

„Ich kann Sie einfach nicht verstehen“
Wort-Unverständlichkeit durch das Tragen der Maske
Ein Bericht aus dem Gesangsinstitut „Musikparadies“ von Marion Willmanns

Kassierer*innen, Praxispersonal, Bankangestellte, Gastronomen, Kundenservice und im Grunde alle, die im persönlichen Kunden-, Schüler- oder Patientenkontakt stehen, kennen das „moderne“ Problem der Sprachunverständlichkeit! Dabei sprechen wir doch wie immer - nur eben durch eine Maske - werden aber sehr viel schlechter verstanden. Woran liegt das?

Der Schlüssel liegt in der Wahrnehmung. Schauen wir uns dazu zuerst an, wie „Verständnis“ grundsätzlich funktioniert. Wenn wir unser Gegenüber sehen und wir mal etwas nicht „richtig“ verstehen, nehmen wir unbewusst die Augen zur Hilfe, die das Sprachbild schlicht wunderschön ergänzt. Hier schweift eher unbewusst der Blick zu den Lippen des Gegenübers. Unser Gehirn baut diese Informationen in Windeseile zu einem (meist) sinnvollen Ganzen zusammen. Dazu kommt, dass wir selbst oft gar nicht merken, dass unsere Ohren im Laufe der Jahre eingeschränktere Dienste leisten. Das aber ist so!

Diesen Umstand wiederum verdanken wir unseren feinen Hörnerven und dem Hörzentrum. Beide verlieren etwa ab dem 50. Lebensjahr schicht an Lei(s)tungsvermögen. Ein physiologischer Prozess also, der beide Ohren betrifft und durch Verschleißerscheinungen an den Haarsinneszellen des Innenohrs auftritt. Auch werden manche Töne (besonders die Höhen) schleichend nicht mehr so präzise wahrgenommen wie es „früher“ möglich war. Am ehesten fällt uns solches auf, wenn wir auf Vogelstimmen aufmerksam gemacht werden, die wir entweder gar nicht oder nur noch eingeschränkt wahrnehmen oder die Kommunikation innerhalb der Wohnung „durch zwei Räume“ plötzlich nicht mehr verständlich wahrnehmbar ist.

Was sich dann ab der Lebensmitte noch zusätzlich einstellt, ist eine sogenannte „Schallleitungsstörung“ (vers. Schallempfindungsschwerhörigkeit). Ein Wort, das in unserem Sprachgebrauch kaum Platz gefunden hat, jedoch uns tatsächlich alle mehr oder weniger stark ereilt. Der Schall, der auf unser Ohr trifft, landet mehr und mehr in einem regelrechten Klangbrei, wodurch klares Verstehen immer schwieriger wird. Geschuldet wird dieser schleichende Prozess ebenso dem Verschleiß der Haarsinneszellen im Innenohr. Geräusche aus dem Umfeld (Abzugshaube der Küche, rollende Einkaufswagen, Parallelgespräche anderer Personen) verstärken die Verständnisstörung und hören wir nur noch einen Klangbrei.

Erinnern Sie sich an jemanden der „nuschelt“ und den Sie bitten, das Gesagte zu wiederholen. Normalerweise setzen nun die Augen mit ein – und genau hier liegt nun das Problem beim Maske-Tragen! Unser gegenüber wiederholt zwar das Gesagte, jedoch mit gleicher Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke wie zuvor. Auf Grund der Maske fehlt unserem Gehirn nun aber der wesentliche Verständigungsbaustein „Augen“ als Inputlieferant. Wir hören zwar, das etwas gesagt wurde, verstehen dies aber trotz Wiederholung immer noch nicht, da es „viel zu schnell“ ging und wir fragen oft nur: „Bitte was“? Oder fragen gar nicht erst nochmals nach. Was bleibt, ist Unsicherheit und beim Gegenüber oft unbeantwortete Fragen!

Was also tun?

Die Antwort hierauf ist einfacher als gedacht.
Bitten Sie darum, das nicht verstandene **deutlicher** zu wiederholen.
Denn genau dieses wird durch die Maske behindert.

Wir verstehen das Gesagte zu undeutlich und „vermuschelt“ und unser Gehirn kann die einzelnen Worte nicht getrennt analysieren - und das nicht erst ab 50!

Dieses „Phänomen“ begegnet uns in allen Altersklassen, eben weil uns die Augen-Lippen-Informationen fehlen.

Würde also Kassierer*in, Arzthelfer*in, Schüler oder Bankangestellte **LANGSAMER** sprechen und dadurch **DEUTLICHER** artikulieren, wäre das just im gesagten Moment ein Gewinn für beide Gesprächspartner, welches die Nerven beider Seiten schont. Übrigens ist die Lautstärke alleine kein Garant für das Verstehen, denn „laut und undeutlich“ wird ebenso wenig verstanden - es ist dann nur einfach lauter.

Ein gutes Sprachverständnisgefühl ergibt einen entspannten Kontakt zum Gegenüber und dieser Mehrwert zahlt sich unmittelbar im homogenen Miteinander aus. Zudem spart es Zeit, denn Sie brauchen sich nicht zu wiederholen ☺.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen ein positives Einkaufs- bzw. Kontakterlebnis.

Marion Willmanns
Vocal-Coach und ganzheitliche Spezialistin rund um die Stimme
www.profigesang.com