



🕒 5 min. 👁️ 📌 28-10-2021

Leder i shitstorm: ”De værste 48 timer i mit liv”

Flere kommunale ledere har prøvet at stå med de bedste hensigter for derefter at havne i regulære shitstorms på de sociale medier. Og fælles for dem alle har været, at de er kommet som lyn fra en klar himmel. Læs her, hvad ekspert råder til, hvis jeres organisation havner i en shitstorm.

Skribentinfo



[Anna P. Mézin](#)

Fhv. skribent hos Lederweb
Lederweb

”Hva', elevatoren kører vist ikke på øverste etage hos de tosser, som er kommet på denne sindssyge idé”. Og ”I burde aldrig komme i nærheden af børn igen, hvis I for alvor mener, I kan forsvare det der. I ødelægger børnene. Føj!!”.

Sådan lød til kommentarer til et opslag på Facebook lavet af Rising skole i Odense. Kommentarerne var bl.a. møntet på skoleleder Pernille Sissel Wessel, og de medarbejdere, som var afsendere på et nyt initiativ skolen havde taget for at hjælpe eleverne under corona.

”Der er kort fra tanke til handling”

Borgere, der truer medarbejdere på livet, og offentlige udskamninger af ledere. På de sociale medier hersker folkedomstolen, og offentligt ansatte risikerer at blive hængt ud, selvom de ikke har gjort noget forkert. Nogle gange skyldes det uheldig kommunikation, og andre gange er shitstormen udløst af forurettede borgere eller betændte emner.

Shitstorm ekspert William Atak hjælper organisationer med at håndtere shitstorms, der er løbet løbsk. Han

forklarer, at offentlige lederes rolle kan være vanskelig, fordi man er forpligtet overfor borgerne. I den offentlige sektor er ledernes løn finansieret over skatten, og det gør, at borgerne føler en berettigelse i at udtale kritik, uanset om de er personligt berørt af en sag eller ej. En kritik, der ofte får karakter af personlige angreb på de sociale medier:

”Når borgerne føler svigt, er der kort fra tanke til handling,” siger William Atak.

Hvad er en shitstorm?

En shitstorm er en mediestorm, hvor en person eller organisation er blevet meget upopulær efter en stor mængde af klager, negative anmeldelser og negativ omtale. Før der er tale om en decideret shitstorm, skal mængden af negativ omtale være nået en vis størrelse, således at situationen ikke længere er kontrollerbar for organisationen. Det er ofte en enkelt situation eller hændelse, der har udløst de mange reaktioner.

Kilde: www.atak.dk

[Læs også: Offentlige leder styrker deres lederskab på sociale medier](#)

Hængt ud i Ekstra Bladet

På Risingskolen i Odense blev skoleleder Pernille Sissel Wessel hængt ud på de sociale medier, og i Ekstra Bladet efter et forsøg på at gøre skoleelevernes hverdag nemmere under corona. Skolen havde indkøbt enkeltmandstelte, så eleverne havde mulighed for at sætte sig i læ og koncentrere sig, når det regnede, og de havde undervisning udendørs. Intentionen var god, og både elever, lærere og forældre var meget glade for initiativet.

Alligevel endte skolelederen i en shitstorm på Facebook efter, at de havde uploadet et billede af teltene til udendørs undervisning. Helt fremmede mennesker, som ikke havde forbindelse til Risingskolen kommenterede negativt på skolens opslag, hvorefter historien for alvor tog fart på de sociale medier. Til sidst blandede politikerne sig også, og så landede [historien i Ekstra Bladet](#).

Fra algoritme til forside

Sociale medier kigger på dynamik. Risingskolens opslag fik 1.200 delinger. Noget, der ellers er helt uhørt for skolens andre opslag. Forklaringen er, at selvom skolen kun har ca. 800 følgere, sker der det, at når der normalt ikke er så meget aktivitet på en Facebooks profils opslag, og der lige pludselig kommer mere aktivitet end der plejer at være, begynder Facebooks algoritmer at reagere. Dvs. at normalt er det kun en procentdel af skolens følgere, som ser deres opslag, men når der begynder at være uvant meget aktivitet, begynder folk, der ikke følger siden også at se opslagene, hver gang en af deres Facebook-bekendte liker eller kommenterer på opslaget. Det har en selvforstærkende effekt, og til sidst går det viralt. Til sidst tager de traditionelle medier fat, og så er det pludselig også spredt udenfor Facebook.

Kilde: William Atak

”De værste 48 timer i mit liv”

Det var en overrasket skoleleder der måtte stå på mål for historien. Intentionen havde jo været god, og både elever og forældre var tilfredse. Til Ekstra Bladet udtalte Pernille Sissel Wessel, at reaktionerne kom fuldstændig bag på hende. og det er noget shitstorm-ekspert William Atak genkender:

”De fleste ledere som kontakter mig efter at være havnet i en shitstorm siger, at de første 48 timer af shitstormen har været de værste 48 timer i deres liv,” siger William Atak.

”De fleste ledere som kontakter mig efter at være havnet i en shitstorm siger, at de første 48 timer af shitstormen har været de værste 48 timer i deres liv,” siger William Atak.

Han forklarer, at offentlige ledere er vant til at være forholdsvis ukendte og når de så havner i en shitstorm, så opstår der pludselig en voldsom opmærksomhed omkring deres person:

”Mentalt er det uden tvivl svært, når det føles som om, alle hader dig. Det kan knække selv den hårdeste leder,” forklarer William Atak.

”Størknet yver-sekret og margarine”

”Her ser du et billede fra min treårige søns børnehave. Børnene har fem forskellige madder at vælge i mellem; to med stærkt forarbejdet kød pålæg, en med paneret og oliemættet fiskefilet, en med størknet yversekret, og endelig en med margarine og agurk.” Sådan indleder en far, der er utilfreds med børnehavens mad, sit [opslag på Facebook](#), der er akkompagneret af et billede af børnenes frokost i børnehaven.

Opslaget endte med at få 4.200 kommentarer. Fx skrev nogen: ”Ad, hvor ulækkert”, ”Det er jo ikke mad”, og

”Det er jo seriøst klamt at servere den slags mad i daginstitutioner.” Sagen endte i B.T, hvor Torben Birk Rosbach, børne- og familiechef i Nyborg Kommune måtte ud og forsvare deres madpolitik.

Og den slags sager kan man bare ikke helgardere sig imod, fortæller William Atak. Men man kan forberede sig så godt som muligt.

Når shitstormen først ruller derudaf, er det ellers fristende enten at krybe i flyverskjul og lukke alle kritiske røster ude, eller at hoppe i den modsatte grøft og forsøge at løse problemet helt selv. Men ingen af de to løsninger er en god ide, forklarer William Atak.

[Læs også: Bliv en bedre leder i krisetid](#)

Der er ingen mirakelkur

Der er ikke en bestemt løsning, der kan redde jer ud af en shitstorm. Stormene har forskellig karakter og forskellige udgangspunkter, og derfor er der ingen mirakelkur. Men der er flere ting I kan have fokus på for at klare jer så godt som muligt igennem.

William Atak understreger, at det vigtigste arbejde ligger i at have forberedt sig godt. Er I strategisk forberedte, kan I nemlig reagere hurtigt, og så bliver det mere overskueligt at håndtere, når stormen ruller derudaf.

Det værste, du kan gøre, er at krybe i flyverskjul:

”I gamle dage kunne det være en strategi at ride stormen af. Det vil sige, at man kunne vælge den strategi at gå i flyverskjul og ignorere en sag, indtil stormen var redet af. Det kunne man, fordi man kun læste papiraviser. Historierne nåede ud til et begrænset antal læsere, så skadeomfanget blev sjældent lige så stort som i dag. Men internettet er ikke bare en avis, der kan krølles sammen. På internettet vil det leve altid, og spredes med en fart man ikke kan kontrollere” siger William Atak og giver ni råd om at håndtere en shitstorm.

9 råd om akut håndtering af en shitstorm:

1. Slå koldt vand i blodet - det går over igen.
2. Ryd kalenderen. Når shitstormen rammer er den vigtigere end alt andet.
3. Saml dit team af interne og eksterne specialister. Et samlet team fungerer bedst.
4. Det er en god ide at finde tid til at tale sammen med medarbejderne. Selv dem, der ikke er en del af krisestaben skal vide alt, hvad der foregår. Det handler om at skabe tryghed internt i organisationen.
5. Hent professionel hjælp enten internt i organisationen eller udefra. De fleste større organisationer har medarbejdere, der kan hjælpe med krisekommunikation.
6. Definer jeres kommunikationsstrategi. Hvad siger vi? Hvem siger vi det til, og hvornår siger vi det?
7. Husk, at den interne kommunikation er lige så vigtig som den eksterne.
8. Hvis du eller medarbejderne får alvorlige digitale trusler, skal I aldrig tøve med at gå til politiet.
9. Ryd op. Når shitstormen er forbi, er det vigtigt, at I får ryddet op. Det betyder, at I skal have genopbygget tilliden til de involverede parter, og sørge for, at I får udnyttet erfaringerne til vigtig læring.

