

Die Kommunikation über Social Media funktioniert anders als über die traditionellen Kanäle. Hierarchien spielen kaum noch eine Rolle, in den sozialen Netzwerken ist jeder gleich. Wer sich Social Media zunutze machen möchte, muss bereit sein, Kontrolle abzugeben, sich der Dynamik anzupassen und ein paar grundsätzliche Kommunikationsregeln zu beachten.

## **DON'Ts**

- Ignorieren Sie keine Kritik.
- Leugnen Sie keine Tatsachen.
- Löschen Sie keine Beiträge.
- Machen Sie keine falschen Versprechungen.
- Werden Sie nicht emotional.
- Drohen Sie nicht voreilig mit rechtlichen Schritten.

## **DOs**

- Suchen Sie den Dialog zu Ihrer Community.
- Gehen Sie sowohl auf positive als auch auf negative Kritik ein.
- Reagieren Sie umgehend (nicht unbedacht).
- Stoßen Sie Diskussion auch selbst an.
- Kommunizieren Sie auf Augenhöhe.
- Bleiben Sie objektiv.
- Geben Sie Fehlritte zu.
- Zeigen Sie Anerkennung für konstruktive Kritik.
- Zeigen Sie Interesse an Lösungen.
- Beziehen Sie Ihre Community mit in die Lösungsfindung ein.
- Schaffen Sie Transparenz im Umgang mit Problemen.