

# Gelassenheit statt Aggression: Cool bleiben bei Kritik in sozialen Medien

Nicoletta und Daniel Weinstock geben Ratschläge, mit kritischem Feedback in sozialen Medien umzugehen.

Kritik gehört zum Erfolg. Ganz besonders im Netz. Wer sich dort als zahntechnisches Labor erfolgreich präsentiert, muss sich meist auch mit dem Thema „Kritik“ auseinandersetzen. So sehr wir uns über positive Kommentare freuen, so sehr kann kritisches Feedback die Laune verderben oder schlimmstenfalls sogar das Geschäft schädigen. Gerade, wenn die Worte – von Patienten, Geschäftspartnern, Mitarbeitern oder sogenannten „Freunden“ – unter die eigene Gürtellinie gehen.

Prägender Aspekt der sozialen Medien ist der Umgang und die Vernetzung der Nutzer miteinander. Neben allen Vorteilen, die sich daraus ergeben, bietet das Netz aber auch ungeschöner, negativen Verhaltensweisen eine Plattform, insbesondere für unsachliche oder überspitzte Kritik. Dieser sind keineswegs nur Privatpersonen ausgesetzt. Genauso schnell können davon Unternehmen betroffen sein. Dentallabore bilden da keine Ausnahme. Auch wenn Sie meist nicht direkt im Kunden- bzw. Patientenkontakt stehen, besteht doch oftmals eine sehr persönliche Beziehung zwischen dem eigenen Team und den Mitarbeitern in den Zahnarztpraxen, sowohl vor Ort als auch im Netz.

## Auf Abstand gehen

Offenheit und Öffentlichkeit kann einerseits Vertrauen aufbauen, andererseits wird man dadurch aber auch für gewisse Kreise zur Zielscheibe und angreifbar. Wenn einst geglaubte „Freunde“ unter einem Post schreiben: „Melde dich wieder, wenn du normal geworden bist!“ und damit der Hoffnung Ausdruck verleihen, dass

die alte – ihrer Meinung nach bessere – Version von uns bald zurückkehrt, dann ist es am besten, erst einmal auf Abstand zu gehen. Auch wenn es wehtut. Grundsätzlich gibt es zwei Gruppen von Kritikern: Menschen aus unserem persönlichen Umfeld und Menschen, die wir nur aus den sozialen Medien kennen. Im ersten Schritt ist also festzustellen, von wem diese Kritik kommt.

## Neid als Auslöser

Die erste Gruppe begegnet uns öfter am Anfang des Erfolges. Schon bald trennt sich die Spreu vom Weizen. Das liegt einfach daran, dass man gerade hier herausfiltern kann, wer von unseren Freunden damit klarkommt, dass wir jetzt Karriere machen und Geld verdienen. Diese Kritik trifft die meisten logischerweise auch am härtesten. Die Freundesliste wird einer natürlichen Auslese unterzogen, und zwar automatisch. Aber warum ist das so? Der Grund dafür ist fast immer Neid! Das Gefühl, der andere sei durch seinen Erfolg besser als man selbst, ist auch der Auslöser, warum Menschen, die uns noch nicht einmal persönlich kennen, uns in der Öffentlichkeit angreifen. Wir lösen etwas in ihnen aus, dass ihnen ihr eigenes (tatsächliches oder vermeintliches) Versagen, ihre geplatzen Träume vor Augen führt. In manchen Zeitgenossen wächst dadurch ein regelrechter Hass. Eigentlich ist dieser auf sich selbst gerichtet, wird aber durch die Kritik umgeleitet. Dieser Hass und die Frustration lässt solche Menschen manch-

mal zu verbalen Höchstleistungen auflaufen. Wie viel nützlicher wäre es, sie würden diese Energie dazu verwenden, ihre eigenen Ziele zu erlangen!



## Emotionalen Abstand bewahren

Natürlich kann es teilweise schwierig sein, sich davon emotional nicht berühren zu lassen. Am liebsten würde man dementsprechend reagieren und sofort antworten oder gar den Telefonhörer in die Hand nehmen. Aber STOPP!!! Das ist nichts als verschwendete Zeit und Energie! Diese Personen haben es gar nicht verdient, dass man darauf eingeht. Sie gehören nämlich zu der Sorte Mensch, denen wir es niemals recht machen können – egal was wir tun. Wird unter diesem Gesichtspunkt das wirkliche Motiv der Attacke hinterleuchtet, dann gibt es nur eine sinnvolle Reaktion: Lächeln, löschen und blockieren!

## Positive Umgebung schaffen

Konzentrieren wir uns lieber auf unsere „Fans“ und auf die Menschen, die es wirklich gut mit uns meinen. Es ist wichtig, gerade in stürmischen Zeiten den richtigen Mindset zu behalten und sich in Erinnerung zu rufen: „Ich bin genau auf dem richtigen Weg!“ Würden wir nichts bewegen, dann würde sich auch niemand dafür interessieren. Die bessere Alternative zum „Zurückbeißen“ ist es, seine Gedanken auf das, was man erreicht hat, zu lenken und sich mit Menschen zu umgeben, die sich mit uns über unseren Erfolg wirklich freuen oder uns gar fördern – ob als Labor, Zahntechniker oder Mensch. **ZT**

### Drei Tipps, um negative Kritik auszuhalten

- Lassen Sie sich von Attacken nicht entmutigen. Meist steckt einfach nur Neid dahinter.
- Nicht mit gleicher Münze zurückzahlen. Das wäre verschwendete Energie.
- Gelassen bleiben und Kritik aushalten. Der Erfolg gibt Ihnen Recht.

## ZT Adresse

**Nicoletta und Daniel Weinstock**  
Weinstock University  
Hanauer Landstraße 291 B  
60314 Frankfurt am Main  
daniel@weinstock-university.com  
www.weinstock-university.com



**3M™ Lava™ Zirkoniumoxid**  
**PREP**

3m.de/lava-portfolio



© mtikang/Shutterstock.com

© Ingriden/Shutterstock.com