

# Verärgerte Patient:innen, schlechte Rezensionen und wie Sie damit umgehen

Irène Wüest, lic. phil. Soziologin/Psychologin  
Leonie von Matt-Troxler, Redaktion

Wie gehen Sie mit verärgerten Patient:innen und deren Kritik am besten um? «Der Kunde ist König», heisst es im Volksmund so schön. Ist dieser Spruch heute eigentlich noch zeitgemäss?



Jede und jeder, die oder der im direkten Patientenkontakt steht, hat schon einmal ein negatives Feedback erhalten oder respektlose Patient:innen erlebt. Solche Vorkommnisse können auf die eigene Stimmung drücken.

## Konstruktiver Umgang mit Kritik: Die innere Ruhe ist von grosser Bedeutung

Kritik ist im Grunde nichts anderes als ein Feedback – eine subjektive Beurteilung, eine persönliche Meinung einer Person. Für die Kritikerin oder den Kritiker ist aus ihrer oder seiner Sicht etwas nicht in Ordnung, was eine Sachlage oder Ihr Verhalten anbelangt.

Ist die Kritik ungerechtfertigt, unangemessen beziehungsweise persönlich, gerät der ganze Körper in Alarmbereitschaft und das Gehirn wird ausgeschaltet. Daher ist es wichtig, Zeit zu gewinnen, indem wir zum Beispiel innerlich auf drei zählen, ein paar tiefe Atemzüge nehmen und im Raum einen Schritt zurücktreten. In der Ruhe liegt die Kraft. Erst dann schaltet unser Gehirn wieder ein und wir können klar denken. Ansonsten besteht die Gefahr, dass wir auch emotional reagieren.

Kritik hat meistens eine positive Absicht: Sie will ein Verhalten oder eine Leistung verbessern. Jeder Mensch – auch die Kritikerin oder der Kritiker – hat das Recht auf ihre/seine eigene Meinung. Wir sind aufgerufen, die Meinung anderer zu respektieren. Dies heisst jedoch nicht, dass wir dieser Meinung zustimmen müssen. Wir dürfen unsere eigene Meinung haben.

## Kritik hat eine Verpackung und einen Inhalt

Jede Kritik hat einen Inhalt und eine Verpackung. Oft stimmt bei einer negativen Kritik die Verpackung bzw. Formulierung nicht. Auch wenn die Kritikerin oder der Kritiker keine negative Absicht hat, sondern bloss einen unerfüllten Wunsch, verpackt er seine Botschaft gerne in eine DU-/Sie-MAN-Formulierung und verlässt damit den Kontakt auf Augenhöhe. Wir fühlen uns als Person angegriffen. Wir können jedoch jederzeit wählen, wie die Kritik bei uns ankommt. Beziehen wir die negative Kritik auf uns als Person und lassen uns dadurch verletzen oder nehmen wir sie als wertvoll und als Lern- und Verbesse-

rungschance wahr, macht den Unterschied. Denken Sie daran: Als Person sind wir in Ordnung und unantastbar. Einzig unser Verhalten gefällt anderen nicht immer und darf kritisiert werden. Sie können wählen – immer! Lernen Sie entspannt auf negative Kritik zu reagieren (vgl. Box mit 7 Tipps im Umgang mit Kritik auf Seite 16). Das wird Ihr Selbstbewusstsein stärken.

## Kritikpunkte zu Wartezeiten und Wartezeiten

Derzeit sind viele Podologiepraxen stark ausgelastet, was mitunter auf den Fachkräftemangel zurückzuführen ist. Dies kann teilweise längere Wartezeiten nach sich ziehen. Weiter kann es vorkommen, dass der Tagesplan in der Podologiepraxis durchgewirbelt wird, was zu längeren Wartezeiten in der Praxis führen kann. Nicht alle Patient:innen reagieren positiv auf die beiden Gegebenheiten. Zeigen Sie Verständnis und machen Sie Angebote, damit die Patient:innen wählen können. Dies gibt ihnen ein gutes Gefühl. Sie fühlen sich wertgeschätzt.

### Beispiele

«Frau/Herr X. Danke für Ihre Anfrage/Ihr Interesse an meiner/unserer Dienstleistung. Gerne würde ich Ihnen einen Termin anbieten. Die Tatsache ist jedoch, dass wir bis zum (Tag/Monat) komplett ausgebucht sind.

Ich verstehe, dass Sie das ärgert / dass Sie sich dies anders vorgestellt haben.

Was ich/wir Ihnen anbieten kann/können, ist, Sie auf die Warteliste zu nehmen. Eine weitere Möglichkeit ist es, dass Sie mit der Fusspflege XY Kontakt aufnehmen, denn sie hat noch Kapazität.»

«Frau/Herr X, Wir bedauern, doch wir sind / Podologin Y ist aktuell aufgrund (Grund/Erklärung z. B. aufgrund eines Zwischen-/Notfalls) um ca. 30 Minuten im Verzug. Möchten Sie warten oder in der Zwischenzeit vielleicht noch einkaufen oder einen Kaffee trinken gehen?»

## 7 Tipps können Sie im Umgang mit Kritik unterstützen

### 1. Zuhören und ausreden lassen

Hören Sie sich die Argumente und den Standpunkt der Kritikerin oder des Kritikers an. Lassen Sie die Patient:innen ausreden, bevor Sie darauf antworten.

### 2. Ruhig bleiben

Bleiben Sie ruhig, bevor Sie reagieren. Dies unabhängig davon, ob die Kritik berechtigt/angemessen oder unberechtigt/unangemessen ist. Nehmen Sie dabei die Haltung ein: Ich bin ok, du bist ok. Dies hilft, auf Augenhöhe zu bleiben.

### 3. Nachfragen und Unklarheiten klären

Sind Kritikpunkte für Sie unklar, fragen Sie nach, um ein klares Bild zu bekommen und Missverständnisse zu vermeiden. «Wie meinen Sie das konkret? Wie darf ich dies verstehen?»

### 4. Eigene Sicht mitteilen

Legen Sie Ihre Sicht der Dinge dar. Begründen Sie Ihre Meinung und erklären Sie die Hintergründe sowie Ursachen der Sachlage bzw. Ihrer Handlung. Bleiben Sie dabei sachlich, ruhig und sprechen Sie dabei in der ICH-Form. Beispiele; **Variante 1:** «Frau/Herr X. Stop. Ich schätze es nicht, wenn Sie in diesem Ton mit mir sprechen. Ich bitte Sie, sich zu beruhigen.» Evtl. können Sie Folgendes anfügen: «Dann bin ich bereit, mit Ihnen die Angelegenheit zu besprechen/zu klären.»; **Variante 2:** «Frau/Herr X, ich verstehe, dass Sie sich ärgern. Doch wenn Sie in diesem Ton mit mir sprechen, fällt es mir schwer, Ihnen zuzuhören, weil ich mir einen respektvollen Umgang wünsche. Ich bitte Sie zur Ruhe zu kommen und in einem angemessenen Ton mit mir zu sprechen.»

### 5. Konkrete Erwartungen erfragen

Kritik beinhaltet einen versteckten Wunsch nach Besserung oder Verhaltensänderung. Fragen Sie nach, um Klarheit zu bekommen: «Was genau erwarten Sie von mir? Was genau soll sich ändern?»

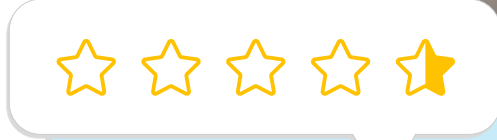
### 6. Bedenkzeit nehmen

Hat Sie die Kritik überrascht, lassen Sie sich nicht unter Druck setzen oder auf die Schnelle zu einer Antwort hinreissen. Erbitten Sie die Kritikerin oder den Kritiker um Bedenkzeit. «Ich lasse mir Ihre Kritikpunkte durch den Kopf gehen ... Sie hören bis (Datum/Zeitpunkt) von mir.»

### 7. Dank aussprechen

Sagen Sie Danke für eine ehrliche, offene und auch berechtigte Rückmeldung.





**Online-Rezensionen: Wenn die Sterne zählen**

Nebst den persönlichen Feedbacks gibt es auch die elektronischen Feedbacks wie Online-Rezensionen. Bestimmt kennen Sie diese Situation: Sie befinden sich in einer

fremden Stadt. Während der Magen brummt, entdecken Sie ein schickes Restaurant. Der Griff zum Handy ist nicht weit. Wie wird das edle Restaurant an der Ecke im Netz bewertet? Google bietet die Möglichkeit, Dienstleistungen und Produkte zu bewerten. Was dabei sofort auffällt: die Anzahl Sterne der bewerteten Unternehmen. Zusätzlich hat

jede:r Nutzer:in die Möglichkeit, einen Kommentar zu verfassen. Gerade bei negativen Bewertungen ist es wichtig, dass Sie als Podologiepraxis auf den Kommentar antworten und damit öffentlich Stellung nehmen. Doch nicht nur negative, sondern auch positive Rückmeldungen können beantwortet und mit einem Dank quittiert werden.

## Tipps im Umgang mit Google-Bewertungen

**Individualität:** Antworten Sie auf jede einzelne Bewertung und danken Sie dafür. Bieten Sie Abwechslung bei den Antworten und gehen Sie individuell auf die Bewertungen ein.

**Sachlichkeit:** Vielleicht fühlen Sie sich bei einzelnen Kommentaren verletzt. Doch es empfiehlt sich, auf sachlicher Ebene zu antworten und freundlich sowie selbstbewusst zu bleiben.

**Unangebrachte Bewertungen:** Melden Sie allfällige beleidigende oder gefälschte Rezensionen (z. B. bei Google).

**Kontinuität:** Schauen Sie die Bewertungen regelmässig an und beantworten Sie sie baldmöglichst.

**Nehmen Sie Kritik ernst:** Kritik kann auch eine Chance sein, um zum Beispiel die Dienstleistungen anzupassen, die Infrastruktur zu verbessern oder das eigene Handeln zu überdenken.

**«Der Kunde ist König» – oder doch nicht?**

Das Sprichwort zielt darauf ab, den besten Service zu liefern. Auch heute ist diese sprichwörtliche Bedeutung noch der Garant für Erfolg. Doch das Königsbild entspricht nicht mehr dem modernen Kundenverständnis. Es impliziert eine Rangordnung. Dies lässt vermuten, dass Sie sich als Podologin oder Podologe alles gefallen lassen müssen,

auch wenn sich die Patient:innen nicht «königlich» verhalten – nämlich respektvoll und wertschätzend. Aus diesem Grund spricht man heutzutage eher von einer Kundenbeziehung (in der Podologie ist es die Beziehung zu den Patient:innen). Eine solche Beziehung ist eine Geschäftsbeziehung und diese hat auf Augenhöhe zu sein. Falls dem nicht so ist, darf man den Respekt auch einfordern.

**Irène Wüest**  
 lic. phil. Soziologin/Psychologin  
 Dozentin HF, Coach  
 für Kommunikation & Führung  
 Autorin des Buchs «Was sagen Sie, wenn ...»  
[www.irenewuest.ch](http://www.irenewuest.ch)



**Quellen:**  
 Wüest, Irène: Was sagen Sie, wenn ... So gelingen schwierige Gespräche. HEP Verlag.  
<https://www.zeitblueten.com/news/umgang-kritik-richtig-kritisieren-reagieren/>