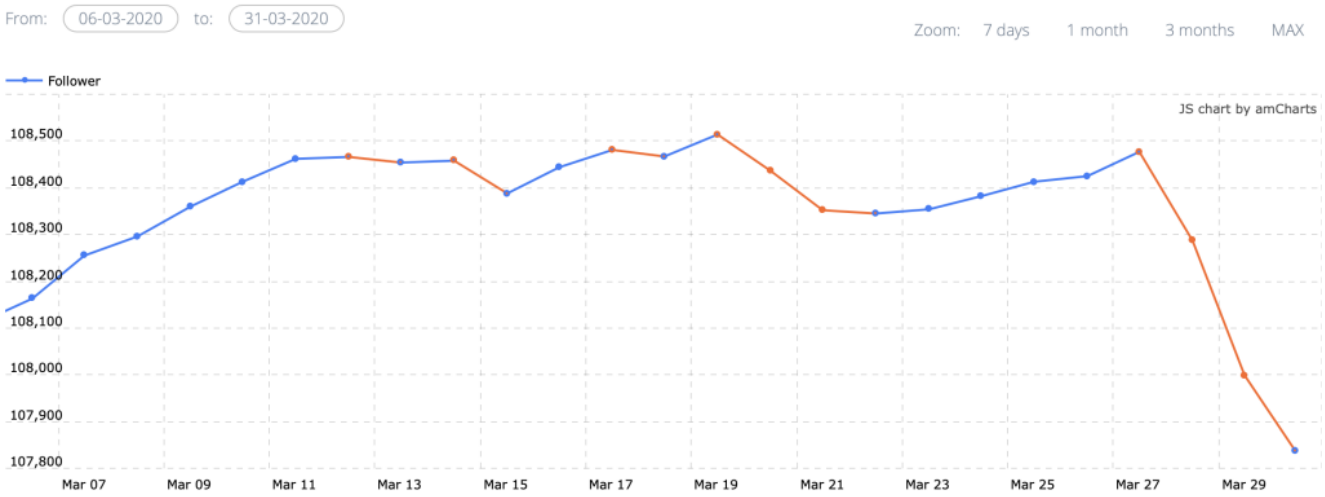
Cosa sono i FUCK, Frequently Underestimated Crisis Kernels.



Tutti conosciamo le FAQ, le Frequently Asked Questions.

Un po' meno noti sono i FUCK, ovvero i Frequently Underestimated Crisis Kernels, i Noccioli della Crisi Frequentemente Sottovalutati.

Forse perché me li sono appena inventati.

Scherzi a parte, credo davvero che i casi di crisi apparsi sui social negli ultimi 12 anni siano tutti riconducibili a 3 noccioli di errore.

Sono i casi in cui la comunicazione:

1. **si rifà a stereotipi** riguardanti l'etnia, il genere, l'orientamento sessuale, l'aspetto fisico delle persone;
2. **si fa gioco di malattie, calamità, battaglie sociali e ambientali**;
3. **si fa aggressiva o latitante** di fronte a critiche, scandali o gaffe di un rappresentante del brand. Spesso il Kernel 3 è la conseguenza dell'1 o del 2, ma non necessariamente.

Un esempio recente, un po' kernel 2, un po' kernel 3, è successo a Veronica Benini in piena pandemia da Coronavirus. Digital strategist, fondatrice dell'agenzia Spora Srl, della piattaforma Corsetty e dell'evento 9 Muse, scrittrice di libri, con i suoi oltre 100 mila follower Veronica è anche un'influencer con tutti gli onori del caso. E gli oneri.

Tra i suoi numerosi progetti è previsto anche lo sbarco nel mercato latinoamericano, un percorso seguibile online al prezzo di 1.240€ e iniziato ufficialmente il 6 marzo con la sua partenza per la Colombia. In quei giorni il nord Italia era già il primo e principale focolaio europeo del Covid-19 e, anche se il lockdown totale della Lombardia è scattato 24 ore dopo, le follower di Veronica si aspettavano una quarantena volontaria. Quarantena che ha dichiarato in quest'intervista a Vanity Fair ma che è stata smentita dai suoi stessi contenuti su Instagram.



Uno dei post che non potete più vedere sull'account di Veronica Benini, perché è stato cancellato.
In seguito al flame scatenatosi sulla pagina Facebook del

magazine, la digital strategist ha optato per un crisis management composto di:

- cancellazione dei post Instagram che facevano riferimento al suo incontro con altre persone durante la presunta quarantena;
- silenzio "stampa" riguardo la vicenda, che non è mai stata spiegata proattivamente;
- blocco dei commenti.

Bloccare i commenti non solo è una difesa che tradisce l'anima della nostra presenza sui social network (caratterizzati dalla comunicazione one-to-one con partecipazione attiva delle parti), ma **è come tentare di placare una perdita d'acqua con uno straccio.**

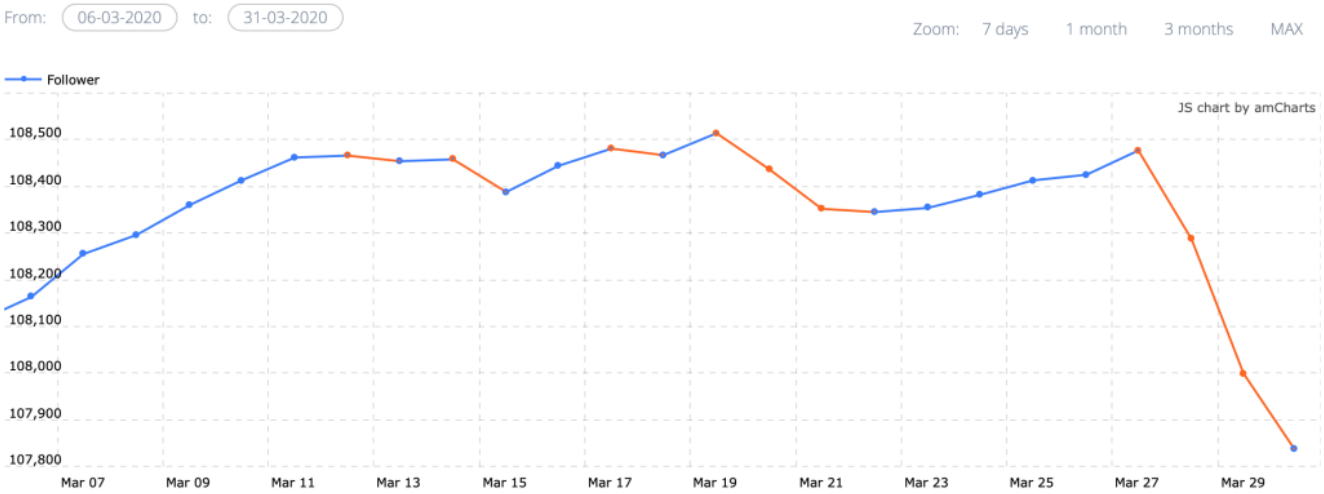
Le persone più motivate si riversano altrove. Per esempio, possono ripiegare sulle recensioni della scheda Google della tua azienda, abbassandone il rank.





Recensioni su Google di Spora Srl

Come mostra il grafico di Ninjalitics, la crisi comunicativa ha avuto ripercussioni anche sul numero di follower su Instagram.



Andamento follower base dell'account Instagram Spora

Il 30 marzo l'influencer è tornata in Italia e ha ripreso la pubblicazione sui social – ferma al 15 marzo, dopo l'epurazione dei post compromettenti – parlando nelle Stories di problemi di unghie e panificazione, nel feed di corsi e inizi.

Avete letto tra le righe?

> *"Per rispetto del mio team che deve incanalare le proprie energie in cose positive non riaprirò i commenti finché non la sistemeremo legalmente. Un gran classicone degli haters è che agiscono in piena ignoranza della legge, ma #odiareticosta."*

Ed ecco l'ultimo, grande classicone della gestione della crisi in Italia: negare di aver sbagliato, rinchiudersi nella propria fortezza e riversare le colpe su coloro che ci hanno attaccati.

Perché le critiche sono costruttive solo nelle caption motivazionali.