

Im Auge des Shitstorms



Hamburg, den 28.10.2021

Agenda

- 01 Das bin ich
- 02 Die Einleitung
- 03 Das Problem
- 04 Die (mögliche) Lösung

01 Das bin ich

Ich bin Andi.



Mein Werdegang.

01/2018 –
08/2014

● **Bachelor of Arts der
Kommunikationswissenschaften,
Westfälische Wilhelms-Universität Münster**

Bachelorarbeit: „Nachrichtenkonsum vor dem Hintergrund digitaler Transformationsprozesse – Erfüllt das Online-Nachrichtenangebot von ARD und ZDF die Erwartungen ihrer Zuschauer?“

02/2015 –
01/2018

● **Musikredakteur bei RadioQ,
📍 RadioQ, Münster**

- ▶ Redaktionelle Arbeit sowie Beitragserstellung
- ▶ Interviewkoordination und –umsetzung
- ▶ Kommunikation mit Musikern und Labels
- ▶ Programmgestaltung

02/2015 –
07/2015

● **CvD Musikredaktion,
📍 RadioQ, Münster**

- ▶ Redaktionelle Arbeit sowie Beitragserstellung
- ▶ Interviewkoordination und –umsetzung
- ▶ Kommunikation mit Musikern und Labels
- ▶ Programmgestaltung

01/2018 –
08/2019

● **Volontariat als Kommunikationsberater,
Schwerpunkt: Social Media-Management
📍 Faktor 3 AG, Hamburg**

Zuständigkeit und Mitarbeit bei den Kunden NIGRIN Autopflege, Europcar, Audi Urban Future Initiative, Porsche Digital, Porsche Digital Lab, Logitech, Hyundai und BMW

- ▶ Verantwortung von Social Media Kanälen (inkl. Mediaplanung, Redaktionsplanung, Assetmanagement, Influencermanagement, etc.)

10/2019 –
09/2020

● **Junior Social Media Manager,
📍 Otto (GmbH & Co KG), Hamburg**

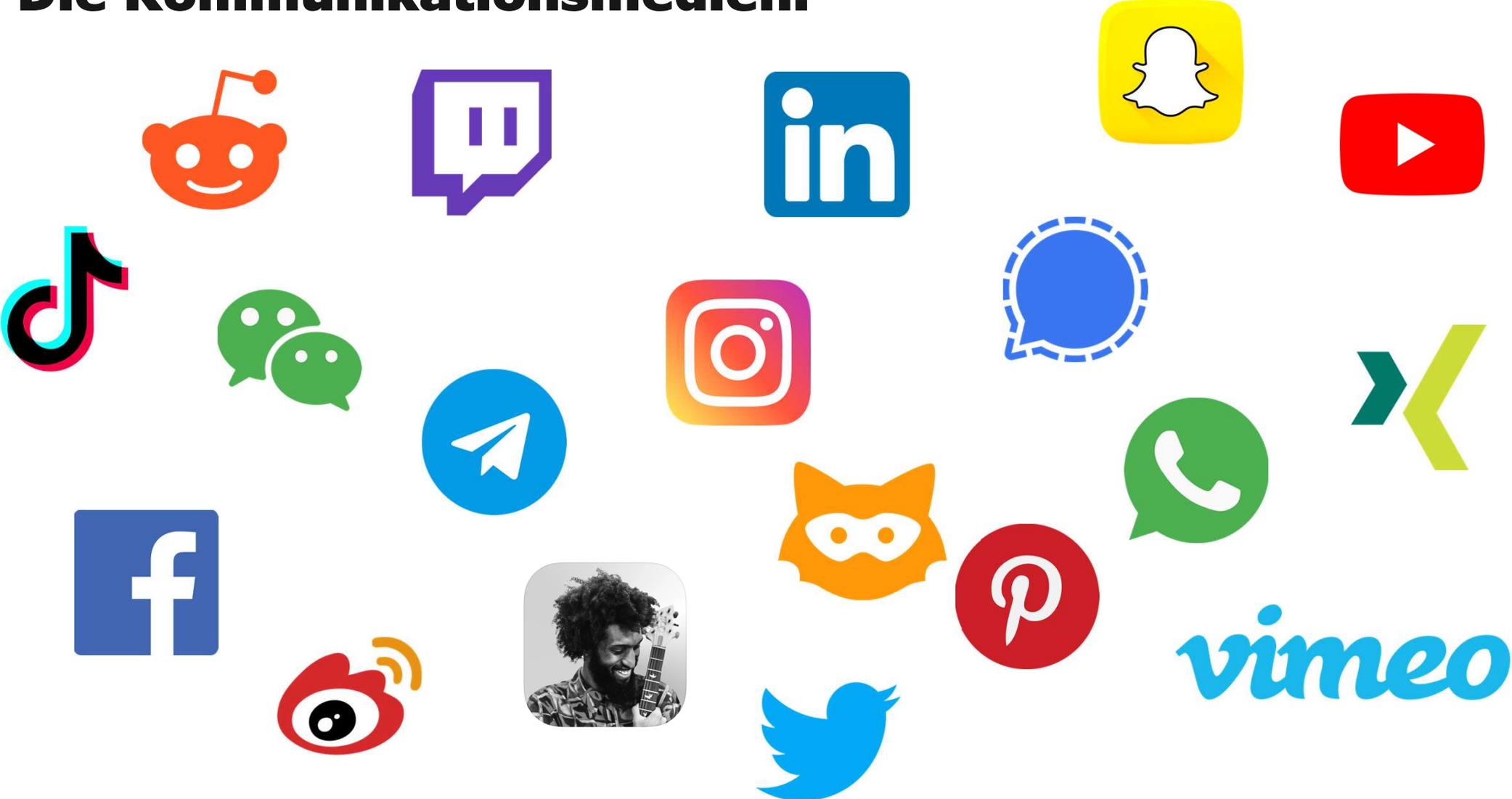
- ▶ Verantwortung diverser Social Media-Kanälen (inkl. Mediaplanung, Redaktionsplanung, Assetmanagement, Influencermanagement, Agenturmanagement,...)
- ▶ Ansprechpartner Internationale Werbekoordination
- ▶ strategische Weiterentwicklung der Social Media-Maßnahmen
- ▶ Produktionsmanagement auf Kampagnenbasis

10/2020 –
heute

● **Social Media Manager,
📍 Otto (GmbH & Co KG), Hamburg**

02 Einleitung

Die Kommunikationsmedien.



Die Definition.

Shit

Bed

Aber was heißt das konkret?

Internets, der zum Teil mit beleidigenden

Dies sind KEINE Shitstorms.



REWE Group

6. Oktober um 12:17

Unterstützung für [Tafel Deutschland e.V.](#): Vom 11. bis zum 23. Oktober rufen wieder alle REWE- und nahkauf-Märkte ihre Kund:innen dazu auf, [#Tafeltüten](#) einzukaufen, um diese den örtlichen Tafeln zu spenden. Die Aktion steht unter dem Motto „Gemeinsam Teller füllen.“ Die gesamten Kund:innenspenden werden anschließend mit 40.000 Tüten zusätzlich aufgestockt. Auch [share](#) unterstützt die [#Tafeltütenaktion](#): Für jedes ihrer Ciabatta-Aktionsbrote, das vom 11. bis zum 23. Oktober bei R... [Mehr ansehen](#)



Sandra Doneck

Und das während hinter dem Markt jeden Tag tausende Tonnen von genießbaren Lebensmitteln im Müll landen. Eine größere Heuchelei kann ich mir kaum vorstellen!

Gefällt mir · Antworten · 2 Wo.



ze..... immer Verspätung..... zum kotzen

Wo.

zern

kennst Du schon den Dialogkanal des unter www.instagram.com/dbpersonenverkehr? Mens für alle Fragen, Anregungen oder auch Kritik zur n, unserem Service und unseren Angeboten dortigen Kolleg:innen helfen Dir gerne weiter. Hier

auf Deutsche Bahn Konzern informieren und diskutieren wir über Themen wie Infrastruktur und Logistik sowie Ökologie und Nachhaltigkeit. Viele Grüße! (be)

Gefällt mir · Antworten · 1 Wo.



Deutsche Bahn Konzern nein Danke, kein Bedarf, denn ihr ändert ja eh nichts. Wenn ihr wirklich helfen wollt kriegt eure Verspätungsrate in den Griff

Gefällt mir · Antworten · 1 Wo.

Dies ist EIN Shitstorms.

"Monkey"-Pulli

H&M schließt Läden in Südafrika wegen Tumulten

Organisierte Protestler randalierten dermaßen heftig, dass der Bekleidungskonzern all seine Filialen in Südafrika dicht machte.

Text: W&V Redaktion

15. Januar 2018

The sweatshirt reads "coolest monkey in the jungle" -- and it's still being sold.

prince09_ Are you serious @hm ?????? #havetheylostthereminds #notoracism
Weitere Kommentare laden
touffe @eazyiniesta your mother is also nice you fucking peace of shit
eazyiniesta @touffe lol black people take everything racial and while I was writing this comments I lost 20 dollars.
reiddaish @kwame.yeboah Worst.
angelsalmeron_ #NoToRacism
nikki_0509 Unglaublich!! 🤢🤢🤢🤢🤢
alessiagabbarrini @dempsey1679 you're not so different from all racists of the world! Well done, you'll bring a change for this world 🤢 disgusting is what

MONEY.CNN.COM
H&M hoodie: Retailer apologizes for using black child to sell 'coolest monkey' top
4,798
3.177 Kommentare 1.075 Mal geteilt

Dies ist EIN Shitstorm.



03 Das Problem



Früher:
Medien mit der Funktion des
Gatekeepers





Heute:
Diskurs durch die Netzöffentlichkeit



Der Status Quo.

Wir beobachten eine „Kommunikationsanarchie“
innerhalb der Kommunikationsmedien.

Heute ist jeder der einen Netzzugang besitzt, ein
Gatekeeper, der das Klima des Öffentlichen
mitbestimmt.

04 Die (mögliche) Lösung

Dekonstruktion des Shitstorms.

1. Die Anfangsphase
2. Wendepunkt
3. Akute Phase
4. Post-Phase

Die Empfehlungen.

**Interne
Kommunikation**

Monitoring

Schnelligkeit

Empathie

Die Empfehlungen.

Interne Kommunikation

- Fragt euch: Was ist unser Selbstverständnis? Wofür steht unsere Einrichtung/Unternehmen?
- Sprache, Tonalität und Positionierung sollten das Selbstverständnis des Unternehmens entsprechen
- Habt eine Strategie, wie ihr Community Management umsetzen wollt und bleibt dieser treu
- Definiert Verantwortlichkeiten

Die Empfehlungen.

- Habt eure Kanäle und Kommentarspalten im Blick
- Nicht nur eigene, auch auf fremden Kanälen (Stichwort: Arbeitgeberbewertungsportale) sind Kommunikationsmedien und deshalb zu beobachten
- Holt euch Inspirationen. Wie kommunizieren andere Einrichtungen/Unternehmen mit ihren User*innen?

Monitoring

Die Empfehlungen.

- Schnelligkeit schafft Zufriedenheit
- Grundvoraussetzung: Gutes Monitoring
- Fehlende Schnelligkeit führt zu Verlängerung der

Schnelligkeit

Die Empfehlungen.

- Kommuniziert auf Augenhöhe
- Seid authentisch und menschlich
- Hört zu und zeigt Lösungen auf
- Reagiert nicht auf Provokationen
- Bei eigenen Fehlern mit offenen Karten spielen

Empathie