

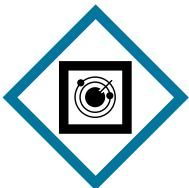
# Social Media-Brandschutzordnung



Trolle füttern verboten!

## Verhalten im Brandfall

**Ruhe bewahren, SOM-Krisenplan befolgen, Meldekette einhalten!**



**Qualität, Inhalt und Reichweite bewerten:**

- Reaktionen, Interaktionen und Verbreitung prüfen und bewerten
- Autor(en) prüfen und bewerten, ggf. nach Relevanz gruppieren
- Vorwürfe / Kritik prüfen und bewerten
- Definieren Sie Rollen und Verantwortlichkeiten



**Ggf. SOM-Krisen-Team einberufen.**

**Schnell aber besonnen reagieren!**

**Kommunikationsregeln beachten:**



- Definieren Sie ein Ziel für Ihre Kommunikation
- Nicht provozieren lassen
- Authentisch und auf Augenhöhe kommunizieren
- Verständnis zeigen, aber Entschuldigungsfloskeln vermeiden
- Klar und ernsthaftig formulieren, Ironie vermeiden
- Vorwürfe nicht wiederholen
- Negative Buzz-Words vermeiden (Tod, Unfall, Panik, Krise, Opfer, ...)



**Moderationsregeln beachten:**

- Netiquette durchsetzen
- Pöbeleien ausblenden, ggf. löschen, Person oder Seite sperren (Ultima Ratio)
- Fortlaufende Diskussion möglichst beenden, Menge an Content beschränken
- Diskussion möglichst kanalisieren (Webseite, Krisen- oder Dark-Site)
- Öffentliche Ebene möglichst verlassen, Reaktion via persönlicher Nachricht
- Verweise auf Drittquellen platzieren
- Neutrale Experten integrieren



**Sofern vorhanden, auf vorbereitete und abgestimmte Botschaften sowie Sprach- und Moderationsregelungen zurückgreifen.**