

# Wie das Maskentragen unsere Kommunikation verändert

Richelma Défago

Seit Oktober 2020 gilt zur Eindämmung des Coronavirus schweizweit im öffentlichen Raum eine Maskenpflicht. Längst hat man sich an das Bild gewöhnt und der Mund-Nasen-Schutz ist Teil unseres Alltags und Selbstverständnisses geworden. Der Mund-Nasen-Schutz steht für ein solidarisches Miteinander und dem Wunsch, sich und andere vor einer Ansteckung durch Aerosole zu schützen.

**D**ie Maske verkörpert aber auch diese unsichtbare Gefahr, die von unseren Mitmenschen in der Pandemie ausgeht. Gleichsam erschüttert sie unsere zwischenmenschlichen Beziehungen, da sie uns in unsere Kommunikation behindert. Das kommt vor allem in Arbeits- und Lebensräumen problematisch zum Tragen, in denen zwischenmenschliche Beziehungen im Vordergrund stehen. Um den Kern des Problems zu erfassen, ist es wichtig sich zu verdeutlichen, wie sich Menschen verständigen.

## Wie kommunizieren wir?

Der Mensch kommuniziert sowohl verbal als auch non-verbal, er interpretiert die verschiedenen Kommunikationsebenen, um sein Gegenüber einschätzen und ver-



Wenn der ganze Körper sprechen darf: sichtbare und fühlbare Gefühle der Geborgenheit.



Was schützen soll, wirkt beängstigend: Wie kann Kommunikation gelingen ohne Mimik und Gestik?

stehen zu können. So spielen Körpersprache, Gestik und Mimik eine weit grössere Rolle in unserer Verständigung als das gesprochene Wort selbst. Untersuchungen zufolge werden Informationen am wenigsten über den Inhalt erfasst. Vor allem erkennen wir oft auch unbewusst Emotionen anhand der Körpersprache, Tonlage, Mimik und Gestik unseres Gegenübers.

## Wie schränkt die Maske die Kommunikation ein?

Da unsere Mimik aus der Augen- und Mundpartie besteht, ist der mimetische Ausdruck durch die Maske eingeschränkt. Charakteristische Emotionen können an diesen Partien von uns abgelesen werden. Um Freude, beispielsweise ein Lächeln als ein Lächeln, zu erkennen, reicht uns die Augenpartie. Auch klingt die Stimme bei Freude höher, so dass ein Lächeln für uns sogar hörbar ist. Schwieriger wird es bei Emotionen, wie Wut oder Ekel, die anhand der Mundpartie unterschieden werden. Durch eine Maske können diese fehlgedeutet oder eventuell gar nicht erkannt werden. Laut Mimik-Forscher Prof. PhD Claus-

Christian Carbon von der Universität Bamberg nehmen wir Gesichter holistisch wahr. Das bedeutet, wir erkennen jemanden beispielsweise nicht nur an seinen Augen, sondern nehmen das Gesicht vor allem ganzheitlich wahr. Das Erkennen eines maskierten Gegenübers ist also stark beeinträchtigt.

Eine Rolle spielt selbstverständlich auch der kulturelle Aspekt. In Japan beispielsweise ist es üblich, Masken zu tragen. Hier unterstützen die Menschen das, was sie sagen, noch mit einer Geste. Seit jeher verschleiert die und der Tragende mittels einer Maske ihre und seine Identität und schlüpft in die Rolle eines anderen. Bestes Beispiel hierfür ist die Fastnacht. Auch wenn es den meisten klar ist, dass die Masken in der Pandemie zu unser aller Schutz getragen werden, ist das im kollektiven Unterbewusstsein verankert und verstärkt eine eher vorsichtige Grundhaltung seinen Mitmenschen gegenüber.

## Zwischenmenschlicher Kontakt trotz Gesichtsbedeckung

Wie wichtig es ist, hierbei nicht zu resignieren, den zwischenmenschlichen Kontakt zu ermöglichen, und das gegenseitige Verständnis zu sichern, zeigt ein Interview einer stellvertretenden Leiterin der ICM (Intermediate Care) in einem St. Galler Spital: Hier durften während der zweiten Welle der Pandemie die Patient\_innen auch auf der Intensivstation keinen Besuch erhalten. Das war für die Pflegenden und Angehörigen, aber auch für die Patient\_innen schwer zu ertragen. Schliesslich befinden sich auf unseren Intensivstationen Personen, die akut lebensgefährlich erkrankt sind und der ständigen Überwachung bedürfen. Gerade in solch gesundheitlich kritischen Situationen sind seelische Verfassung und emotionaler Beistand wortwörtlich lebensnotwendig. So wurde als Folge des Besuchsverbots ein verlangsamter, wenn nicht stagnierender Genesungsprozess bei den Patient\_innen beobachtet. Deshalb erwog man, mit Sonderbewilligungen täglich halbstündige Besuchserlaubnisse zu gewähren. Das war eine sehr wertvolle Entscheidung. Die Patient\_innen bekamen deutlich mehr Zuversicht und Kraft, als ihnen Besuch erlaubt wurde.

## Kreative Lösungen

Konnten die Patient\_innen früher von den Lippen der Pflegenden ablesen, ist das mit dem Mund-Nasen-Schutz unmöglich. Es kam manchmal vor, dass die Patient\_innen nickten oder andeuteten, die Informationen verstanden zu haben, was sich aber oft als eine hilflose Geste entpuppte. So wurde laut Pflegefachfrau eine „kreative Pflege“ angewandt. Mit einem ausreichenden Abstand von zwei Metern zogen sich die Pflegekräfte die Maske ab, um so mit den Behandelten zu kommunizieren. Nur so konnten sie gewährleisten, dass sie es gehört oder gesehen hatten.

Weiterhin wurde mehr mit den Augen oder Berührungen kommuniziert. Es wurde somit versucht, die fehlende Kommunikationsebene durch andere zu ersetzen. Darüber hinaus benötigte das Personal einen viel höheren Zeitaufwand. Zum Teil waren die gefundenen „kreativen Lösungen“ auch sehr ermüdend.

## Wenn Masken Beschwerden verursachen

Des Weiteren litt das Personal unter der Maske anfangs unter Kopfschmerzen und trank auch nicht ausreichend, da zudem das Auf- und Abziehen der Maske ein zeitliches Hindernis darstellte. Von den Arbeitserfahrungen mit dem Mund-Nasen-Schutz berichtet die Pflegeleitung eines Ost Schweizer Pflegeheims Ähnliches. Auch hier litten die Mitarbeiter\_innen unter den Masken. Ihnen fiel das Atmen schwer, vor allem bei einer über acht Stunden langen Schicht. Die Arbeit mit den FFP 2-Masken war noch belastender. Sowohl Kopfschmerzen als auch Ausschläge im Gesichtsbereich waren für die Pflegenden eine traurige Alltäglichkeit geworden.

## Vertrauen und Nähe herstellen

So sehr das Personal körperlich unter der Maske litt, so erschreckten sich die Schutzbefohlenen. Die Bewohner\_innen der Demenzabteilung bekamen Angst, als die vertrauten Menschen plötzlich eine Maske im Gesicht hatten. Wenn sie sich ihnen näherten, liefen sie weg oder wichen aus. Eine Bewohnerin fing sogar an zu weinen.

Die Ängste und extremen Reaktionen der demenzerkrankten Personen sind nachvollziehbar. Bisher hatten Masken und Maskierte – ausserhalb von Theater und Fastnacht – in unserem kulturellen Selbstverständnis zumeist nichts Gutes im Sinn. Ist ein Teil verdeckt, sehen sich kognitiv beeinträchtigte Menschen völlig Fremden gegenüber. Man kann sich vorstellen, welche Ängste und Not das in den Bewohner\_innen ausgelöst haben muss.

Die Pflegenden sahen nur die Möglichkeit, sich erkennen zu geben. Mit dem nötigen Abstand nahmen auch sie die Maske ab, um zu zeigen und zu erklären, wer sie waren. Nicht alle Bewohner\_innen konnten das kognitiv nachvollziehen. Viele waren nach wie vor verunsichert und angst erfüllt. Wenn jemand Trost brauchte, waren auch Umarmungen möglich, obwohl anfänglich viele Mitarbeitenden sehr skeptisch reagierten. Diesen aufkommenden Unsicherheiten auf Seiten des Personals begegnete die Pflegedienstleitung, indem sie erklärte, dass bei der Körperpflege auch sehr nah gearbeitet würde und solche Berührungen unumgänglich wären.

Mit grossem Erstaunen reagierten die Bewohner\_innen der Pflegeabteilung, die über die Medien nicht informiert waren. Sie fragten, ob was passiert sei oder die Betreuer\_innen erkältet wären, als sie plötzlich mit Masken auftauchten. Aber hier pendelte sich das mit der Zeit ein und die Masken gehörten zum Tagesbild.

## Lippenlesen für Schwerhörige nicht mehr möglich

Diese Erfahrungen teilte in unserem Gespräch eine Mitarbeitende im betreuten Wohnen des Heims. Hier reagierten viele Bewohner\_innen anfänglich wütend, weil sie sich nicht verstanden fühlten oder nicht mehr richtig hören konnten, was gesagt wurde. Lippenlesen war für Schwerhörige unter diesen Umständen nicht mehr möglich. Was früher oft mit einem Lächeln kommuniziert wurde, sei mit der Maske weggefallen. Viele Pflegenden wurden verwechselt oder überhaupt nicht mehr erkannt. Um dem entgegenzuwirken, versuchte das Personal beispielsweise ausgeprägter zu blinzeln oder sich mit der Stimme oder auch der Frisur erkennbar zu machen. Auch das Eis schmolz weniger schnell, wenn es Fehleinschätzungen gab. Um Missverständnisse zu verringern, wurden passende Bilder gezeigt und zur Verständigung genutzt.

Insbesondere im geschützten Wohnbereich ist diese Umstellung klar spürbar. Hier werden unter anderem Menschen mit kognitiven Einschränkungen gepflegt und betreut. Diese können sich teilweise verbal nur noch bedingt mitteilen und/oder verbale Inhalte nur noch vereinzelt verarbeiten und verstehen. Die Ängste und Verunsicherungen müssen anderweitig aufgefangen werden. Es benötigt einfühlsame, informative Gespräche wie auch ein hohes Mass an Beobachtungs- und Wahrnehmungssensibilität, um Sicherheit, Fachkompetenz und empathische Zuneigung vermitteln zu können.

## Kommunikation den Gegebenheiten angepasst

Um emotionale Situationen oder komplexe Probleme zu erklären, passte die Pflegeleitung ihre Kommunikationsweise konkret an die Gegebenheiten an. Sie sprach langsamer, verwendete kürzere Sätze und achtete mehr auf die Betonung. Zudem stellte sie mehr geschlossene Fragen und musste mehr Geduld aufbringen. Mit Gesten machte sie das deutlich, was man in ihrem Gesicht durch die Maske nicht sehen konnte.

In den Berichten wird deutlich, welche Probleme das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes in der Face-to-face-Kommunikation mit sich bringt und wie die Herausforde-

rungen in der Pflege gemeistert worden sind. Vor der Maskezeit kommunizierte man öfters nonverbal und man verstand sich „blind“. Mit der Maske erhöhte sich der Gesprächsbedarf enorm.

## Bald „oben ohne?“

Die Praxisberichte zeigen, unter welchen schweren Bedingungen die Mitarbeiter\_innen im Bereich der Pflege während der Corona Schutzmassnahmen und insbesondere unter der Maskenverordnung, arbeiten.

Um ein vertrauensvolles Verhältnis wiederherzustellen und die Qualität der Pflege zu erhalten, mussten/müssen unter dem Schlagwort der „kreativen Pflege“ individuelle Lösungen gefunden und situationsgerecht umgesetzt werden. Hilfreich wäre hier seitens der Politik auch, wenn die Lockerungen, die für Genesene und Geimpfte gelten, auch für Spital-, Alten- und Pflegeheimpersonal gelten würden. Vorstellbar wäre, auf Stationen, auf denen alle Mitarbeitenden entweder genesen oder vollständig geimpft sind, generell wenigstens Besuche ohne Maske möglich werden.

Diese „maskierte Zeit“ wird wohl leider in uns allen nachwirken. Wenn wir aber im Mundschutz einen Ausdruck gegenseitiger Fürsorge sehen, rücken wir emotional näher zusammen. Das schafft eine Empfindung von Gemeinschaft und gibt uns höchstwahrscheinlich ein Stück Sicherheit zurück, die manche durch die aussergewöhnliche Lage möglicherweise ein wenig verloren haben. Hoffentlich kommt ebenso die Erinnerung an die Solidarität unter den Menschen zurück und an die besonderen Leistungen von Ärzt\_innen, Pflegefachkräften sowie Betreuer\_innen und Therapeut\_innen, in ihrem Bemühen um das Wohlergehen ihrer Patient\_innen und Bewohner\_innen. Wenn wir unsere Sinne für die vielen Eventualitäten und Ebenen verfeinern, auf denen Kommunikation stattfindet, kann wenigstens die Botschaft, die wir senden oder empfangen, unmaskiert ankommen.



**Care Quality**  
**Richelma Défago**

Qualitätsmanagement & Beratung

[www.care-quality.ch](http://www.care-quality.ch)