



Foto: Thinkstock

Wenn Selbstzweifel an einem nagen, sucht man die Bestätigung oft im Außen.

Die Bewertungs-Gesellschaft

WIE WAR ICH?

Wer meint, Noten hätten mit Ende der Schulzeit ausgedient, der irrt. Wir werden ständig bewertet und bewerten gleichzeitig andere – mit Hilfe von Sternen, Punkten oder Feedbackbögen. Was das mit uns macht und wie wir am besten damit umgehen.

von Katrin Schmoll

Als ich 13 oder 14 war, kursierte in meiner Klasse eine Liste mit brisantem Inhalt: Jeder Junge hat die Attraktivität jeder Klassenkameradin mit Sternen bewertet – am Ende wurden alle zusammengezählt und ein Ranking mit den hübschesten Mädchen der Klasse erstellt. Meine Freundinnen und ich wollten unbedingt einen Blick darauf werfen, aber die Burschen hielten sie streng unter Verschluss. Ein Mitschüler hat uns aber schließlich doch verraten, welchen Platz wir auf der ominösen Liste belegt hatten. Ich weiß nicht mehr, wo ich gelandet bin, ich weiß nur noch, wie enttäuscht ich war, dass es nicht im Spitzenfeld war. Im Nachhinein finde ich diese Bewertung durch unsere Mitschüler natürlich kindisch, oberflächlich, sexistisch (obwohl es nicht so war, als hätten meine Freundinnen und ich nicht irgendwann mal eine ähnliche Liste erstellt), verwerflich und schlichtweg falsch. Dennoch sind solche Bewertungssysteme mittlerweile ein selbstverständlicher Teil unserer Gesellschaft. Auf Dating-Apps kann man entscheiden, ob man das Foto einer Person „Hot or not“ findet – auf diese Art und Weise entsteht eine Rangordnung der beliebtesten Fotos und man selbst erfährt, wie gut man bei den

anderen Usern ankommt. Ob das eigene Foto die volle Punktezahl bekommen hat oder ob einen die anderen doch nicht so „heiß“ finden. Die Jungs in meiner Klasse waren mit ihrer Liste also quasi Vorreiter.

Kommunizieren durch Sterne

In den Weiten des Internets bieten uns solche Ranking-Listen einen Überblick: Welches der fünfzig verschiedenen Curry-Rezepte ist am beliebtesten? Welcher Thailänder in der Nähe hat die besten Bewertungen (falls man das Curry doch nicht selbst kochen will)? Welcher Arzt ist am vertrauenswürdigsten? Fast immer dienen Sterne als Grundlage für die Bewertung. Schließlich ist das Symbol leicht verständlich und es ist die unkomplizierteste Art und Weise, Feedback abzugeben. Lange und breit zu erklären, warum sie nur zwei von fünf Sternen gegeben haben, dazu fehlt den meisten die Zeit und die Lust. Am Ende bleibt dadurch nur das Schwarz und Weiß übrig, die Grautöne – sprich die Hintergrundinfos – gehen verloren. Für den Bewerteten ist das natürlich doppelt bitter: Er kann sich nicht verbessern, wenn er den Grund für die schlechte Rezension nicht kennt, leidet aber gleichzeitig unter dem möglichen Imageschaden.

Fair geht es im WWW ohnehin nicht zu. Nicht immer steckt hinter einer schlechten Bewertung nur der Wunsch, anderen eine negative Erfahrung zu ersparen, manchmal spielen auch Neid, Konkurrenzdenken oder pure Boshaftigkeit eine Rolle. So hilfreich Online-Bewertungen auch sein können – für bare Münze sollte man sie nicht nehmen.

„Geschmäcker sind verschieden“, weiß auch die Salzburgerin Carolina Hubelnig, die auf ihrem Blog (gutegute.at) unter anderem über Lokale und Veranstaltungen in Salzburg schreibt und Einrichtungs- und Rezepttipps gibt. „Was ich nicht so toll finde, findet ein anderer vielleicht großartig.“ Bei ihren Bewertungen geht die Bloggerin daher immer vorsichtig vor: „Es kann ja sein, dass ich bei einem Kellner, in einem Lokal oder in einem Geschäft einfach einen schlechten Tag erwischt habe. Wenn ich etwas wirklich einmal ganz schlecht finde, ist es mir oft lieber, es gar nicht erst zu erwähnen.“

Kritik wiegt schwerer als Lob

Ob und wie man jemanden kritisiert, will gut überlegt sein, schließlich hallt ein kritisches Wort oft länger nach als jedes Lob. Das kann auch die Unternehmensberaterin Monika Gießler bestätigen: „Am Ende eines zweitägigen Workshops habe ich an alle Teilnehmer Feedback-Bögen ausgeteilt. Alle Bewertungen waren positiv – bis auf eine, die relativ schlecht ausgefallen ist. Jemand hat sogar geschrieben, es war das interessanteste Seminar, das er je besucht hat. Dennoch hat mich die eine negative Kritik so getroffen, dass es die vielen positiven Bewertungen völlig in den Hintergrund gedrängt hat und ich meine ganze Herangehensweise in Frage gestellt habe“, erzählt sie. Auch Carolina Hubelnig ist es als Bloggerin ge-

wohnt, ständig Feedback von ihrer Community zu erhalten: „Das Internet ist dabei ein bisschen wie eine Wundertüte. Man weiß nie, was man kriegt. Was ich aber sicher weiß, ist: Wenn ich etwas online stelle, folgt eine Reaktion – und von dieser bin ich auch irgendwie abhängig, denn schließlich ist das Feedback meiner Leserinnen und Leser die wichtigste Richtschnur für meine Arbeit.“ Kommt mal eine negative Wortmeldung, versucht die Bloggerin, das nicht allzu persönlich zu nehmen – „Aber klar, ein bisschen treffen tut es mich jedes Mal wieder.“

Wir bewerten nicht mehr nur Produkte, sondern Menschen

Keine Frage: Feedback ist wichtig. Sowohl im Berufs- als auch Privatleben. Wer konstruktive Kritik annimmt, hat die Chance, sich zu verbessern. Als Mittel zur Qualitätssicherung wird von Unternehmen daher schon seit Jahren auf verschiedenste Arten Feedback erhoben. Inzwischen werden wir aber immer und überall gebeten, unsere Meinung abzugeben. Nach dem Besuch einer öffentlichen Toilette soll man am Computerscreen anklicken, wie zufrieden man mit der Sauberkeit der sanitären Anlagen war. Per App kann man die Freundlichkeit des Fahrers bewerten, der einen gerade im Taxi von A nach B gebracht hat. Kaum hat man aufgelegt, findet man eine E-Mail im Posteingang mit der Frage „Wie würden Sie das eben geführte Gespräch mit unserem Kundenservice-Mitarbeiter beurtei-

len?“. Wir bewerten schon lange nicht mehr nur Produkte, sondern Dienstleistungen, und damit die Menschen, die sie ausführen: die Reinigungskraft, den Taxifahrer, die Kundendienst-Mitarbeiterin. Für den Dienstgeber sind solche Rückmeldungen von großem Wert, auf die Mitarbeiter übt das ständige Bewertet-Werden jedoch einen enormen Druck aus.

Man stelle sich vor, man würde solche Fragebögen auch im eigenen Umfeld anwenden, um eine Rückmeldung über sein Verhalten zu bekommen: „Wie würdest du unser gestriges Telefonat bewerten – konnte ich dir bei deinen Problemen weiterhelfen? Habe ich zu viel von mir selbst geredet? War ich witzig und geistreich genug?“ So abwegig, wie sich das vielleicht anhören mag, ist es keinesfalls – das Feedback-Prinzip findet immer mehr auch in unser Privatleben Einzug.

Die Kanadierin Julia Cordray stellte vor kurzem die App „Peeple“ vor, die es ermöglichen soll, künftig nicht nur Reiseportale, Restaurants und Arztpraxen, sondern auch Menschen online zu bewerten. So könnte man etwa dem lauten Nachbar oder dem untreuen Ex-Freund aus Rache eine schlechte Note verpassen. Geht das nicht zu weit? „Nein,“ findet Cordray, „Menschen stellen so viele Nachforschungen an, wenn sie sich ein Auto kaufen. Warum sollte man das nicht auch in anderen Lebensbereichen dürfen?“.

Nachdem ihr Konzept in der Öffentlichkeit auf wenig Gegenliebe, dafür aber viel Empörung stieß, rudert die junge Start-up-Gründerin allerdings zurück. Nun sollen nicht mehr, wie ursprünglich geplant, alle Menschen im Adressbuch bewertet werden können, sondern nur mehr die, die bei der App angemeldet sind. Außerdem soll es jedem User freistehen, die Bewertung vorher zu lesen und sein Okay zu geben.

So ungern wir es auch zugeben: Wir wollen anderen gefallen. Wir wollen den Daumen nach oben, die Bestätigung, dass wir o. k. sind, obwohl wir ab und zu selbst dran zweifeln. Doch die Gefahr ist groß, am falschen Ort danach zu suchen und dadurch das Selbstbild allzu sehr von außen mitbestimmen zu lassen. Es gibt nämlich weitaus wichtigere Fragen als „Wie war ich?“ – „Wer bin ich?“, zum Beispiel, und die kann einem niemand beantworten außer man selbst.

Der Junge, der mir verraten hat, welchen Platz ich im „Schönheits-Ranking“ meiner Klassenkameraden belegt habe, mochte mich damals übrigens ziemlich gerne und hat mir gestanden, dass ich seine persönliche Nummer eins war. Das ist für mich rückblickend wichtiger als ein paar Sternchen. <<



Besinnliche Weihnachten und viel Segen und Erfolg im neuen Jahr!

*Wünschen der ÖVP Landtagsklub
und die Salzburger Volkspartei*



Eine Information des ÖVP Landtagsklubs, Foto: © Salzburger Land Tourismus