
Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können

- Sie begreifen, warum ein genaues Verständnis der Ausgangslage notwendig ist, um eine geeignete Reaktionsstrategie im Shitstorm auszuwählen.
- Sie kennen 12 Strukturparameter, anhand derer die Ausgangslage beurteilt werden kann, und nutzen diese zur Beurteilung der Gefährdungsexposition.
- Sie verstehen die Zusammenhänge zwischen der Ausgangslage in einem Shitstorm, der Reaktion und den daraus resultierenden Konsequenzen.
- Sie berücksichtigen Faktoren, welche die Wahrnehmung Ihrer Reaktion beeinflussen, und kommunizieren zielgerichtet.
- Sie verbessern Ihr Risikomanagementsystem und Ihr Kommunikationskonzept mit Blick auf Konfrontationen im Social Web.

Literatur

- Beham F (2014) Corporate Shitstorm Management: Anforderungen & Fallstricke. In: Kinter A, Ott U (Hrsg) Risikofaktor Social Web: Reputationsrisiken und -chancen managen. Köln
- Beham F (2015) Eine fallstudienbasierte Untersuchung unternehmensseitiger Reaktionsstrategien am Beispiel von Shitstorms. Hamburg
- Coombs WT, Holladay SJ (1996) Communication and attributions in a crisis: an experimental study in crisis communication. *J Public Relat Res* 8(4):279–295
- Duden Online (2015) der Shitstorm. <http://www.duden.de/rechtschreibung/Shitstorm>. Zugegriffen: 3. Mai 2015
- Freeman RE (1984) *Strategic management: a stakeholder approach*. Boston
- Jaques T (2009a) Issue and crisis management: quicksand in the definitional landscape. *Public Relat Rev* 35(3):280–286
- King BG, Soule SA (2007) Social movements as extra-institutional entrepreneurs: the effect of protests on stock price returns. *Adm Sci Q* 52(3):413–442
- Kolb S (2015) *NGO Relationship Management: Ein Multiple-Case-Study-Ansatz zur Analyse des Erfolgsbeitrags unter besonderer Berücksichtigung von Unternehmen mit divergierender Gefährdungsexposition für NGO-Konfrontationen*. Hamburg
- Patriotta G, Gond J-P, Schultz F (2011) Maintaining legitimacy: controversies, orders of worth, and public justifications. *J Manage Stud* 48(8):1804–1836
- Sarkis J, Gonzalez-Torre P, Adenso-Diaz B (2010) Stakeholder pressure and the adoption of environmental practices: the mediating effect of training. *J Oper Manage* 28(2):163–176
- Schultz F, Utz S, Göritz A (2011) Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via Twitter, blogs and traditional media. *Public Relat Rev* 37(1):20–27