

Kommunikation in Corona-Zeiten : Wie man erkennt, was hinter der Maske vorgeht

Astrid Steinmetz ist Trainerin für Kommunikation und hilft beim Entschlüsseln von Körpersprache. Sie weiß: Das Geheimnis liegt im Unterlid.

07.05.2021, 17:38 Uhr



© Kitty Kleist-Heinrich

Astrid Steinmetz ist Trainerin für Kommunikation und hilft beim Entschlüsseln von Körpersprache. Sie weiß: Das Geheimnis liegt im

Unterlid.

Zum Beispiel Cindy Klink. Vor einem Jahr, am 18. April 2020, stellt sie [ein Video bei TikTok](#) online, das mittlerweile fast zwei Millionen Mal aufgerufen wurde. „Aufgrund der Maskenpflicht“, sagt die 23-jährige Influencerin unter Tränen, „bin ich verstummt.“ Cindy Klink ist gehörlos und auf Lippenbewegungen und Mimik ihrer Gesprächspartner angewiesen. Sobald die einen Mund-Nasen-Schutz tragen, ist ihre Kommunikation unterbrochen.

Nie war es leichter nachzuvollziehen, wie schmerzhaft diese Art der Ausgrenzung ist. Was Gehörlose extrem beeinträchtigt, macht plötzlich auch uns Hörenden zu schaffen. Diese Masken, [nötige Hygienemaßnahme](#), sind das Gegenteil von Inklusion. Und sie zeigen, wie fokussiert wir alle auf gesprochene Sprache sind, auf den Mund.

An wortlosen Austausch denken die meisten Menschen nicht. Astrid Steinmetz tut es.

Vor 22 Jahren begann die Diplom-Musiktherapeutin im Neuköllner Ricam-Hospiz zu arbeiten. Dort wurde sie gewahr, wie häufig Menschen nicht in der Lage sind, zu kommunizieren. Nicht mehr, weil eine schwere Krankheit ihnen die Sprachfähigkeit genommen hat, sie keine Kraft mehr haben; oder weil ihnen schlicht die Worte fehlen für das, was sie kurz vor ihrem Lebensende umtreibt.

Die Kompetenz der Stunde

Momente der Sprachlosigkeit brachten sie zu dem, wovon sie wortreich erzählen kann: zur Expertise in nonverbaler Kommunikation. Oder, so hat sie es sich als Marke eintragen lassen, der [Kommunikation ohne Worte](#), KoW. In Seminaren und Trainings sensibilisiert sie Menschen aus Gesundheitsberufen, wie Pflegekräfte, für die Feinheiten der Körpersprache, so auch die Mimik.

Es ist die Kompetenz der Stunde. Nun, da wir alle verstummt durch die

Straßen und Geschäfte laufen.

Ein Schritt zurück im Gedränge beim Betreten der U-Bahn; die Anspannung, wenn ein Fremder zu nahe kommt; skeptisch hochgezogene Augenbrauen; flachere Atmung; eine Kopfhaltung, die dem Autofahrer an der Kreuzung signalisiert: fahr du mal, ich warte.

Unsere Körpersprache funktioniert immer, ob wir klar denken oder nicht. Tagtäglich senden wir permanent Signale.



Je intensiver gelächelt wird...

© Kitty Kleist-Heinrich



... desto mehr bleibt davon trotz Maske erhalten.

© Kitty Kleist-Heinrich

Nun verschwindet ein Lächeln hinter dem FFP2-Schnabel. Wir blicken verzweifelt in Augen und erkennen darin den Unterschied zwischen Angst und Überraschung nicht. Dabei lässt sich das lernen: Das Geheimnis liegt im Unterlid.

„Ich habe die Grundüberzeugung, dass der Mensch auf Begegnung und Austausch angelegt ist“, sagt Astrid Steinmetz. Doch müsse dieser Austausch nicht immer Reden sein: „Er kann auch auf anderen Ebenen

stattfinden“. Auf jener der intuitiven Körpersprache etwa.

Lesen Sie hier mehr zum Thema Masken:

[Der Mund-Nasen-Schutz und die Hygiene Verleitet die Maske den Träger zu riskanterem Verhalten? Erst Mangelware, jetzt „nicht mehr benötigt“ Warum Deutschland 250 Millionen Masken an andere Länder verschenkt Wenn die Maske den Durchblick erschwert Was hilft, wenn die Brille beschlägt?](#)

Wer googelt, der findet dafür schnell Handreichungen. Im Bewerbungsgespräch nicht mit verschränkten Armen sitzen, weil das Ablehnung signalisiert; nicht zu weit vorne auf der Stuhlkante und bloß nicht zurückgelehnt, um nicht Anspannung oder Desinteresse zu zeigen. Linke Hand in der Hosentasche? Da versteckt jemand seine Gefühle.

Astrid Steinmetz haben solche vermeintlich eindeutigen Zeichen nie interessiert. Der Mensch sei zu komplex für derlei Kategorisierungen, sagt sie und plädiert dafür, die Sinne zu schärfen.

Subtile Signale

Mit ihren Kursteilnehmer:innen spielt sie Situationen nach. In einem Video ist folgende zu sehen: Ein Mann und eine Frau sind im Gespräch, es wirkt wie ein erstes Kennenlernen, die Kamera fokussiert das Gesicht der Frau. Da kommt Astrid Steinmetz von der Seite hinzu, legt der Frau einen Arm um die Schultern, spricht sie vertraulich an, aus nächster Nähe.

Auch wenn sehr deutlich ist, dass diese Begegnung der Frau unangenehm ist, so zeigt sich erst durch die Hinweise der Dozentin, woher dieser Eindruck kommt.

Die Frau hat ihre Nackenmuskulatur angespannt, ihren Kopf leicht zurückgezogen. Menschen, um die sich die Teilnehmenden des Kurses täglich kümmern, können sich vielleicht nicht mehr allein bewegen und dafür sorgen, dass sie einen Abstand als angenehm empfinden. Sie

senden subtile Signale.

Wir sind bei der Mimik-Erkennung stark auf den Mund fixiert. Fehlt der plötzlich, sind wir hilflos.

Astrid Steinmetz

Schon während ihres Studiums der Sozialpädagogik und Musik in Berlin hat Astrid Steinmetz mit psychisch Erkrankten gearbeitet und nachts in einem Drop-in-Center für Drogenabhängige. Sie merkte, wie bedeutsam es war, aufmerksam da zu sein, ohne große Worte.

„Wir in unserer westlichen Kultur sind bei der Mimik-Erkennung stark auf den Mund fixiert“, sagt Astrid Steinmetz. Fehlt der plötzlich, sind wir hilflos.

Der Psychologieprofessor Claus-Christian Carbon hat dies im vergangenen Jahr [mit einer Studie verdeutlicht](#). Er bat 41 Teilnehmer:innen zwischen 18 und 87 Jahren, die emotionalen Ausdrücke von zwölf Gesichtern zu bewerten, teils mit Maske, teils ohne. Im Ergebnis erkannten die Teilnehmenden Emotionen unter Masken nicht nur seltener und vertrauten ihrer eigenen Einschätzung weniger. Sie lagen vor allem häufig falsch.



Bei der Angst sind die Unterlider der Augen angespannt.

© Kitty Kleist-Heinrich



Das lässt sich auch erkennen, wenn die Person Maske trägt.

© Kitty Kleist-Heinrich

In einem ihrer Lehrfilme bittet auch Astrid Steinmetz die Zusehenden um eine solche Übung. Zwölf Emotionen korrekt zuordnen, das kann doch so schwer nicht sein. Und ob. In der Fülle zum einen, aber auch generell. Die gleiche Übung mit Maskengesicht? Kapitulation.

Astrid Steinmetz lacht verständnisvoll, als sie das hört. Im Film lenkt sie den Blick ins Detail, markiert mit Pfeilen und Strichen, wo sich welche Gesichtsfalte in eine Aussage verwandelt. Und da ist es, das Unterlid –

angespannt bei Angst, nach unten gezogen bei Überraschung.

[Corona-Impfungen Die 55 wichtigsten Antworten im Überblick](#)

Statt uns darauf zu konzentrieren, was derzeit fehlt, könnten wir genauer betrachten, was dazukommt: die Augen eben. Oder den ganzen Rest gleich mit.

Freude hinter der Maske: schmale Augen, Lachfältchen, Wangen hochgezogen.

Klebstoff unserer sozialen Welt

Es mag am gemeinsamen Spaziergang liegen, doch es fällt schwer, Astrid Steinmetz nicht in Gänze wahrzunehmen. Die Begeisterung für ihre Arbeit, die Gestik, mit der sie alles unterstreicht, was sie erzählt, ihr zügiges Gehen, das unbemerkt mit der Gesprächspartnerin in einen Gleichschritt gefallen ist. „Sehen Sie“, sagt sie, lächelt und zeigt auf die Füße. „Dass wir unbewusst immer versuchen uns zu synchronisieren, miteinander zu verbinden, ist der Klebstoff unserer sozialen Welt.“ Gähnen ist ansteckend.

„Von Geburt an kommunizieren wir nonverbal“, sagt Astrid Steinmetz. Ein Säugling definiert sich über Beziehungen. Wie auf ihn und sein Verhalten reagiert wird, das speichert er körperlich, emotional, sensorisch ab. Es ist das Grundmuster unserer Interaktion, das später weiter geprägt wird durch die Gesellschaft, in der wir leben, durch übliche Gesten und Gewohnheiten im Miteinander. Wird von denen abgewichen, macht uns das unruhig.

Von Geburt an kommunizieren wir nonverbal.

Astrid Steinmetz

Wie lange wir beispielsweise einen Blickkontakt als angenehm empfinden, wurde in den vergangenen Jahrzehnten immer wieder untersucht.

Britische Forscher, die knapp 500 Besucher des Londoner Science Museums zu einem Experiment baten, [fanden 2016 heraus](#), dass ein durchschnittlicher Blickkontakt von etwa drei Sekunden als angenehm empfunden wurde. Die Mehrheit fühlte sich mit zwei bis fünf Sekunden wohl, während ihnen weniger als eine oder mehr als zehn Sekunden unangenehm waren.

Wut hinter der Maske: vertikale Falten zwischen den Augenbrauen, die Lider über den Augen angehoben, stechender Blick.

Für jene, um die sich Astrid Steinmetz' Kursteilnehmer:innen kümmern, sind die Augen manchmal sogar das einzig verbleibende Ausdrucksmittel und der letzte Weg, eine Verbindung zu suchen. Ihr Blick wird lang.

„Dieser lange Blick in einem häufig ausdruckslosen Gesicht ist vor dem Hintergrund unserer Alltagserfahrungen für uns etwas Befremdliches“, sagt Astrid Steinmetz. „Die wenigsten fangen an, sich darauf einzulassen.“ Dabei ist es, unter anderem, genau das, was sie gern vermitteln will.



Die typische vertikale Falte zwischen den Augenbrauen...

© Kitty Kleist-Heinrich



... lässt deutliche Verärgerung auch mit Maske erkennen.

© Kitty Kleist-Heinrich

Sie nennt es, sich „einfädeln“ in die Lebenswelt des anderen. Manchmal sagt sie „hineinschlüpfen“. Den Blickkontakt suchen, sich sichtbar machen – insbesondere dann, wenn der andere auf Ansprache nicht reagiert.

In ihren Kursen, die nun online stattfinden müssen, bleiben ihr zur Analyse kleine Filme, in denen sie gemeinsam mit Schauspieler:innen Szenen aus Hospizen und Pflegeheimen nachspielt.

In Lebenswelten einfädeln

Eine Frau sitzt im Bett und knetet energisch ihre Decke. Eine freundliche Pflegekraft betritt den Raum und spricht sie an: Es gibt Essen, möchten Sie? Keine Reaktion. Es wird sichtbar, wie fixiert wir aufs Sprechen sind – und wie einfach es sein könnte, aufeinander einzugehen.

Indem wir darauf Bezug nehmen, was die andere Person macht: die Bettdecke kneten zum Beispiel. Indem wir wahrnehmen, dass unsere Ansprache nicht ankommt, und sie durch Blickkontakt und Gestik unterstreichen, statt lauter zu werden. Die Maskenpflicht, auch in der Pflege, scheint all dies nur relevanter zu machen.

Trauer hinter der Maske: Oberlider hängen schräg herunter, die Augenbrauen ziehen leicht zusammen und hoch, der Blick geht ins Leere.

Ob ihr Konzept funktioniert, hat Astrid Steinmetz vor ein paar Jahren mit einer Evaluation im Rahmen einer Doktorarbeit untersucht.

Teilnehmer:innen schätzten ihre Kompetenz, mit verbal und kognitiv eingeschränkten Menschen zu kommunizieren, nach dem Kurs deutlich höher ein. Ein Nebeneffekt: Sie wurden sich ihres eigenen Verhaltens sehr bewusst.

[Jeden Morgen ab 6 Uhr Chefredakteur Lorenz Maroldt und sein Team berichten im Tagesspiegel-Newsletter Checkpoint über Berlins Irrungen und Wirrungen. Hier kostenlos anmelden.](#)

Vielleicht ist es die Chance dieser Pandemie, unsere Kommunikation künftig achtsamer und eindeutiger zu gestalten. Indem wir eben nicht nur mit dem Mund lächeln, sondern auch mit den Augen, so dass jede Lachfalte dem Gegenüber signalisiert: Freude!

„Dieses Verdichten über andere Ausdruckskanäle haben wir nicht intuitiv erlernt, da wir es nicht brauchten“, sagt Astrid Steinmetz und vermutet: „Vielleicht kommt es auch dazu, dass wir die Dinge mehr aussprechen.“
Schön, Dich zu sehen!

Die Chance der Pandemie

Könnte dieser Satz nicht eine Brücke über das zweite Gebot der Pandemie bauen, den verordneten Abstand? Denn auch der ist Ausdruck unserer Kommunikation und Beziehung zueinander. Wer Persönliches erzählen will, rutscht näher. Jetzt besteht die Tiefe der Freundschaft darin, sich zur Begrüßung eben nicht zu umarmen, höchstens verbal.

Ekel hinter der Maske: schmale Augen, darunter mehr Falten, weil die Wangen angehoben sind, gerümpfte Nase – vielleicht im Ansatz erkennbar.

Astrid Steinmetz, die ihre Wahrnehmung jahrelang geschult hat, schaltet

diese berufliche Kompetenz im Alltag oft bewusst aus. Es drohte ihr sonst Reizüberflutung. Fährt sie in der S-Bahn von Berlin zurück nach Hause, nach Potsdam, tippt sie kleine Geschichten aus dem Hospiz in ihr Handy und lädt sie später auf ihrer Website hoch. Dabei geht es immer um Menschen, mit denen sie, auf welche Art auch immer, kommuniziert.

Mehr Tagesspiegel-Plus-Texte lesen Sie hier:

[Vom Schmerz, seine Muttersprache zu verlernen](#) [Wie ich mein Chinesisch verlor](#) [Allein auf weitem Flur](#) [Wie eine Berliner Auszubildende Corona erlebt](#) [Pflegekräfte denken an Streik](#) [Die Corona-Helden begehren auf](#)

Oft bestätigen ihr diese Begegnungen, was der Philosoph Martin Buber sagt: „Der Mensch wird am Du zum Ich.“ Auch in der Pandemie.

Cindy Klink, die gehörlose TikTok-Influencerin, hat unterdessen [eine Petition](#) gestartet: „Wir verstehen nichts! Durchsichtige Corona-Masken für Polizei, Ärzt:innen, Feuerwehr & Co“. Weil die nicht zu verstehen am Ende sogar lebensgefährlich sein kann. Rund 31 000 Menschen haben bislang unterschrieben.

[Zur Startseite](#)