

15.04.2014 - 09:30 Uhr

Leugnen, ignorieren, hyperventilieren: Die zehn größten Fehler im Shitstorm



FAKTENKONTOR faktenkontor.de

na-news aktuell newsaktuell.de
Ein Unternehmen der dpa-Gruppe

Hamburg (ots) -

- Querverweis: Bildmaterial wird über obs versandt und ist abrufbar unter <http://www.presseportal.de/galerie.htx?type=obs> -

Wer den Schaden eines Shitstorms so gering wie möglich halten will, der sollte die größten zehn Fehler unbedingt vermeiden. Die dpa-Tochter news aktuell und Faktenkontor haben herausgearbeitet, was zu beachten ist, wenn Kommunikationsfachleute im Internet einem Shitstorm gegenüber stehen und wie es gelingen kann, den Schaden in Grenzen zu halten.

Auf keinen Fall leugnen, ignorieren oder hyperventilieren. PR-Profis müssen Krisen im Web möglichst früh erkennen. Sie müssen schnell und rund um die Uhr auf Kritik reagieren und sollten die juristische Keule möglichst vermeiden. Wichtig auch: Klar Position beziehen aber auf keinen Fall auf Beleidigungen und Beschimpfungen im gleichen Ton reagieren.

Die zehn größten Fehler im Detail:

1. Böse Überraschung:
Über Twitter und Blogs werden viele Shitstorms angeschoben. Wer die heraufziehende Krise hier nicht sieht, wird böse überrascht.
2. Echo nur während der Öffnungszeiten:
Abends, nachts und am Wochenende greifen "Online-Kämpfer" an. So verbreitet sich der Shitstorm kräftig im Web - ohne Gegenwehr.
3. Hyperventilieren:
Ist es ein Shitstorm oder nur ein Shitstürmchen? Nicht jeder kritische Post ist gleich eine Krise.
4. Ignorieren:
Wer kritische Posts ignoriert, gibt dem Shitstorm unnötig Freiraum, sich zu entfalten.
5. Fehler leugnen:
Wer bei einem Fehler erwischt wird, hat in Social Media keine Chance, ungeschoren davon zu kommen. Leugnen führt nur dazu, dass man beim Lügen erwischt wird. Und das gibt dem Shitstorm erst recht Auftrieb.

6. Beschimpfen:

Der Umgangston im Web ist oft rüde und beleidigend. Darauf keinesfalls einsteigen!

7. Angst vor klarer Kante:

Klarer Angriff, klare Reaktion. Hauspolitisch und juristisch abgewogene Heiße-Luft-Antworten ersticken keinen Shitstorm.

8. Allein zu Haus:

Sie werden angegriffen und niemand hilft? Nur eine begeisterte Community eilt zur Hilfe - und ist die stärkste Waffe im Shitstorm.

9. Post löschen:

Aggressive "Online-Kämpfer" dokumentieren, wie ein Post gelöscht wurde und informieren darüber die Community. Das wird dann erst recht zum Treibsatz für den Shitstorm.

10.

Juristische Keule:

Juristische Schritte führen zu schlagartiger Solidarisierung und der Shitstorm mutiert zur Hydra: Ein Post wird vom Juristen entfernt, drei neue gehen online.

Kontakt:

news aktuell GmbH
Leiter Unternehmenskommunikation
Jens Petersen
Telefon: 040/4113 - 32843
Fax: 040/4113 - 32855
petersen@newsaktuell.de
<http://twitter.com/jenspetersen>

Medieninhalte



Wer den Schaden eines Shitstorms so gering wie möglich halten will, der sollte die größten zehn Fehler unbedingt vermeiden. Die dpa-Tochter news aktuell und Faktenkontor haben herausgearbeitet, was zu beachten ist, wenn Kommunikationsfachleute im Internet einem Shitstorm gegenüber stehen und wie es gelingen kann, den Schaden in Grenzen zu halten (A4-Grafik).



Wer den Schaden eines Shitstorms so gering wie möglich halten will, der sollte die größten zehn Fehler unbedingt vermeiden. Die dpa-Tochter news aktuell und Faktenkontor haben herausgearbeitet, was zu beachten ist, wenn Kommunikationsfachleute im Internet einem Shitstorm gegenüber stehen und wie es gelingen kann, den Schaden in Grenzen zu halten (Scrollgrafik).

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100001562/100754633> abgerufen werden.