

Beispielhafte Gesprächsführung im Ticket (schriftlich)

Ticket: #TICKET-1945 | Thema: Regelverstoß bei LSPD-Kontrolle

Spieler: „Hallo, ich wurde gestern vom LSPD grundlos festgenommen. Ich habe nichts gemacht und plötzlich saß ich im Knast. Ich fordere sofort eine Entschuldigung und Rückerstattung meiner Items.“

Supporter-Antwort (Eröffnungsphase):

Guten Tag Dreamer,

vielen Dank für dein Ticket. Mein Name ist Tempest und ich kümmere mich um dein Anliegen.

Damit ich den Fall objektiv prüfen kann, benötige ich bitte von dir folgende Angaben:

- Genaue Uhrzeit des Vorfalls
- Beteiligte Beamte (falls bekannt)
- Mögliche Screenshots / Clips

Ich bitte dich außerdem, auf eine sachliche Ausdrucksweise zu achten – wir behandeln jedes Ticket neutral und mit vollem Respekt gegenüber beiden Seiten. Vielen Dank!

(Nach Prüfung der Beweise durch den Supporter):

Ich habe die angegebenen Informationen geprüft, u. a. durch Sichtung des Polizeilogs und Sichtung deiner Screenshots.

Aus den Daten geht hervor, dass du während einer laufenden Verkehrskontrolle eine Waffe getragen hast, was die Beamten gemäß §12 Abs. 4 WaffG zu deiner Festnahme berechtigte.

Eine Rückerstattung oder Maßnahme gegen die Beamten ist daher nicht vorgesehen. Die Festnahme war gemäß unseren Regeln korrekt.

(Abschlussformulierung):

Sollte aus deiner Sicht dennoch weiterer Klärungsbedarf bestehen, biete ich dir gerne ein persönliches Supportgespräch im Voice an.

Ansonsten danke ich dir für die Meldung dein Anliegen ist hiermit dokumentiert und abgeschlossen.

Mit freundlichen Grüßen
Tempest
AlphaUnit RP Supportstelle

Beispielhafte Gesprächsführung im Call (Discord-Support)

 **Szenario: OOC-Konflikt nach RP-Ereignis zwei Spieler beschuldigen sich gegenseitig**

 **Gesprächseröffnung durch Supporter:**

Guten Abend zusammen,

mein Name ist Tempest, ich bin aktuell zuständig für euren Fall. Ich bitte euch, zunächst kurz ruhig zu bleiben ich gebe beiden Parteien nacheinander das Wort.

Dieses Gespräch wird gemäß unserer Protokollierungspflicht dokumentiert. Ich bitte euch um respektvollen, sachlichen Ton. Sollte das Gespräch entgleisen, werde ich es abbrechen.

 **Spieler A schildert den Vorfall (Supporter hört zu, unterbricht nicht):**

„Also ich bin einfach mit meinem Auto die Straße runtergefahren und plötzlich rammt mich Spieler B von der Seite, zieht ne Waffe und zwingt mich auszusteigen ganz ohne RP.“

 **Supporter fasst knapp zusammen:**

Danke für deine Schilderung. Du sagst also: Es gab keinen vorherigen Kontakt und das Ganze kam plötzlich und ohne Vorwarnung?

 **Spieler B schildert:**

„Doch, ich hab ihn seit 10 Minuten verfolgt, weil er vorher unsere Base betreten hat. Ich hab ihm das sogar angesagt im Voice, er hat es nur ignoriert.“

 **Supporter klärt:**

In Ordnung. Ich prüfe parallel die Logs und ggf. deinen Clip, den du angekündigt hast.

[Pause – nach Prüfung]

Entscheidung und Auflösung:

Nach Sichtung deines Clips ist erkennbar, dass du, Spieler B, die Ansage tatsächlich gemacht hast, allerdings nicht klar und nicht in RP Form. Der Spieler hatte keine Möglichkeit zu erkennen, dass das Teil eines Überfalls sein sollte.

Laut unseren Regeln gilt ein Überfall als gültig nur mit klarer verbaler Ankündigung im RP, nicht durch undeutliche OOC-Ansagen.

Abschluss:

Ich bewerte das Verhalten als Regelverstoß gemäß §7 unzureichende RP-Kommunikation bei Gewaltanwendung.

Spieler B erhält eine mündliche Verwarnung. Spieler A: Dein Fahrzeugschaden wird nicht rückerstattet, da du dich nicht aktiv gewehrt oder gemeldet hast.

Gibt es dazu noch offene Rückfragen?

(Nachbesprechung)

Falls ihr in Zukunft unsicher seid, nutzt bitte frühzeitig ein Ticket. Einfache Fragen klären wir immer gerne. Danke für eure Zeit dieses Gespräch wird intern dokumentiert und abgeschlossen.

Schönen Abend euch!
