

Shitstorms



Themenüberblick

- Shitstorms sind ein, vor allem im Internet vorkommendes Massenphänomen, welches sich durch eine Welle Kritik, Beleidigungen, negativen Kommentaren und ggf. auch Falschinformationen angestoßen meist von einem einzelnen Post von einer Firma oder eine Privatperson.
- Der Verlauf eines Shitstorms bleibt dabei meist derselbe:
 - Post wird negativ aufgenommen
 - er geht aufgrund dessen viral
 - es folgen negative Konsequenzen
 - Betroffene Person-/ Unternehmen reagieren auf verschiedene Weise auf den Shitstorm
 - Shitstorm hat daraus resultierende gute oder schlechte Wendung

Hauptquelle

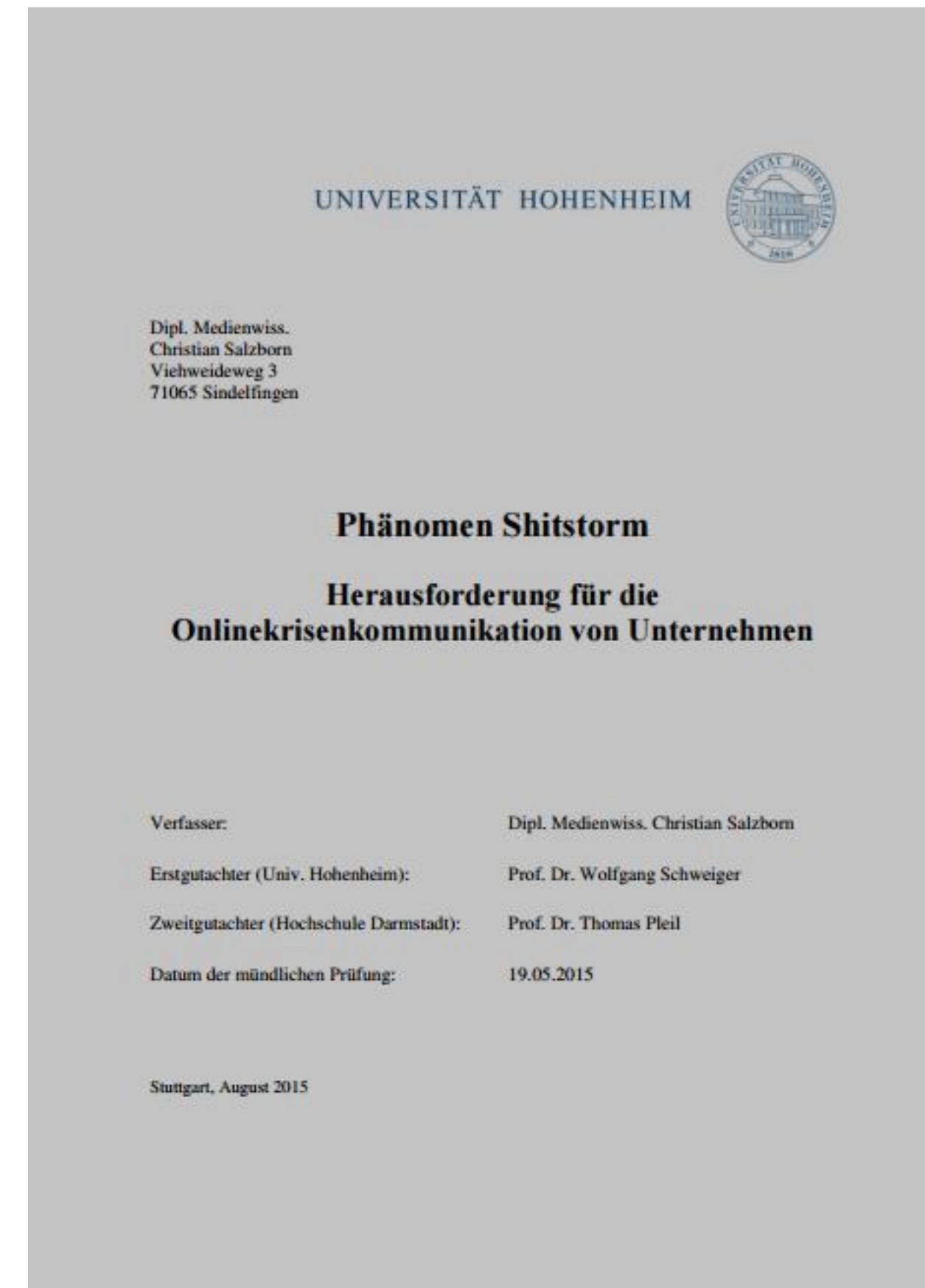
Dissertation



UNIVERSITÄT
HOHENHEIM

Phänomen Shitstorm "Herausforderung für die Onlinekrisenkommunikation von Unternehmen"

~Christian Salzborn



Umfang≈ 350 Seiten

Shitstorm

→ Eine plötzliche und heftige öffentliche Empörung oder Negativität, die sich in sozialen Medien oder anderen Online-Plattformen gegen eine Person, Organisation oder Marke richtet.

Krisenkommunikation

→ Die strategische Planung und Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen in Reaktion auf unerwartete Ereignisse oder negative Vorfälle, die das Image oder den Ruf einer Person, Organisation oder Marke beeinträchtigen könnten.

Community Management

→ Die Verwaltung und Interaktion mit einer Online-Community, um ein positives und engagiertes Umfeld aufrechtzuerhalten und auf etwaige negative Vorfälle oder Shitstorms zu reagieren.

Reputationsmanagement

→ Die strategische Kontrolle und Pflege des öffentlichen Images einer Person, Organisation oder Marke, insbesondere in Bezug auf deren Online-Präsenz und -Reputation.

PR

→ PR ist die Abkürzung für Public Relations, oder Öffentlichkeitsarbeit auf Deutsch. Manchmal ist damit auch eine Pressemitteilung gemeint.

Virales Marketing

→ Die Verwendung von Social-Media-Plattformen oder anderen Online-Medien, um eine Marketingbotschaft zu verbreiten, die sich schnell und weit verbreitet, oft durch Benutzer, die den Inhalt teilen.

Troll

→ Eine Person, die absichtlich provokante oder beleidigende Kommentare in sozialen Medien oder Online-Foren veröffentlicht, um eine emotionale Reaktion oder Konflikte auszulösen.

Eskalation Management

→ Die Handhabung und Eskalation von Situationen, die sich schnell verschlechtern können, um eine angemessene Reaktion und Bewältigung sicherzustellen.

Engagement

→ Die Interaktion und Beteiligung von Benutzern oder Kunden in sozialen Medien oder anderen Online-Plattformen durch Likes, Kommentare, Weiterleitungen usw.

Viralität

→ Die Fähigkeit eines Inhalts, sich schnell und weit über soziale Netzwerke und andere Online-Plattformen zu verbreiten, oft durch Nutzer, die den Inhalt teilen oder weiterleiten.

Forschungsfrage

- Inwieweit sind die Erkenntnisse der Hauptquelle auch auf die private Ebene übertragbar?
 - **Wie können Privatleute auf einen Shitstorm reagieren ?**
- Wie können sich digitalen Empörungswellen auf die gesellschaftliche Ebene auswirken und das generelle Kommunikationsverhalten im Netz bedingen?

Struktur der Arbeit

1. Einleitung

- Vorstellung des Themas und seiner Relevanz
- Definition von "Shitstorm"
- Ziel der Arbeit
- Fragestellung

2. Hintergrund

- Entwicklung und Ursachen von Shitstorms
- Beispiele für prominente Shitstorms in der Vergangenheit

3. Analyse der Reaktionsmöglichkeiten

- Sofortige Reaktionen
 - Entschuldigung
 - Klarstellung der Situation
 - Deeskalationstechniken
- Langfristige Strategien
 - Krisenmanagement
 - Aufbau einer positiven Online-Präsenz
 - "Stakeholder"-Kommunikation

4. Fallstudien

- Präsentation von realen Fällen, in denen Privatpersonen erfolgreich oder erfolglos auf Shitstorms reagiert haben
- Analyse der angewandten Strategien und ihrer Wirksamkeit

5. Tipps und Empfehlungen

- Handlungsempfehlungen für Privatpersonen bei einem Shitstorm
- Praktische Schritte zur Vorbereitung auf mögliche Shitstorms

6. Schlussfolgerung

- Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse
- Bewertung der Effektivität unterschiedlicher Reaktionsstrategien
- Ausblick auf zukünftige Entwicklungen im Bereich Shitstorm-Management

7. Literaturverzeichnis

- Auflistung der verwendeten Quellen, Fachartikel, Studien und Bücher