden soziale Determinanten sichtbar und direkt bearbeitet – Zugang ins Zentrum wird erleichtert und als offene Begegnungsstätte gedacht.



Abbildung 3+4: Angebote des GeKo Stadtteil-Gesundheits-Zentrums – Sprechstunde mit Geko-Ärzt/innen (links) und gemeinsamer Austausch (rechts).  
© Clo Catalan

Das Gesundheitskollektiv Berlin steht für eine Versorgung, die soziale Determinanten erkennt und adressiert. Das Zentrum bietet unterschiedliche Hilfen, integriert Inreach (Ansprache im Haus) mit Outreach (Verbindung ins Quartier) und versteht sich als offener Kiez-Ort der Begegnung. Durch die Verbindung von medizinischer Versorgung, sozialer Unterstützung und gemeinschaftlicher Teilhabe werden bestehende Barrieren abgebaut und die multisektorale Versorgung verbessert. Die Bewohner/innen des Stadtteils sind eingeladen, Bedarfe zu äußern, Angebote mitzugestalten und an Veränderungen mitzuwirken.

Am Ende steht die grundlegende Frage: Wer wird im System gehört – und wer bleibt ungehört? Wenn Missstände, Frustration oder Sprachbarrieren ungehört bleiben, entsteht Distanz zwischen Menschen und Institutionen, zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Um Gesundheit als gemeinschaftliche und demokratische Aufgabe zu verstehen, braucht es Orte und Strukturen, die echtes Zuhören ermöglichen und in denen jede Erfahrung zählt.

## Links & Verweise

Gesundheitskollektiv Berlin e.V. (Geko): <https://geko-berlin.de>

Polyrama – Museum für Lebensgeschichten: <https://www.polyrama.de>

Nils Erhard: <https://www.parkae.de/theater/menschen/nils-erhard>

Spore Initiative: <https://spore-initiative.org>

Projektbeschreibung beim Bundesverband Soziokultur: <https://soziokultur.de/projekt/unerhoert-geschichten-aus-dem-wartezimmer/>

## Literatur

Robert Bosch Stiftung (Hg.) (2021): Gesundheitszentren für Deutschland. Wie ein Neustart in der Primärversorgung gelingen kann, Stuttgart. Online unter: [https://www.bosch-stiftung.de/sites/default/files/publications/pdf/2021-05/Studie\\_Primaerversorgung\\_Gesundheitszentren-fuer-Deutschland.pdf](https://www.bosch-stiftung.de/sites/default/files/publications/pdf/2021-05/Studie_Primaerversorgung_Gesundheitszentren-fuer-Deutschland.pdf)

Tudor Hart, J. (1971): The Inverse Care Law. In: The Lancet, 297 (7696): S.405-412, doi:10.1016/s0140-6736(71)92410-x.

Hoebel, J./Michalski, N./Baumert, J./Nowossadeck, E./Tetzlaff, F. (2025): Die Lebenserwartungslücke: Sozioökonomische Unterschiede in der Lebenserwartung zwischen Deutschlands Regionen. In: Journal of Health Monitoring 2025,10(1), doi: 10.25646/13003.

## Autorinnen

---

**Georgina Espasa** ist Künstlerin und Kulturvermittlerin, deren Schwerpunkt auf Kunst im öffentlichen Raum in Zusammenarbeit mit Communities liegt. Seit drei Jahren ist sie im Gesundheitskollektiv Berlin e.V. als Kunstvermittlerin in einem Pilotprojekt zu Partizipation, Kunst und sozialer Mobilisierung an der Schnittstelle zu primärmedizinischer Versorgung tätig. Sie hat das Projekt UNERHÖRT maßgeblich mitgestaltet.

**Janina Johannsen** ist Geisteswissenschaftlerin und Autorin und hat viele Jahre als Redakteurin gearbeitet. Seit einigen Monaten ist sie im Gesundheitskollektiv Berlin e.V. als Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit tätig und setzt sich für eine Gesundheitsversorgung für alle und die flächendeckende Etablierung von Primärversorgungszentren ein.

### Kontakt:

E-Mail: [info@geko-berlin.de](mailto:info@geko-berlin.de)

## Redaktion

---

Stiftung Mitarbeit

Redaktion eNewsletter Wegweiser Bürgergesellschaft

Björn Götz-Lappe, Ulrich Rüttgers

Am Kurpark 6

53177 Bonn

E-Mail: [newsletter@wegweiser-buergergesellschaft.de](mailto:newsletter@wegweiser-buergergesellschaft.de)