

DANSK GOLF UNION

Spil med

## Krisekommunikation på Facebook

- 5 råd når stormen raser



# #1 Vær åben og informativ

Du kan aldrig tie en dårlig historie eller upopulær beslutning ihjel. Forbered nyheden og ordlyden så grundigt, som du kan. Og gør den klar til alle de medier/kanaler, som I normalt bruger til kommunikation: Hjemmeside, nyhedsbrev, Facebookside, grupper osv. Kommuniker ud på alle medier samtidig eller inden for kort tid.

**Fortæl så meget du kan** – Når du ved, at det er en kontroversiel beslutning eller noget der potentielt deler vandene, så hellere kommuniker for meget end for lidt. Hvad skal der ske, hvorfor denne beslutning, hvorfor ikke alternativet, hvem skal man kontakte med spørgsmål, hvad kan man forvente på kort og lang bane? (hvis man ved det, naturligvis). Er du for kortfattet, så efterlader du en masse til tolkning og inviterer til folks egne konklusioner.

**HUSK:** Hvis du selv vælger at lave et opslag på Facebook, så er det nemmere at styre debatten, som vil komme alligevel, hvis det er en kontroversiel beslutning. Du kan selv styre ordlyden i teksten, og svare på kritikken direkte i kommentarerne.

---

## #2 Udvis ærlighed – og få styr på fakta

Fakta og ærlighed vinder de fleste kampe. Både på kort og lang bane. Hvis det er dig, der står for kommunikationen, og det er nogle andre, der har truffet beslutningen, så er grundig videreformidling altafgørende. Det er rart at **kende alle sider** af sagen - og alle argumenterne - inden man skal i forsvar på Facebook.

Hvis du ikke ved svaret, på det der bliver spurgt til – så skriv, at du undersøger og vender tilbage.

---

# #3 Vær hurtig og venlig

Vi lever i en tid, hvor det kan gå lynhurtigt. Derfor skal du også kunne reagere hurtigt. **Hold øje** med dit facebookopslag og inbox – allerede inden for 30 minutter til en time vil de første sikkert svare tilbage. Og især kritikere er hurtige på tasterne.

Sørg for at **svær hurtigst muligt**, og i en **rolig og god tone**. (også selvom kritikken ikke altid er lige så rolig) Henvis eventuelt til hjemmesiden, hvis der står mere der. Andre folk læser også kommentarerne, og dermed også dine svar. Du kan derved hurtigt stoppe spekulationer og falske historier, hvis du svarer hurtigt og godt. Et svar kan også være: ”Det ved jeg ikke, men jeg lover at undersøge og vende tilbage....”

Hvis du kommunikerer som en side / på vegne af klubben – så slut altid dine svar på kommentarer med en ”Venlig hilsen Peter” eller ”MVH sekretariatet”. Så ved folk, hvem der taler, og du fremstår åben og rolig, når du giver dig tid til det.

---

# #4 Fokuser kommunikationen og styr tonen

Det kan være en stor mundfuld, hvis det vælter ind med kommentarer. Du behøver ikke svare på alle kommentarer, hvis der er mange. Koncentrér dig om dem med **direkte spørgsmål**, eller som er mest kontroversielle.

Vær ikke bange for at **løfte pegefingeren**, hvis folk skriver grimt eller personligt. Du kan som administrator også skjule folks kommentarer, hvis de er stødende eller for voldsomme. Du kan endda udelukke folk, hvis de er meget grove. Det er god stil at skrive en besked, hvis du vælger at udelukke og hvorfor. De fleste folk forstår og undskylder, hvis du kan beskrive hvorfor.

Sørg for at svare så forstående, som du kan, og hold dig fra at diskutere. Kontakt eventuelt vedkommende, hvis det er en du kender, som bliver ved med at angribe.

---

# #5 Stilhed... efter stormen

En stor mængde kritik på mange kanaler kaldes en "shitstorm". Det kan være fristende at gå i skjul, og prøve at tie kritikken og situationen ihjel: "Vi har jo kommunikeret". Det er dog en farlig taktik, da sagen og utilfredsheden kan udvikle sig til et endnu større problem, end nyheden i sig selv.

**Følg med, svar venligt, og gentag dine budskaber.** Det er din bedste chance for at få stormen til at falde til ro.

Under stormen virker alt lidt ekstra voldsomt. 10 eller 20 kritiske personer kan få det til at virke, som om hele verden eller klubben er imod dig. Husk, at der ofte er et meget stort og tavst flertal derude også. Hvis du er åben og venlig, så vil der også komme folk til dit forsvar undervejs. Og hvis du bliver ved at søge dialogen, kommunikerer og anerkender uenigheden, så driver stormen over igen.

---