

„Weißt du, wieviel Sternlein stehen...

... in den Bewertungen meiner Apps?“ Ohne Bewertungen geht heute nicht mehr viel. Nach fast jeder Transaktion, ob Einkauf oder sonstiger digitaler Begegnung, kommt noch sicherer als das Amen in der Kirche eine Aufforderung zur Bewertung des „Erlebnisses“ – also der Bestellung und Lieferung, des Restaurantbesuchs etc. Es gibt Länder, wo die Einreisenden nach Erhalt ihres gestempelten Passes an einem Touchscreen vorbeikommen, wo sie das Einreise-„erlebnis“ auf einer Skala von einem Stern („will hier wieder raus“) bis fünf Sternen („kann meine nächste Ankunft hier nicht erwarten“) benoten sollen. Wenn der/die Reisende dann den Koffer in Empfang genommen hat und sich erst mal die Hände waschen will, darf er in der Flughafentoilette auch dieses Sanitär-„erlebnis“ besternen.

Bevor wir zu schnell die Nase rümpfen: es ist ja zunächst löblich, wenn die Anbieter von etwas (Produkt oder Dienstleistung oder eben „Erlebnis“) wissen wollen, wie es ankommt und notfalls ihr Angebot zum Besseren verändern, anstatt wie früher nach der „Vogel, friss oder stirb“-Einstellung ihren Kunden zu begegnen. Und damit diese löbliche Haltung auch wirklich jede/r mitbekommt, wird den Bewertenden säuselnd versichert, dass die Bewertung eine Form des Zuhörens der Bewerteten sei. Wer kann da etwas dagegen haben?

Das Problem mit der Sucht nach Sternen liegt zum einen in der Unterschiedslosigkeit der zu bewertenden Vorgänge. Eine Flughafentoilette ist nicht gut oder schlecht, sondern sauber oder dreckig und die Sauberkeit sollte eigentlich kein Lob einfordern müssen. Vermutlich gibt es Wichtigeres. Zum anderen verführt die Sucht nach Sternen die Juroren zu extremen Äußerungen, solchen, die sich der Empfänger merkt, – also entweder restlose Begeisterung oder vernichtende Kritik. Und die Bewertungsschreiber berauschen sich an der absoluten, weil nicht hinterfragbaren Macht der Zustimmung oder Verachtung. Ein „ganz okay“ oder „ja, mei“ hat da nichts verloren. Es muss krachen, sonst fällt man ja nicht auf.

Ein grundsätzlicheres Problem liegt darin, dass das Lob von großen und kleinen Leistungen eingefordert wird. Das verzweifelte „Na, wie war ich?“-Fragen ist eben auch traurig und hat einen Unterton von mangelnder Selbstachtung, denn wirkliches Lob kommt unaufgefordert von jemandem, der es loswerden will und, andersherum, wirkliche Kritik kommt sowieso immer von allein. Aber das Betteln um Rückmeldung ist schon Manipulation und damit ein Drehen an der Eskalationsschraube, also euphorische Gefolgschaft (denn vielleicht gibt's bei großem Lob ja auch ein kleines Dankeschön zurück...), oder endgültige Vernichtung.

„Ihr werdet sein wie Gott und wissen, was gut und böse ist“, verspricht die Schlange den Menschen im paradiesischen Urzustand. Das ist der Anfang aller Bewertungen, dahinter können wir nicht zurück, seitdem läuft die Geschichte nun mal außerhalb des Paradieses. Es wäre unsinnig das zu beklagen, es ist einfach Teil unseres Daseins, dass wir beurteilen, verurteilen, gut finden oder schlecht finden, wir können nicht anders, so funktioniert unser Sprechen und Denken und Fühlen. Aber weil im Buhlen um unsere Bewertungen genau dieser Urtrieb, sein zu wollen wie Gott, angesprochen wird, sollten wir vielleicht etwas vorsichtiger sein bei der Heftigkeit, mit der wir frag- und bedingungslos selbst gemachten Göttern nachlaufen oder tadelnd scheinbar ewige Urteile fällen. Wie gesagt, echtes Lob wird unaufgefordert zugesprochen und das lateinische und hebräische Fachwort dafür heißt „etwas (oder jemanden) gut sprechen“ oder nicht ganz so hölzern: segnen. Und das kommt zwangsläufig und Gott sei Dank nur von Gott und nicht von uns. Ein Himmel voller Sterne!

Pfarrer Joachim v. Kölichen