

rkr consulting GmbH, Hohenzollernring 102, 13585 Berlin



TalentNetzwerk | DenkFabrik | StartUpFörderer

rkr consulting GmbH

Beratungsdienstleistungen
und Netzwerkplattform

Reiner Krüger

Geschäftsführender Gesellschafter

Fon 030. 355 301-14

Fax 030. 70 01 43-10 68

rkr@rkr-consulting.de

www.rkr-consulting.de

Hohenzollernring 102, 13585 Berlin

Berlin

AZ: rkr // 09.- Shitstorm- 10
Tipps für den Umgang mit
dem Sturm der
Entrüstung-rkr.docx

09.- „Shitstorm“- 10 Tipps für den Umgang mit dem Sturm der Entrüstung

In Echtzeit informiert, mit Menschen auf der ganzen Welt verbunden zu sein, das Potential von Facebook, Xing, Twitter & Co ist enorm. Noch nie war unsere Welt so schnell, so transparent und so verbunden miteinander. Nicht die sozialen Netzwerke selbst, sondern unsere Umgang mit ihnen, hält jedoch nicht Schritt mit der technologischen Entwicklung. Es braucht nur wenige Stunden, um die bürgerliche Existenz eines Menschen oder den Ruf eines Unternehmens zu gefährden. Fehlt es an Maß, Respekt und Urteilsfähigkeit, entstehen Phänomene wie „shitstorm“, engl. „chaotische, ungute Situation“.

Sei es die „gezielte Indiskretion“ in der Politik oder der Versuch, einen unliebsamen Wettbewerber zu diskreditieren: Die Motive, einem Menschen oder einem Unternehmen zu schaden, sind so alt wie die Menschheit. „Shitstorm“ bezeichnet das Phänomen aggressiver, beleidigender und bedrohender Kommentare und Mitteilungen, die sich vom eigentlichen Thema eines



einfach näher dran!

Netzbeitrags entfernen. In anonymer Netzatmosphäre tun sich user zusammen und gehen mit unsachlicher Kritik und Vorwürfen gegen einen Menschen oder ein Unternehmen vor. Aus einer sachlichen Diskussion, einer gut gemeinten Beschwerde oder einer unbedarften Frage wird so ein Sturm der Entrüstung.

Es kann jeden von uns treffen. Unvermittelt zum Gegenstand von Entrüstung und Diffamierung im Netz zu werden, verletzt. Das Phänomen ist für von uns noch immer zu jung und zu neu, um ihm durchgehend besonnen und souverän zu begegnen. Wir sind es nicht gewohnt, am Pranger zu stehen. Und die Menschen um uns herum sind es auch nicht. Betroffene erleben, dass sich Menschen, mit denen man noch vor Stunden als „Freundin und Freund“ verbunden war, zurückziehen oder sogar in die unsachliche Kritik mit einstimmen. Für die Betroffenen ist es schwer zu unterscheiden, was sie mehr verletzt: die Fassungslosigkeit über das erlebte Unrecht, das Gefühl der Bedrohung oder die Abkehr der Menschen, die sie an ihrer Seite zu wissen glaubten.

Wenn die Menschen, die wir in solchen Situationen beraten, wieder lachen können, wenn die Ruf und Image gefährdenden Folgen gebannt sind, die Fassungslosigkeit der Freude am Umgang mit Social Media Marketing gewichen ist und alte und neue Freundinnen und Freunde eingeladen sind, gemeinsam an den Herausforderungen im Umgang mit neuen Medien zu wachsen, dann ist unsere Arbeit getan.

Auch wenn wir im Notfall aus der „Not“ eine Tugend machen müssen, setzen unsere Kundinnen und Kunden ihre Erkenntnisse aus unserem *mitdenker*- Berlin.de Online Reputation Management vor allem präventiv ein. Souveränität im Umgang mit dem Netz und neuen Medien führt zu Wachstum an der Schnittstelle von strategischer Unternehmensführung, Personalentwicklung und Marketing. Alle Akteurinnen und Akteure eines Unternehmens profitieren davon, wenn die

Unternehmenskultur Maßstäbe setzt, die auch einem „shitstorm“ im Netz sicher zu begegnen weiß.

In unserem 10 Punkte *mitdenker*-Berlin.de „Notfallkoffer“ haben wir Tipps aus unserem Online Reputation Training für den Umgang mit einem „shitstorm“ für Sie zusammengestellt:

1. **Bleiben Sie besonnen.** Wut und Zorn sind keine wertvollen Begleiter.
2. **Holen Sie sich Rat und Hilfe ein.** Ziehen Sie sich in den engsten Kreis der Ihnen anvertrauten Menschen zurück und holen Sie sich ggf. professionellen Rat ein.
3. **Planen Sie Ihre Reaktion.** Stellen Sie sich die Frage: „Wer sind Sie bzw. Ihr Unternehmen in Bezug auf die Botschaften, die auf Sie einwirken?“
4. **Bestimmen Sie Ihren Standpunkt.** Nehmen Sie sich bei aller gebotenen Eile Zeit, sich Ihre eigene Haltung zu den Vorwürfen zu erarbeiten.
5. **Sondieren Sie die Situation.** Machen Sie sich Ihr eigenes Bild. Sehen Sie sich die Anwürfe an und sortieren sie diese nach Gehalt. Eigene Fehler, die Sie zu entdecken meinen, sind eine Fundgrube für Ihre mögliche Reaktion, aber kein Grund sich in Schuldgefühlen zu verstricken.
6. **Erhalten Sie sich eine professionelle Distanz.** Folgen Sie nicht dem Pfad der Wut. Ziehen Sie Ihre bisherige Haltung, Ihre Leistung oder die Bindung zu den Kritikerinnen und Kritikern trotz Ihres Ärgers nicht in Zweifel.
7. **Antworten Sie nicht „Schlag auf Schlag“.** Halten Sie sich vor Augen, dass jede Gegenrede die Rede Ihrer

unsachlichen Kritikerinnen und Kritiker nährt. Beziehen Sie Ihren Standpunkt aus sich und Ihrer Haltung heraus.

8. **Nutzen Sie die Aufmerksamkeit.** Gestalten Sie Ihre Reaktion auf die Vorwürfe als energischen Fortschritt im Guten. Setzen Sie Ihre Souveränität vor die Idee, anderen in Ihrer Antwort zu gefallen oder den möglichen Schaden zu begrenzen, indem Sie Kompromisse eingehen, die nicht mit Ihren eigenen Wertvorstellungen bzw. mit Ihrer Unternehmenskultur konform gehen.
9. **Stellen Sie Nähe her.** Nehmen Sie Kontakt zu strategisch ausgewählten Kritikerinnen und Kritikern auf und durchbrechen Sie die Anonymität mit Ihrer freundlichen und bestimmten Bereitschaft, sich der Meinung der anderen zu stellen.
10. **Bleiben Sie in Ihren Antworten zugewandt, konstruktiv und respektvoll.** Bedenken Sie, dass Streit Zeit, Geld und Ihre Energie bindet, die Sie stattdessen in die Möglichkeit investieren können, die Situation zum Wachstum Ihres Anliegens/Ihres Unternehmens zu nutzen.

Mitdenken und Mitmachen: Der *mitdenker-berlin.de* Kalenderreport:

Mich interessieren Ihre Tipps im Umgang mit unsachlicher Kritik im Netz für unseren *mitdenker-berlin.de* Kalenderreport am 23.12.2012, in dem wir Ihre Kommentare zusammenfassen und mit Ihnen gemeinsam auf unsere Kalenderaktion zurückschauen. Die zehn engagiertesten „Mitdenkerinnen und Mitdenker“ von Ihnen erhalten das Buch aus unserem Buchtipps zur Kofferausstellung (siehe Beitrag vom 01.12.2012) als kleines Weihnachtspräsent.

P.S.:

„Es kann jeden von uns treffen“, ist auch eine der Botschaften von Joachim Rumohrs Artikel „So überstehen Sie einen Shitstorm auf Facebook, XING & Co“ vom 22.11.2012. Den Artikel von Joachim Rummohr finden Sie unter: <http://www.rumohr.de/blog/>

Mit freundlichen Grüßen

Reiner Krüger

Geschäftsführender Gesellschafter

rkr consulting GmbH
Beratungsdienstleistungen und Netzwerkplattform
Büro: Hohenzollernring 102 in 13585 Berlin
Fon: (030) 355 301-14
mobil: (0172) 382 99 99
Fax: (030) 700143-1068

Sitz der Gesellschaft: Berlin // Handelsregister: HRB 85120

Focus:

- Analyse und Bewertung von Standorten und Betrieben, insbesondere im sozialen Bereich
- Analyse, Beratung und Begleitung von Sozialbetrieben hinsichtlich Wettbewerb, Aufbau- und Ablauforganisation, Öffentlichkeitsarbeit und Marketing, Personalgewinnung, -führung und -entwicklung, sowie Projektentwicklung aller Art
- Analyse, Bewertung und Empfehlung zu versicherungsrelevanten Verträgen und Grundlagen
- Marketing- und Werbeagenturleistungen aller Art
- Besuchen Sie für mehr Informationen meine website: www.rkr-consulting.de

Partnerlinks:

www.der-freundliche-fotograf.de (Groß im Bild zum kleinen Preis)

www.t-u-g.de (Full-Service-Werbeagentur)

www.job24-regional.de - mit der rkr consulting GmbH einfach näher dran - Kompetente Personaldienstleistung - regional # Berlin # Potsdam # Dresden # Leipzig # Hamburg # Köln # Düsseldorf # bundesweit //

mail: rkr-consulting@job24-regional.de

www.vbu-berater.de - mit der rkr consulting GmbH direkt den Beraterpool für KMUs nutzen. Als Gründungsmitglied der Regionalgruppe Berlin-Brandenburg führe ich Sie direkt zu den passenden Partnern // mail: vbu@rkr-consulting.de