

Die 5 wichtigsten Punkte, wenn Du im Internet schlecht bewertet wurdest.

Ja, es tut weh. Ein blöder Kommentar, ein unzufriedener Kunde, eine unfaire Kritik in Deinem Profil. Aber bevor Du ausflipst, weil Dir jemand bei Facebook eine geringe Bewertung gegeben oder Dich bei Google schlecht bewertet hat, lies das hier:

1. Antworte auf Negativkritik niemals spontan.

Antworte grundsätzlich zeitnah, wenn es etwas zu beantworten gibt, aber niemals aus Wut heraus. Überlege Dir in Ruhe eine Antwort und besprich dann am besten erst einmal mit einem Kollegen oder Freund, ob Deine Antwort so ´rüber kommt, wie von Dir beabsichtigt.



2. Antworten oder löschen?

Bei Designern heißt es: form follows function. Also sinngemäß: Die Funktion ist wichtiger als die Form.

So ist es auch bei Kritik, da würde es heißen: „Achte erstmal nur auf den Inhalt, ignoriere die vielleicht unfeine Art und Weise.“

Generell gilt: Wenn in der Aussage auch nur eine halbwegs verständliche Kritik zu erkennen ist, dann antworte auf diese. Wenn es ausschließlich beleidigend ist, dann lösche.

Beispiel:

„Du bist ein/emiese/r Hundetrainer/in, weil Du zu spät gekommen bist, wahrscheinlich bist Du schlecht erzogen und dumm und hässlich!“ antworte auf die möglicher Weise berechnete Feststellung, dass Du zu spät kamst, aber reagiere nicht auf eine der Beleidigungen.

„Du bist dumm und häßlich!“ unkommentiert löschen, denn hier ist keine Kritik hinter den Beleidigungen zu finden, auf die Du Bezug nehmen könntest.

Der gravierende Unterschied ist, dass im ersten Kommentar eine vielleicht berechtigte Kritik steckt. Du bist zu spät zum vereinbarten Termin gekommen. Genau auf diesen Punkt - und ausschließlich auf diesen Punkt - antwortest Du. Und zwar genau so, wie es von einem Profi erwartet wird: mit einer sachlichen, kurzen Entschuldigung für die Verspätung. Wenn danach eingelenkt wird oder Ruhe ist, dann war alles richtig und Du lässt alles so stehen.

Grundsatz: Entscheide zwischen Erklärung und Rechtfertigung.

Geht es um eine inhaltlich richtige, aber schlecht formulierte Kritik, dann übernimm grundsätzlich die Verantwortung und bitte gegebenenfalls auch um Entschuldigung. Besonders professionell kommst Du ´rüber, wenn Du Dich beim Einlenken des Kommentarschreibers (w/m) für dessen Verständnis bedankst. (Hört ja keiner, wenn Du dabei mit den Zähnen knirscht. ;) ...)

Eine "Trotzdem!"- Antwort" lässt Du ebenfalls stehen - es ist alles gesagt.

Nur, wenn daraufhin weiter provoziert oder sogar beleidigt wird, dann lösche die Kommentare bzw. den gesamten Kommunikationsstrang.

3. Bleib professionell.

Egal, was Du antwortest: Mitleser werden Deine Antwort höher bewerten als die gegen Dich vorgebrachte Kritik.

Deine Antwort ist also wichtiger für Deine Außenwirkung - und Du allein entscheidest, ob Du Dich jetzt als „beleidigte Leberwurst“ präsentieren willst oder professionell und sachlich ´rüberkommen möchtest.

Beleidigungen sind also in jedem Fall tabu für Dich. Spitze Bemerkungen und ausgestreckte Zeigefinger genauso. Auch Ironie ist oftmals deplatziert. Du willst ja nicht, dass sich die Fronten noch mehr verhärten.

Halte alle Antworten so **kurz und knapp** wie möglich. Versuche die Quintessenz in einem einzigen Satz zu formulieren. Kein Schachtelsatz, entscheide Dich für eine klare freundliche Aussage. Niemand hat Lust, sich seitenlange Rechtfertigungen durchzulesen. Konzentriere Dich nur auf den erkannten Kritikpunkt.

Vermeide, alles in Großbuchstaben zu schreiben – Du willst nicht ´rumbrüllen. Ausrufezeichen sind weder Rudeltiere noch muss jeder Satz wie ein Befehl wirken; ein eleganter Punkt vermittelt Klarheit und Gelassenheit. Du hast es schlicht nicht nötig, zurück zu kläffen.

4. Kritik ist gut!

Kommt Dir vielleicht nicht so vor, aber tatsächlich ist eine Kritik zwischen viel Lob etwas, was Deine Glaubwürdigkeit erhöht und Dich für Kunden attraktiver macht. 4,9 Punkte sind also besser als die volle Punktzahl (Bsp. facebook: 5). Rein statistisch und aus Marketingsicht ist ein bisschen öffentliche Kritik also sehr gut für Dich. Sie ist nicht grundsätzlich negativ und destruktiv– sie kann vielmehr wohlwollend und fördernd sein.

Zur Wahrheit gehört allerdings auch, dass die wenigsten Kommentatoren die verschiedenen Kritikformen kennen und manche tatsächlich einfach nur mal so richtig lospöbeln wollen. Auch das hat sicherlich Gründe. Allerdings kaum solche, die Du zu verantworten hast.

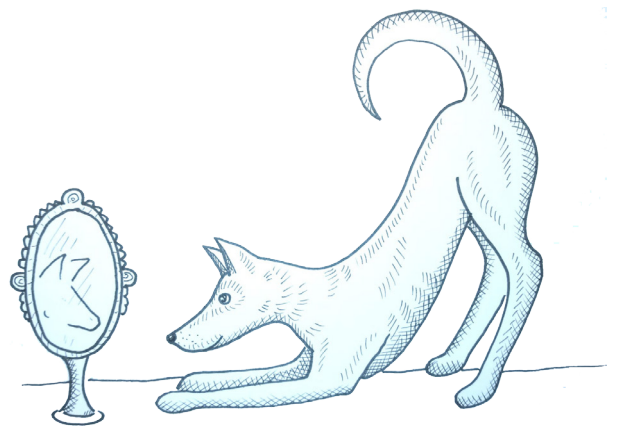
Wie Du also Kritik einordnest, liegt an Deiner eigenen inneren Haltung dazu.

Du fühlst Dich angegriffen, beleidigt, ungerecht behandelt, kurz: zu Unrecht kritisiert? **Mach ´ne Pause.**

Vielleicht entdeckst Du beim Laufen oder nach einem meditativen Kopf-frei-machen eine Interpretation der Kritik, die es Dir ermöglicht, sie anzunehmen und die kritisierte Situation oder Verhaltensweise zukünftig einfach anders anzugehen. Sei kreativ und münze die Kritik-Worte in eine für Dich akzeptable Form um.

5. Was Fritzchen über Mäxchen sagt, sagt mehr über Fritzchen als über Mäxchen aus.

Wenn also richtig wild gegen Dich gepöbelt wurde, grins´ Dir ein´! Nutze die Chance, durch eine souveräne Reaktion die Situation für Dich zu meistern und damit Werbung für Dich zu machen.



Reagiere wie der Profi, als der Du Dich Deinen Kunden vorgestellt hast:

Wenn berechtigt kritisiert wird, freu´ Dich, denn damit erhältst Du eine Steilvorlage, um allen Mitlesenden (und deren Freunden und potentiellen Neukunden!) zu beweisen, dass Du mit Kritik gelassen, unaufgeregt und angemessen umgehst.

Darüber hinaus kannst Du Deine Fähigkeit zeigen, Verantwortung für das Kritisierte zu übernehmen und daraus zu lernen, indem Du gegebenenfalls etwas veränderst.

Wenn erbärmlich gelogen wird, Sachverhalte frei erfunden sind und der vorgebliche Kunde in Wirklichkeit niemals bei Dir war, freu´ Dich, denn der sachliche Hinweis darauf hebt sämtliche Kritik in dem Inhalt aus. Schreibe einfach zurück, dass es sich wohl um eine Verwechslung handeln muss, da sie/er ja niemals bei Dir im Hundetraining-Kurs war. Punkt.

Wer dann freidreht, entlarvt sich selbst - sozusagen „vor aller Welt“ - als unruhestiftender Troll.

Bleib´ also nächstes Mal gelassen, wenn Du im Netz kritisiert wirst, und nutze Deine Chance!

Wenn Du alle unsere 5 Punkte berücksichtigst, kann Dich Kritik (und die, die es sein soll, aber nicht ist) nicht mehr aus der Bahn werfen.

Du findest unsere Tipps hilfreich? Dann wirst Du unsere Weiterbildung für Hundetrainer „Der KöterCoach-Superberater“ lieben. Im dritten Element geht es ausgiebig um Kritik, Streit und öffentliche blöde Anmache und einen konstruktiven Umgang damit.

Das unterstützt Dich nicht nur dabei, ein besserer Hundetrainer zu werden, auch privat kannst Du natürlich von diesem besonderen Weiterbildungskurs profitieren.

Einen wundervollen Tag wünschen Dir

Deine Maren und Lisa