

17.05.2018 um 02:00 Uhr

hr2 ZUSPRUCH



Ein Beitrag von

Carmen Jelinek,

Evangelische Dekanin, Kirchenkreis Kaufungen

Bewerten

Überall soll ich bewerten. Jetzt bleibe ich sogar auf der Toilette nicht verschont. Eine Reihe bunter Smileys fordert mich dazu auf, die Sauberkeit der Sanitäreanlage zu bewerten. Bin ich denn der Prüfdienst der Putzkolonne? Zu was gebe ich mich her, wenn ich an dieser Stelle Kritik übe? Sind die Folgen vielleicht sogar Entlassungen? Wenn ich mir die Bewertungen in Hotels anschauere, dann geben viele eine positive Rückmeldung und plötzlich steht da eine Kritik, für sich allein genommen, katastrophal, ja vernichtend. Was fange ich damit an? Wie ordne ich sie ein?

Ähnlich geht es mir mit Bewertungen von Arztpraxen. Ist ein angeblich kurz angebundener Arzt negativ zu betrachten, wie es manche tun, die gern ein längeres Gespräch hätten? Oder finde ich das nicht vielleicht gerade gut, wenn der Arzt oder die Ärztin sachlich ist und schnell auf den Punkt kommt mit der Diagnose? Inzwischen wehren sich auch Ärzte gegen die Bewertung im Internet. Sie wollen verhindern, dass ein paar unzufriedene Patienten, die gern mit Kritik im Internet unterwegs sind, eine Praxis zerstören und die jahrelange gute Arbeit dort zu Nichte machen.

Ich frage mich, warum kann man Kritik nicht direkt bei der Person anbringen, die es betrifft. Warum will ich der ganzen Öffentlichkeit davon erzählen? Ist das einfach feige nach dem Motto – ich traue mich nicht, den anderen mit meiner Meinung zu konfrontieren? Oder stecken sogar Rachegelüste dahinter: Dem will ich es mal so richtig zeigen.

Ich könnte doch auch schlicht und ergreifend denken: Die anderen geben ihr Bestes bei ihrem Job. Sie wollen ihn bestmöglich erfüllen. Klar, sie haben auch nicht immer einen guten Tag, es geht auch mal etwas schief. Anders als nach dem Motto: Wer nichts macht, macht auch keine Fehler. Aber eine schlechte Absicht würde ich nicht unbedingt unterstellen.

Wir leben in einer Zeit, in der ständig versucht wird zu optimieren. Das Beste, das Größte, das Optimale herauszuholen.

Die Ansprüche an die anderen werden immer größer. Die Dienstleistungen werden wie ein selbstverständliches Recht beansprucht. Ich höre immer öfter, dass denen, die für andere da sind, immer mehr die Lust vergeht, weil der Ton so rau geworden ist. Sie fühlen sich schlecht behandelt.

Wie wär's deshalb mit einem Danke? Wie wär's mit einem Lob? Ich möchte mehr danke sagen. Auch jemanden loben für seinen Einsatz. Man kann immer auch etwas Gutes entdecken. Ich freue mich jedes Mal, wenn Menschen, plötzlich übers ganze Gesicht strahlen nach einem Dankeschön für die gute Bedienung, nach einer Reaktion, die sie in ihrer Arbeit wertschätzt.