

Indhold

Forord	8
FØRSTE DEL: KONFLIKTTEORI OG SKRIFTLIG SAMTALE	10
Indledning	11
En ny verden?	11
Markeder er endelig blevet samtaler	11
Shitstorms er ikke det værste – det er utilfredsheden	12
Fra lille målgruppe til stort publikum	13
Er utilfredsheden større nu? Er vreden?	14
Aktivitetsmobiliserende følelser	15
Hvad er kritik, konflikter og kriser?	16
Kritik, konflikter og kriser på sociale medier	16
Sociale medier er <i>skrift</i>	19
Fra brev over e-mail til sociale medier	19
Fra samtalens principper til sammenbruddet på sociale medier	20
Konflikthåndtering og skriftlighed	21
Punktopstillingseffekten	22
Publikumseffekten	23
Grundlæggende redskaber fra konflikthåndtering	24
Fairness – resultatet eller processen frem til resultatet	24
Fairness i indholdet	26
Fairness i processen	27
Kommunikation ved tryk og træk	28
Trykmekanisme	28
Virksomhedskommunikation er ofte et tryk	30
Trækstil	31
Sådan fungerer de forskellige typer træk	33
Udfordringer ved at bruge tryk og træk	38
En tredje stil: At vige ud	40
Konflikttrappen: Hvor mange deltagere i konflikten holder sig faktisk til sagen?	41

ANDEN DEL: DET PRAKTISKE ARBEJDE **45**

MED UTILFREDSHED

Indledning **45**

Analytiske øvelser **46**

Øvelse 1: Risikobilledet for sociale medier 46

Øvelse 2: Er det værd at svare? 52

Øvelse 3: Konflikttrappen 56

– Undersøg, om utilfredsheden handler om sagen

Moderationsøvelser **58**

Øvelse 4: Fairness 58

Øvelse 5: Find faresignalerne 60

Øvelse 6: Mærk tryk og træk 60

Øvelse 7: Tryk- og trækatalog 63

TREDJE DEL: ANALYSE OG REFLEKSION **64**

DSB's arbejde med tryk/træk **65**

Hvordan håndterer DSB som udgangspunkt utilfredshed? 65

DSB trænede tryk/træk 66

Analyse af DSB's Facebook-side og metode 67

Sådan fordeler DSB's indhold sig på konflikttrappen 67

Hvordan fordeler kommentarerne sig i konflikttråde? 69

Fordelingen af tryk og træk hos DSB 70

Effekten af tryk og træk over tid aftager 71

Hvad kan vi lære af DSB? 72

Der er andre strategier til at håndtere utilfredshed og konflikt	72
Husregelstrategien	72
Venlighedsstrategien	73
Overskudsstrategien	74
Hold dig til emnet-strategien – samt den venlige diktatorstrategi	76
Coolingstrategien	77
Abonnementsstrategien	78
Reservatstrategien	78
Nysgerrighedsstrategien	79
Hvad kan vi lære af de mange forskellige strategier?	80
Om kommentarer og trolde	81
Kommentarernes historie	81
Typer af trolde	81
Fra trolde til had	83
Litteraturliste	86