

Az Instagramon a megbánás működik, a tagadás nem

Ha ma egy világsztár botrányba keveredik, a nyílt megbánás kinyilvánítása látványosan több támogatást hoz, míg a hárítás szinte törvényszerűen negatív hullámot indít el a kommentmezőben – állapítja meg a Corvinus Egyetem tanulmánya.

Tizenöt celeb – köztük Adele, Alec Baldwin, Johnny Depp, Naomi Osaka vagy Lizzo – egy-egy krízishelyzetben közzétett nyilatkozatát és az ezekhez kapcsolódó 450, legtöbb lájkot kapott kommentet elemezte egy friss kutatás a 2020–2023 közötti időszakból. A *Social Semiotics* februári számában megjelent [tanulmányban](#) Alima Maligenova kutató és Admilson Veloso da Silva adjunktus a Corvinus Egyetem Marketing- és Kommunikációtudományi Intézetéből azt vizsgálta, hogyan próbálják az A-listás, legalább 2 millió követővel rendelkező hírességek kezelni a válságaikat az Instagramon, és hogyan reagál mindegyikre a közönség.

A bejegyzéseket az imázsuk javítására választott stratégiák szerint csoportosították: tagadás, felelősség hárítása, a tett súlyának csökkentése, jóvátételi szándék vagy nyílt megbánás. A megbánás, a felelősség elismerése és az őszinte sajnálat és bocsánatkérés kifejezése váltotta ki a legpozitívabb reakciókat, az ilyen posztok átlagosan több támogató és kevesebb kritikus kommentet kaptak. A hét ilyen típusú poszt átlagosan húsz pozitív kommentet generált, miközben a negatív visszajelzések száma alacsony maradt. Például Anne Hathaway bocsánatkérése – annak nyomán, hogy egy interjúban elutasítóan viselkedett az újságíróval – kizárólag pozitív visszajelzéseket hozott. Néhányan ötvözték is a stratégiákat, például Misha Collins és Adele a megbánást a felelősség kikerülésével és a jóvátételi intézkedésekkel ötvözték.

Az időzítés is fontos

Evangelina Lilly viszont hiába kért bocsánatot – a COVID miatti karantén be nem tartásáról –, az túl későn érkezett a közönsége szerint, és többnyire negatív fogadtatásban részesült, mert nem tartották elég őszintének. Naomi Osaka mentális egészségről szóló, személyes hangú megszólalása viszont széles körű támogatást kapott. Amy Schumer ezzel szemben humorral próbálta bagatellizálni a Nicole Kidmannel kapcsolatos megjegyzései miatti felháborodást. A közönség megosztott maradt: volt, aki a túlérzékenységet okolta, mások szerint a vicc csak kifogás volt.

A tagadó stratégiát leginkább a legsúlyosabb válságok kapcsán választották, de ez váltotta ki a legtöbb negatív reakciót, átlagosan 15 kritikus kommentet bejegyzésenként. Snoop Dogg, Evangelina Lilly és Adele kapta a legtöbb kritikát, a 44 hozzászólásból 39 negatív volt. Alec Baldwin a Rust-forgatáson történt tragédia után inkább balesetként írta le az esetet, mintsem személyes felelősségként, amit sok kommentelő empátiahiányként értelmezett. Lizzo munkahelyi zaklatás és toxikus munkakörnyezet miatti reakciója és Tory Lanez posztja fegyveres támadás miatti vádakkal kapcsolatban védekező hangnemet ütött meg, és a vádak elutasítása szintén erős kritikát váltott ki.

A kommentek többsége pozitív volt

„Az összkép nem fekete-fehér. Az időzítés, az átláthatóság, az őszinteség, a hitelesség és a celeb korábbi megítélése legalább annyira számít, mint maga a kimondott szó. A közönség magyarázatot vár, de még inkább felelősségvállalást. Aki ezt hitelesen megadja, nagyobb eséllyel számíthat támogatásra” – mondja Admilson Veloso da Silva, a

Corvinus kutatója, a tanulmány társszerzője.

A celebek posztjaira érkező 450 komment több mint fele pozitív volt, de a kritikus hangok is jelentős, egyharmadnyi arányt képviseltek, trollokat pedig csak hét esetben azonosítottak. A kutatás szerint az Instagram kevésbé a reputáció gyors helyreállításának terepe, inkább a nyilvános elszámoltatás színtere. A hírességek válságai többnyire személyes viselkedéshez kötődnek, nem szervezeti károkhoz, ezért a hangsúlyt inkább az őszinteségen és a személyességre helyezik.

Az elemzett celebek közé tartozott Adele, Alec Baldwin, Misha Collins, Johnny Depp, Jamie Foxx, Anne Hathaway, Tory Lanez, Evangeline Lilly, Lizzo, Jason Momoa, Naomi Osaka, Florence Pugh, Amy Schumer, Snoop Dogg és Chrissy Teigen.

Néhány példa a különféle imázsjavító stratégiatípusokra:

- Tagadás: „Semmilyen módon, semmilyen formában nem kértem bocsánatot azokért a vádakért, amelyekben jogtalanul elítéltek. Továbbra is azon az állásponton vagyok, hogy nem vagyok hajlandó bocsánatot kérni valamiért, amit nem tettem.” (Tory Lanez)
- A felelősség elkerülése: „Teljes mértékben együttműködöm a rendőrségi nyomozással a tragédia körülményeinek kiderítésében.” (Alec Baldwin)
- A cselekmény sértő jellegének csökkentése: „Halálos viharok söpörnek végig a világon, és elítéltek egy férfit nemi erőszakért. De ami igazán felhúzott titeket, az az volt, hogy azt mondtam, Nicole Kidman póza nem emberi. Vegyetek már egy nagy levegőt, emberek!” (Amy Schumer)
- Megbánás: „Bocsánatot kell kérnem mindannyiótoktól az okozott fájdalomért. Sajnálom.” (Anne Hathaway)

Sajtókapcsolat:

- Vajda Boglárka, szenior PR-szakértő
- Corvinus Kommunikáció
- +36 30 619 6633
- press@uni-corvinus.hu

Eredeti tartalom: Budapesti Corvinus Egyetem

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/?p=29401>