

## Bewertungsportale

Im Internet kann fast alles kommentiert und bewertet werden: Zeitungsartikel, Youtube-Videos, Hotels, Handwerker, Restaurants, Verkäufer bei Amazon und Ebay, und eben auch Ärzte und Psychotherapeuten. Für letztere gibt es eigene Portale; das größte in Deutschland ist Jameda. Dort werden alle Kassenärzte und -psychotherapeuten – ohne ihr eigenes Zutun – registriert und können von Patienten bewertet werden. Viele Patienten schauen diese Bewertungen an, wenn sie vom Hausarzt eine Überweisung kriegen und möchten möglichst zu jemandem gehen, der sehr gute “Noten” hat.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Kunden und Patienten werden ernst genommen; sie haben eine unmittelbare Möglichkeit, ihre Erfahrungen mitzuteilen, und wenn die Bewertungen wahrhaftig sind, erleichtern sie anderen die Auswahl. Leider gibt es aber im Internet ein Phänomen, das man inzwischen offiziell “Beleidigungskultur” nennt. Sie haben das sicher schon in manchen Kommentarsektionen gesehen. Es passiert überall, besonders wenn die Kommentare oder Bewertungen anonym abgegeben werden können, was die Regel ist. Und wenn solch ein “Troll” irgendwo zuschlägt, weil ihm irgend etwas nicht gepasst hat oder er einfach sein Mütchen irgendwo kühlen will, dann kann das gravierende Auswirkungen haben, denn wir (ich auch) sind besonders an den negativen Bewertungen interessiert. Das haben wir aus den Zeitungen und den Fernsehnachrichten gelernt, wo es seit eh und je so ist – und es hat darüber hinaus eine psychobiologische Wurzel. Negative Nachrichten haben deshalb einen viel höheren emotionalen “Wert” als die positiven. Wir freuen uns selten so intensiv wie wir uns aufregen. Daher wiegen oft schon wenige negative Bewertungen viele positive auf und können schwerwiegende psychologische, soziale und ökonomische Folgen für den Bewerteten haben. (Ich rede hier von Trollen und noch nicht einmal von den offensichtlichen *Betrugsmöglichkeiten*, etwa sich selbst gute und/oder einem Konkurrenten schlechte Einträge zu schreiben.)

Betrachten wir das noch aus einem anderen Blickwinkel:

Wenn beispielsweise ein Verkäufer im Online-Handel 900 Bewertungen hat, von denen 300 schlecht sind, dann kann man schon vermuten, dass mit dem etwas nicht stimmt. Wenn aber ein Psychotherapeut oder ein Arzt 9 Bewertungen hat, von denen 3 schlecht sind, dann muss man, weil die Stichprobe so klein ist, auch vermuten, dass vielleicht mit den Bewertern etwas nicht stimmt. Ein Drittel von 900 ist nämlich statistisch nicht dasselbe wie ein Drittel von 9. Es ist in einer großen Stichprobe viel unwahrscheinlicher, dass ein Drittel aller Kommentatoren Trolle sind, als in einer kleinen.



Im Falle der Psychotherapeuten, Ärzte und anderer Heilberufe kommt noch etwas hinzu: Man begibt sich mit großen Hoffnungen und in oft großer Not in die Behandlung. Manchmal werden diese Hoffnungen durch unangemessenes Verhalten des Behandlers enttäuscht; dann ist eine negative Bewertung sozusagen wohlverdient. Oft aber *müssen* sie enttäuscht werden, weil sie auf unzutreffenden Ansichten oder Informationen beruhen (“ich hab aber im Internet gelesen...”), oder weil den Patienten durch bürokratische Regelungen, für die die Psychotherapeuten nichts können, zugemutet wird, *nach* einem Sprechstundentermin, in dem sie sich geöffnet und ihre Not geschildert haben, auf einen Therpapieplatz zu warten. In solchen Fällen wäre eine negative Bewertung unverdient, wird aber in der emotionalen Belastungssituation manchmal trotzdem gemacht. Wenn sich nun Heilberufler davor fürchteten, negative Bewertungen zu bekommen oder aus anderen Gründen eine möglichst gute Note erhalten wollten, dann würden sie – weil es extrem schwer ist, solche Bewertungen löschen zu lassen – vielleicht damit beginnen, bereits am Telefon eine Vorauswahl der Patienten zu treffen (und glauben Sie mir, schon eine erfahrene Arzthelferin kann das ziemlich gut). Es würde auf diese Weise gerade für “schwierige” Patienten schwierig werden. Im Falle von Psychotherapie ist das besonders prekär, weil sie so stark von der Person des Therapeuten abhängt. Es wird ja hier keine im eigentlichen Sinne technische Verrichtung vorgenommen, wie etwa beim Chirurgen oder Radiologen, sondern es begegnen sich Personen als Ganzes. Und wenn die zutiefst vertrauensvolle Grundlage, die dafür unbedingte Voraussetzung ist, nicht existiert oder entwickelt werden kann, dann geht Psychotherapie nicht wirklich. Die Furcht vor negativen Bewertungen – erlebt als Ablehnung seiner ganzen Person – würde einen Therapeuten unter Umständen auch davon abhalten, bestimmte Themen anzusprechen, weil er weiß, dass sie zwar für eine gute Therapie unerlässlich, für den Patienten aber unangenehm sind. Auch dann geht es nicht.

Was also tun? Mein Rat an dieser Stelle wäre: Überprüfen Sie selbst, ob eine Therapeutin oder ein Therapeut (zu) Ihnen passt oder nicht. Dazu reicht oft *ein* Termin. Der persönliche Kontakt ist durch nichts zu ersetzen. Und vergessen Sie so lange die Bewertungen. Ich selbst bin übrigens, kaum dass ich das Nachbesetzungsverfahren für meine Kassenpraxis – altershalber – angeleiert hatte, wundersamerweise aus Jameda verschwunden, und ich frage mich ernsthaft, über welche Datenkanäle die das so schnell mitgekriegt haben...