

# Dokumentation für die Channelmoderatoren von Knuddels

---

Stand 15.07.2016

## Inhalt

Die vier Säulen der Knuddelsphilosophie .....	4
1. Die Administration von Knuddels .....	5
1.1. Aufgabenbereich der Nutzer .....	5
1.2. Aufgabenbereich der Channelmoderatoren (CM) .....	5
1.3. Aufgabenbereich der Chatadministratoren (Admins) .....	6
2. Wie werde ich Channelmoderator? .....	7
2.1. Was ist der CM-Test? .....	7
2.2. Wann bleibe ich Channelmoderator? .....	7
2.3. Eigene E-Mail-Adresse nötig .....	7
3. Wahlregeln und Statusentzug .....	8
3.1. Verstoß gegen die Wahlregeln .....	8
Selbst gemeldeter Wahlverstoß .....	8
Selbst gemeldeter Wahlverstoß mit mind. 3 Nicks .....	8
3.2. Was kann zum Entzug der CM-Rechte führen? .....	9
4. Was sind die Aufgaben eines Channelmoderators? .....	10
4.1. Wie fördere ich ein positives Channelklima? .....	10
4.2. Wie Sorge ich für die Wahrung von Chatknigge, AGB & channeleigenen Regeln? .....	11
4.3. Wie beurteile ich, ob ich eingreifen muss oder ob ich etwas im Channel tolerieren kann? .....	11
4.3.1. Weniger ist meistens mehr (und besser)! .....	12
4.4. Wie werde ich ein aktives Teammitglied? .....	12
4.5. Treffen der Channelmoderatoren (CMV) .....	12
4.6. Wie kläre ich Fragen und Probleme? .....	13
5. Zusammenarbeit von CM und Admins .....	13
5.1. Muss man jeden berechtigten Notruf an einen Admin weiterleiten? .....	13
5.2. Probleme, bei denen man einen Admin hinzuzieht .....	14
5.3. Das HZA-Team .....	14
6. Wie verhält sich ein Channelmoderator richtig? .....	15
6.1. Wie verhalte ich mich gegenüber anderen Chattern? .....	15
6.2. Wie nehme ich neue Chatter auf? .....	15
6.3. Wie verhalte ich mich gegenüber eigenen Freunden und Bekannten? .....	16
6.4. Wie verhalte ich mich gegenüber administrativen Kollegen? .....	16

6.5.	Wie gehe ich mit eigenen Problemen, Unzufriedenheit und Stress um? .....	17
6.6.	Wer kontrolliert, ob ich alles richtigmache? .....	17
7.	Administrative Funktionen & Rechte .....	18
7.1.	/mute – Stillstellen .....	18
7.2.	/cmute – Buntschreiben unterbinden.....	19
7.3.	/videomute – den Videostream eines Nutzers unterbrechen .....	19
7.4.	/cl – Channellock .....	19
7.5.	/his – öffentliche Nachrichten nachträglich einsehen .....	20
7.6.	/fa – Adminliste .....	20
7.6.1.	Teams, die mit /fa aufrufbar sind .....	21
7.7.	/cmc – CM-Kommentar .....	21
7.8.	/cm – Channeleigene Regeln / Channelinfo .....	22
7.9.	/m *cm – Rundnachrichten .....	22
7.10.	/w – Infos über Mute und CL-Status .....	22
7.11.	/lcmmin – Abruf der eigenen Onlineminuten .....	22
7.12.	Channelmoderator-Icon .....	23
7.13.	Automatisch Stammchatter .....	23
7.14.	CM-Forum .....	23
8.	Wie wende ich meine CM-Funktionen richtig an?.....	23
8.1.	Keine Reaktion .....	23
8.2.	Öffentliche Reaktion / Öffentliche Verwarnung .....	24
8.3.	Private Reaktion / Private Verwarnung.....	24
8.4.	„Virtuelle Gewalt“ .....	24
8.4.1.	/mute – Redeverbot .....	25
8.4.2.	/cl – Der Rauswurf mit zeitweisem Channelverbot .....	25
8.5.	Verwarnungen und sonstige Nachrichten an Nutzer .....	25
9.	Häufige Situationen, Fragen & Erklärungen (FAQ).....	26
9.1.	Probleme im eigenen Channel .....	26
9.1.1.	Rücksichtsloses Verhalten, Verstöße gegen AGB, ... .....	26
9.1.2.	Nicknamen entmuten.....	26
9.1.3.	Ich werde persönlich angegriffen .....	26
9.1.4.	Nutzern im Channel wird Gewalt angedroht.....	27
9.1.5.	Öffentliche rassistische/ rechts- oder linksextreme/ sonstige verfassungsfeindliche Äußerungen.....	27
9.1.6.	Wie reagiere ich bei Beschwerden wegen sexueller Belästigung? .....	28
9.1.7.	Was mache ich, wenn ich die Kontrolle im Channel verloren habe? .....	29
9.2.	Allgemeine Probleme .....	30
9.2.1.	Cheaten in Spielechannels .....	30
9.2.2.	Handel mit virtuellen Gütern.....	30

9.3.	Eingriff in die Administration .....	31
9.3.1.	Vorlage von gefälschten Beweismitteln .....	31
9.3.2.	Unrechtmäßige Nutzung eines Nicks mit Sonderrechten .....	31
9.4.	Weitere FAQ (im Knuddels-Wiki) .....	31
9.5.	Nützliche Funktionen, die man im Chat verlinken kann .....	32
9.6.	Nützliche Webseiten, die man im Chat verlinken kann .....	32
10.	Wie legt man die channeleigenen Regeln fest? .....	33
10.1.	Welche Richtlinien muss man beachten? .....	33
11.	Was ist das Notrufsystem (kurz: NRS)? .....	33
11.1.	Das NRS bei Knuddels.de.....	34
11.2.	Notrufsystem – Erklärungen zu den Bezeichnungen .....	34
11.3.	Notrufsystem – Chatfunktionen.....	35
11.4.	Wie sieht das Notrufsystem für Nutzer aus? .....	35
11.5.	Wie funktioniert die Zuteilung eines Notrufes? .....	37
11.6.	Wie bearbeite ich einen Notruf?.....	38
11.7.	Wozu sind die gemeldeten Inhalte da?.....	39
11.8.	Notrufe bearbeiten – ganz wichtig: Typ prüfen!.....	39
11.9.	Notruf bearbeiten – Die Entscheidungsfindung! .....	40
11.10.	Wie schließe ich einen Fall ab? .....	40
11.10.1.	Bewertung eines Notrufes.....	41
11.11.	Richtige Kommentierung und warum sie so wichtig ist.....	42
11.12.	Eine letzte Prüfung und dann den Notruf abschließen .....	43
11.13.	Was tun, wenn ich den Notruf nicht allein abschließen kann? .....	43
11.13.1.	Notrufe weiterleiten.....	43
11.13.2.	Weiterleitung zur Bearbeitung (an Teams) .....	44
11.13.3.	Weiterleitung zur Ansicht (an Nicks) .....	44
12.	Der Videochat .....	45
12.1.	Die Administration des Channels .....	45
12.2.	Eine Erklärung der administrativen Begriffe .....	45
13.	Schlusswort .....	46

Besonders hilfreiche Erklärungen haben wir wie folgt gekennzeichnet:



**Merksätze** erleichtern das CM-Amt oder fassen Themen zusammen.



Warnhinweise bewahren vor Fehlern oder weisen auf wichtige Dinge hin.



Abschnitte, die nur für Knuddels.at relevant sind.



Weitere Hintergrundinformationen findet man im [Knuddels-Wiki](#).

Knuddels - bereits 1999 gegründet - steht der Name einerseits für den größten Chat im deutschsprachigen Raum und gleichzeitig für unsere einzigartige, familiäre Gemeinschaft. Seit der Gründung folgt 🧸 [Knuddels](#) einer besonderen Philosophie der gemeinsamen Werte und Ziele, die das tägliche Miteinander bestimmen. 2016 wurde sie, gemeinsam mit der ganzen Community, erstmalig schriftlich festgehalten. Die Knuddelsphilosophie soll für die gemeinsamen Wünsche und Werte der Mitglieder stehen und Basis für ein möglichst harmonisches Miteinander sein. Für ein Mitglied der Administration bei Knuddels sollte es selbstverständlich sein, die Werte der Knuddelsphilosophie gut zu heißen und sie zu unterstützen.

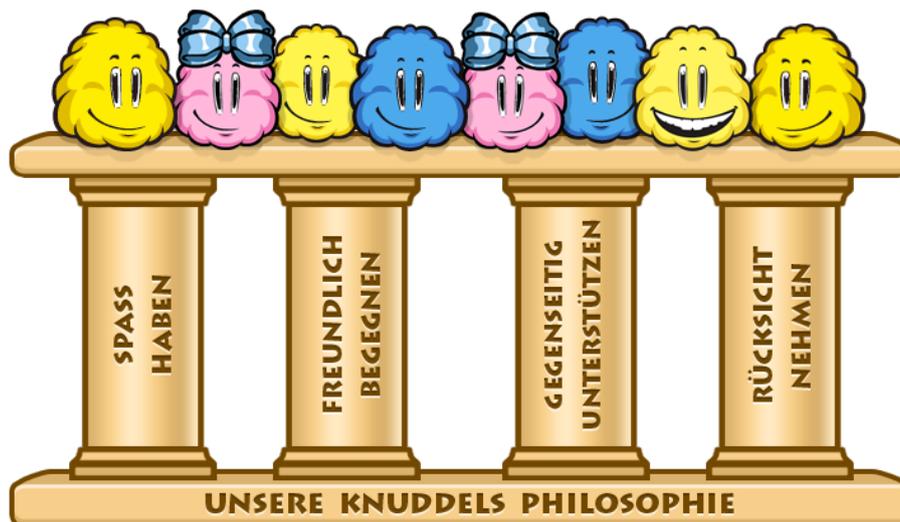
### **Doch was ist Knuddels eigentlich und was macht es für uns so besonders?**

Der Vergleich mit einer Bar oder einem Café im Netz passt sehr gut. Viele unterschiedliche Menschen besuchen dieses Café. Manche schauen unregelmäßig und auch nur kurz vorbei, andere bleiben vielleicht mehrere Stunden. Die einen wollen sich unterhalten, Freunde treffen und neue Menschen kennenlernen. Andere wollen sich in eine stille Ecke setzen, sich in Ruhe vom Alltag erholen, möglicherweise etwas spielen oder andere Gäste beobachten. Alle gemeinsam wollen ihre Freizeit genießen und wo sich so viele Menschen begegnen und gemeinsam Zeit verbringen, wird natürlich auch kräftig geflirtet und immer wieder auch die große Liebe des Lebens gefunden.

Das Besondere hier bei uns ist, dass es trotz der vielen unterschiedlichen Vorstellungen und Wünsche zur Freizeitgestaltung für jeden seinen Platz in der Knuddelsbar gibt. Es gibt ruhigere Loungebereiche, in denen es leiser und ungestörter ist. Billardtische und Spielautomaten um sich zu beschäftigen. Die Plätze am Tresen, um schnell und unverbindlich ins Gespräch zu kommen, Räume mit Musik und Unterhaltung und vieles mehr.

Das macht es spannend und abwechslungsreich, aber manchmal auch etwas kompliziert im Umgang miteinander - ganz wie in jedem anderen größeren Café auch. Deshalb ist es wichtig seine eigene Lautstärke, seine persönlichen Freiräume an den jeweiligen Bereich anzupassen in dem man sich gerade befindet. Denn nur mit gegenseitiger Rücksicht kann man dazu beitragen, dass sich alle Anwesenden wohl fühlen können und niemand vor die Türe gesetzt werden muss.

## **Die vier Säulen der Knuddelsphilosophie**



Die [Philosophie](#) (/philosophie) zeigt, dass man nicht jedes Problem, jede Meinungsverschiedenheit oder jedes Fehlverhalten eines Nutzers anhand eines Regelwerkes für ein friedliches Miteinander (z.B. den Chatknigge) abhandeln kann oder immer administrative Hilfe benötigt. Denn auch ohne Sonderstatus oder Chatamt kann man mit Hilfsbereitschaft und Engagement seinen Teil zu einem angenehmen Klima beitragen. Nur wenn sich möglichst jeder positiv einbringt, kann eine Community das leisten, was (fast) alle von ihr erwarten – Freude an einem Hobby und angenehmen Kontakt zu vielen verschiedenen Menschen.

# 1. Die Administration von Knuddels

In Fällen, in denen man doch einmal nicht alleine weiterkommt, wird die Community von den Mitgliedern der ehrenamtlichen Administration unterstützt. Sie setzt sich aus Channelmoderatoren,  [Chatadmins](#) und den vielen Mitgliedern in weiteren  [administrativen Teams](#) zusammen. Auch wenn die Administration über Funktionen verfügt, mit denen man Nicknamen stummschalten, oder sperren kann, sollen sie in erster Linie als Moderatoren und Mediatoren verstanden werden und handeln. Sie sollen helfen Probleme zu beseitigen und ein angenehmes Channelklima zu erhalten. Sie müssen nicht persönliche Probleme von oder zwischen Mitgliedern lösen, wenn diese sich selber helfen könnten, aber sie sollten die Nutzer zu einer friedlichen Lösung hinführen können.

Die Administration von Knuddels unterscheidet sich vor allem im Umfang der zur Verfügung stehenden Rechte. Allen gemein ist, dass sie sich gegenseitig unterstützen und teilweise auch kontrollieren.

Unterscheiden kann man zwischen

- der allgemeinen Administration in den Chaträumen durch die Channelmoderatoren und die Chatadministratoren
- der eher inhaltsbezogenen, globalen Administration durch Admins, welche durch Sonderteams für z.B. Fotos, Forum, Homepages und den Jugendschutz unterstützt wird und
- den Nutzern, die ebenfalls mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln für ein friedliches Miteinander sorgen können und vermutlich den wichtigsten, definitiv aber den größten Teil darstellen.

## 1.1. Aufgabenbereich der Nutzer

An einem guten Chatklima kann jeder einzelne Nutzer aktiv mitwirken:

- indem er Kleinigkeiten nicht überbewertet
- indem er keine Notrufe macht, wenn es sich nicht um wirkliche Notfälle handelt
- indem er möglichst kommentarlos und umgehend die /ig-Funktion verwendet und Störenfriede nicht beachtet. Auf keinen Fall Störenfrieden mit eigenem, negativem Verhalten Aufmerksamkeit schenkt.



CM und Admins sind nicht da, um mündigen Nutzern bei Streitigkeiten die Kohlen aus dem Feuer zu holen oder Kleinigkeiten zu ahnden. Wer Inhalte von anderen nicht lesen möchte, der kann die Personen jederzeit und umfassend mit den zur Verfügung stehenden Funktionen ignorieren. Dass bei deutlichen Verstößen eingegriffen werden soll, versteht sich von selbst.

## 1.2. Aufgabenbereich der Channelmoderatoren (CM)

Die CM bilden die Basis der Administration. Sie werden von den Stammchattern eines Channels für die Dauer von zwei Monaten in das Amt des Channelmoderators [gewählt](#).

Die meisten Probleme in der Gemeinschaft eines Channels lassen sich durch in Ruhe geführte Gespräche und im Notfall durch den sinnvollen Einsatz von einigen wenigen administrativen Funktionen lösen. **In erster Linie ist ein CM der Moderator des Channels. Er soll dabei helfen, dass sich die Besucher wohl fühlen.** Dazu kann er bei öffentlichen Gesprächen mit gutem Beispiel vorangehen und lenkend wirken, neue Nutzer mit einbinden und bei aufkommenden Streitigkeiten schlichtend eingreifen. In Notfällen kann er einem Nicknamen das Recht nehmen, bunte oder öffentliche

Nachrichten zu schreiben. Er kann Nicknamen aus dem Channel entfernen und ihnen den erneuten Zugang zum Channel verwehren. Notrufe des chatinternen [Notrufsystems](#), die den Channel eines CM betreffen, kann dieser meistens selbstständig bearbeiten.

CM sind mitten im Geschehen, beteiligen sich an der Gemeinschaft ihrer Lieblingschannel und kennen nicht nur die Gepflogenheiten in ihren Channeln, sondern meistens auch sehr viele der sich dort aufhaltenden  [Stammchatter](#). CM sind dadurch am besten in der Lage, Probleme zwischen Nutzern oder ganzen Nutzergruppen zu erkennen und ihnen durch vermittelnde Gespräche frühzeitig entgegen zu wirken.



CM sollen sich als aktive MODERATOREN des Channels verstehen, nicht als Channelpolizei oder Regelwächter.



Es gehört nicht zum Aufgabenbereich der CM im Hintergrund auf Verstöße zu warten oder ständig Profile und Fotos im Channel zu kontrollieren, um diese zu melden bzw. zu sanktionieren. CM sollen sich an den (vor allem öffentlichen) Gesprächen im Channel beteiligen, die Channelbesucher unterstützen und mit ihrem Verhalten zu einem positiven Channelklima beitragen.

### 1.3. Aufgabenbereich der Chatadministratoren (Admins)

Admins werden ebenso wie die CM von den Stammchattern gewählt. Die Wahl der Admins ist im Gegensatz zu den CM-Wahlen channelübergreifend, so wie auch der ganze Chatbereich von Knuddels in das Aufgabengebiet der Admins fällt.

Admins unterstützen die Moderatoren der Channel mit ihrer eigenen Erfahrung und in schwierigen Situationen. Sofern die channelbezogenen Funktionen eines CM nicht ausreichen, ein Nutzer verschiedene Channel stört oder durch sich ständig wiederholendes Fehlverhalten auffällt, können die CM einen Admin hinzuziehen, der über globale Rechte (d.h. Rechte für den ganzen Chat) verfügt. Ein Admin kann die Rechte eines CM in allen Channeln anwenden und hat darüber hinaus z.B. die Möglichkeit, einen Nicknamen oder eine IP-Adresse für den Chat zu sperren. Notrufe werden einem Admin immer dann vom System zugewiesen, wenn die Rechte eines CM zur Bearbeitung nicht ausreichen.

Admins betreuen als hauptzuständige Mitglieder (als  [HZA](#)) [zusammen mit den hauptzuständigen Ehrenmitgliedern (HZE)] die Channelmoderatoren, in dem sie bei Problemen helfen und gleichzeitig die Handlungen der CM [kontrollieren](#) und die CM-Wahlen überwachen.



CM handeln nur in ihrem Lieblingschannel, Admins handeln im ganzen Chat, schulen und unterstützen die CM.

## 2. Wie werde ich Channelmoderator?

Die genauen Erklärungen zum Ablauf der CM-Wahl findet man im  [Knuddels-Wiki](#), sowie im Chat unter [/hcmwahlinfos](#).



Es wird für den Wahlablauf niemals eine zusätzliche Eingabe der Nutzerdaten (z.B. Passwort) nötig sein. Wie auch in jeder anderen Wahlphase werden weder E-Mails versendet, noch externe Seiten für die Wahl angeboten. Sämtliche Nominierungs- und Wahlbefehle sowie Abläufe werden ausschließlich im Chat abgehandelt.

### 2.1. Was ist der CM-Test?

Bevor ein zum CM nominierter Nutzer gewählt werden kann und auf der Nominierungsliste erscheint, muss er den  [CM-Test](#) ablegen und bestehen. Es handelt sich um einen Multiple-Choice-Test, in dem das Wissen über Funktionen und Verhaltensregeln abgefragt wird. Erst wenn dieser Test bestanden wurde, wird der nominierte Nutzer für die Wahl zugelassen. Besteht der Kandidat den Test nicht, so kann er ihn noch einmal wiederholen. Wird auch die Wiederholung nicht bestanden, muss er die nächste CM-Wahl abwarten, um nach einer erneuten Nominierung den Test zu bestehen. Der CM-Test wird nach angenommener Nominierung mit [/cmtest](#) gestartet.

### 2.2. Wann bleibe ich Channelmoderator?

Wenn du CM bist und in deinem Channel keine neuen CM-Wahlen stattfinden, bleibst du automatisch in der kommenden Periode CM.

Findet für die kommende CM-Periode eine Wahl statt, musst du folgende Bedingung erfüllt haben, um dich ein weiteres Mal nominieren lassen zu können:

- Bist du jünger als 16 Jahre, musst du in den zwei Monaten als CM insgesamt 1.000 Onlineminuten in deinem CM-Channel verbracht haben.
- Bist du 16 Jahre oder älter, musst du in den zwei Monaten als CM insgesamt 2.000 Onlineminuten in deinem CM-Channel verbracht haben.

### 2.3. Eigene E-Mail-Adresse nötig

Als CM kann es immer wieder einmal vorkommen, dass man von einem Nutzer, Admin oder auch direkt von Knuddels eine E-Mail zugesendet bekommen muss. Aus diesem Grund ist es unbedingt notwendig, dass man als CM eine eigene E-Mail-Adresse und nicht z.B. eine „Familienadresse“ verwendet, zu der auch Geschwister oder Partner Zugriff haben oder die sie im Chat verwenden.

Des Weiteren könnte eine unberechtigte Person das  [Passwort](#) eines CM per E-Mail neu setzen, wenn man eine gemeinsame E-Mail-Adresse verwendet.

## 3. Wahlregeln und Statusentzug

Alle  [Regeln zur CM-Wahl](#) (vgl. auch /h wahlregeln) beziehen sich immer auf die eigene Person und nicht den eigenen Nicknamen. Man kann sie also nicht durch Verwendung eines neuen Nicks (Zweitnick) umgehen. Eine bestehende  [Nominierungs- oder Wahlsperre](#) darf mit keinem anderen Nick umgangen werden. Auch ist die Aufteilung von Rechten und Ämtern auf verschiedene Nicknamen nicht zulässig.

Sollte man in der Nominierungsphase (oder Wahlphase) das Amt entzogen bekommen haben, war bereits nominiert und wurde anschließend auch CM, so wird das Amt ein weiteres Mal entzogen. Die personenbezogene Nominierungssperre beginnt ab diesem Zeitpunkt erneut.



Ein eigenständig gemeldeter Wahlverstoß ermöglicht in fast jedem Fall eine geringere Sanktion, deshalb sollte man sich beim HZA des Channels melden, wenn man es bemerkt.



CM-Rechte, die durch die Verwendung von unerlaubten Wahlmethoden oder umgehen von Wahl-/Nominierungssperren erlangt wurden, können jederzeit entzogen werden. Zusätzlich kann dies zu Nicksperrern führen.

### 3.1. Verstoß gegen die Wahlregeln

Da das Wahlsystem eine wichtige Grundlage der Administration von Knuddels ist, muss es durch vergleichsweise strenge Maßnahmen vor Missbrauch und Manipulation geschützt werden. Wer mit drei Nicknamen (oder mehr) wählt und es nicht selber meldet, wird deshalb mit allen beteiligten Nicks permanent gesperrt. Bei freiwilliger Meldung bis zur Bekanntgabe des Wahlergebnisses wird eine geringere Sanktion (s.u.) gewählt.

Bei einem wiederholten Wahlverstoß innerhalb von 1 Jahr werden die beteiligten Nicks permanent gesperrt.

#### Selbst gemeldeter Wahlverstoß

- Nicksperrere der beteiligten Nicks für 20 Tage, es wird keine Wahlsperre gesetzt.

#### Selbst gemeldeter Wahlverstoß mit mind. 3 Nicks

- Sperre des Hauptnicks 20 Tage, weitere Nicks werden permanent gesperrt
- Zusätzlich wird vom Admin eine sofort gültige Wahlsperre von 6 Monaten (gerechnet ab dem nächsten Monatsersten) gesetzt.

#### Nicht selbst gemeldeter Wahlverstoß

- Nicksperrere der beteiligten Nicks für 40 Tage
- Vom System wird automatisch (!) auch eine Wahlsperre von 6 Monaten gesetzt.

#### Umgehung einer Wahl- oder Nominierungssperre mit weiteren Nicks

- Sperre des hierzu genutzten Nicks für 40 Tage.

## 3.2. Was kann zum Entzug der CM-Rechte führen?

Bevor es zu einem Entzug der CM-Rechte kommt, wird von den Hauptzuständigen Admins/Ehrenmitgliedern i.d.R. zur Warnung eine gelbe Karte ausgesprochen. Eine Gelbe Karte wird für gröbere Verstöße gegen die CM-Dokumentation und unvorbildliches Verhalten ausgesprochen. Sie ist für die laufende & die anschließende Periode gültig und ist danach als verjährt zu betrachten.

Kommt es nach Ablauf der Gültigkeit zu einer weiteren Gelben Karte aus dem gleichen Grund, so beträgt die Gültigkeit 6 Monate.

Eine zweite gelbe Karte führt dann zu einem Entzug der CM-Rechte.



Die Gelbe Karte muss gegenüber dem CM in einem Gespräch begründet werden. Eine Ausnahme sollte es nur dann geben, wenn der CM zu keinem Gespräch bereit ist, oder sich trotz mehrerer Versuche kein gemeinsamer Termin finden lässt.

In ganz gravierenden Fällen haben die HZA/E des Channels die Möglichkeit einem CM die Rechte ohne vorherige Gelbe Karte zu entziehen. Von dieser Möglichkeit werden sie nur im Extremfall gebrauch machen, sofern das Vertrauensverhältnis gegenüber dem CM unwiederbringlich gestört ist und der CM klar und massiv gegen die Regeln dieser Dokumentation verstoßen hat.

Wurden einem CM die Rechte entzogen, so ist dieser für die folgende CM-Nominierung gesperrt. Eine solche Sperre ist personenbezogen und gilt unabhängig vom Nicknamen. Man darf also auch nicht mit einem Zweitnick für die nächste Wahl nominiert werden.



Nach drei CM-Entzügen (innerhalb der letzten 2 Jahre) eines Nutzers wird vom HZA eine personenbezogene Wahlsperre für sechs Monate gesetzt.

## 4. Was sind die Aufgaben eines Channelmoderators?

CM setzt sich aus zwei Begriffen zusammen: Channel und Moderator.

Es handelt sich also um eine Person, die (innerhalb des Channels) die laufenden Gespräche moderiert bzw. lenkt. Das setzt voraus, dass sich ein CM aktiv an den Gesprächen beteiligt und bei aufkommenden Unstimmigkeiten die Gespräche möglichst in eine friedliche Richtung leitet. Diskussionen und auch Meinungsverschiedenheiten im Channel gehören dazu, sollten allerdings von allen Beteiligten respektvoll geführt werden.

Vor einer Nominierung muss sich jeder Kandidat bewusstmachen, dass das CM-Amt gänzlich ungeeignet ist, um damit vor anderen anzugeben oder sich aufzuspielen. CM müssen immer zurückhaltend und unspektakulär handeln, denn nur so erhalten sie die notwendige Anerkennung durch Channelbesucher und die übrige Administration. Bei jeder Handlung braucht der CM Fingerspitzengefühl und Besonnenheit und darf sich auf keinen Fall wie eine Art Chatpolizei aufführen.



Für die Erfüllung der CM-Aufgaben wird kein blinder Gehorsam verlangt. Eine Handlung, die ein Problem auf gerechte und konfliktfreie Art löst und somit der Verbesserung des Chatklimas dient, ist immer richtig.

### 4.1. Wie fördere ich ein positives Channelklima?

CM haben im Vergleich zu den Admins den Vorteil, dass sie nur für einen kleinen Ausschnitt der gesamten Community zuständig sind, nämlich für den Channel, in dem sie gewählt wurden.

Es ist optimal, wenn sich die Stammchatter eines Channels als einen Teil einer großen Channelfamilie begreifen, in der alle freundlich und respektvoll miteinander umgehen. Spannungen und Streitigkeiten sollten die absolute Ausnahme darstellen. Als CM sollte man versuchen, dieses familiäre Klima zu fördern und erkennbar aufziehende Streitereien schon im Vorfeld zu verhindern.

Dabei übt man sein Amt genau dann am besten aus, wenn man seine Sonderrechte wie auch den Sonderstatus als CM zur Konfliktlösung nicht mit in die Waagschale wirft, sondern sich auch wie ein gewöhnliches Mitglied der großen Familie verhält.

Es wird von jedem CM erwartet, dass er in der Lage ist, die Situation im Channel selbst zu beurteilen, insbesondere, wann er eingreifen muss und wann nicht.



Hinweise an neue Nutzer wie „NICK, lies /info“, oder „NICK, mach /info, 1. Verwarnung“ sind unfreundlich und falsch. Begeht jemand einen Verstoß, so weist man ihn freundlich darauf hin und erklärt, weshalb etwas nicht erwünscht oder nicht erlaubt ist.

## 4.2. Wie Sorge ich für die Wahrung von Chatknigge, AGB & channeleigenen Regeln?

Um ein positives Klima im eigenen Channel zu ermöglichen, muss gewährleistet sein, dass alle Mitglieder aufeinander Rücksicht nehmen. Die Basis für das Miteinander ergibt sich aus der [Knuddelsphilosophie](#). Der Chatknigge gibt einige Erklärungen zum Verhalten und die durch die Stammis eines Channels definierten [channeleigenen Regeln](#) geben einen Einblick in die Gepflogenheiten des jeweiligen Channels.

Inwiefern man auf ein unerwünschtes Verhalten von Besuchern des Channels reagiert hängt von **drei Faktoren** ab:

1. Von der **Härte des Verstoßes**. Bei einem einfachen Verstoß gegen die channeleigenen Regeln oder den Chatknigge sollte man nach Möglichkeit ohne Eingreifen auskommen. Bei einer verfassungsfeindlichen Äußerung (z.B. Hitlergruß) hingegen muss man sofort und unmissverständlich handeln.
2. Liegt ein erneuter Verstoß vor oder handelt es sich um **das erste Mal**? Die channeleigenen Regeln und auch der Chatknigge (vor allem bei neuen Mitgliedern) sind nicht immer bekannt. Besteht kein absichtlicher Verstoß, sollte man es hier immer zuerst mit einem freundlichen Hinweis versuchen.
3. Von der **Einsicht** des Mitglieds, das den Verstoß begangen hat. Auf Mitglieder, die auf die Bitte um etwas mehr Rücksichtnahme uneinsichtig reagieren, kann durchaus mit der /mute oder der /cl Funktion reagiert werden.



Unabhängig von der Situation ist es immer das Beste, wenn es dem Moderator gelingt, ein Mitglied ohne Anwendung der CM-Funktionen zur Einsicht zu bringen, denn so werden viele zukünftige Konflikte verhindert.

## 4.3. Wie beurteile ich, ob ich eingreifen muss oder ob ich etwas im Channel tolerieren kann?

Natürlich kann man nicht jeden einzelnen (Vor-)Fall mit Beispielen und Regeln abdecken. Wenn man bedenkt, dass die Nutzer vor allem Spaß haben und gleichzeitig alle rücksichtsvoll und tolerant sein sollen, so kommt man auf einige wenige Punkte, deren Prüfung in den meisten Fällen ausreichend ist.



Die 5 goldenen Fragen:

- Ist die betreffende Handlung schädlich für Knuddels als Unternehmen?
- Ist die betreffende Handlung schädlich für die Community / Gemeinschaft?
- Werden durch die betreffende Handlung Personen geschädigt, belästigt oder drastisch gestört?
- Ist es in diesem Fall sinnvoll, dass sich viele Nutzer dem Wohle einzelner unterordnen?
- Muss die Administration bei dieser Handlung überhaupt regulierend eingreifen?

### 4.3.1. Weniger ist meistens mehr (und besser)!

Ein Channel (und auch die ganze Community) sollte so wenige Regeln und Zurechtweisungen aussprechen, wie irgendwie möglich sind, um den vielen verschiedenen Personen möglichst viele Freiräume zu lassen.

Gleichzeitig müssen aber genau so viele Regeln geschaffen werden, um ein friedliches Miteinander zu gewährleisten und die Nutzer vor Störenfriedern zu schützen.



Eine Verwarnung, nur um einer „Regel“ willen, ist überflüssig und falsch, wenn sich niemand wirklich gestört fühlt!

### 4.4. Wie werde ich ein aktives Teammitglied?

Alle CM eines Channels stellen ein gemeinsames Team dar, welches gemeinsam dieselben Ziele verfolgt. Hierbei ist es von großer Bedeutung, dass sich kein CM als Einzelkämpfer versteht, sondern dass man in Zusammenarbeit mit allen anderen Teammitgliedern handelt. Die Teamarbeit erleichtert dem einzelnen Moderator seinen Einsatz, denn viele Konflikte lassen sich durch die Hilfe anderer Moderatoren schneller und reibungsloser lösen. Damit das Team gut funktionieren kann, sollten sich die Moderatoren untereinander kennen und in jedem Fall respektvoll miteinander umgehen.

Jeder Moderator hat seine eigenen Stärken und Schwächen, zudem kennt jeder auch unterschiedliche Stammmitglieder des Channels. Hier muss die Stärke des Moderatorenteams liegen.

### 4.5. Treffen der Channelmoderatoren (CMV)

Es ist notwendig, dass alle neuen CM nach Ende der Wahlphase in das Amt eingewiesen und offene Fragen geklärt werden. Danach ist es sinnvoll, dass sich alle CM eines Channels in regelmäßigen Abständen in einem separaten Raum ungestört treffen. Die Organisation des regelmäßigen Moderatorentreffens sollte von einem CM in Rücksprache mit den hauptzuständigen Admins/ Ehrenmitgliedern durchgeführt werden. Seine Aufgabe besteht darin, einen günstigen Termin zu finden und alle Moderatoren und zusätzlich alle für den Channel zuständigen Admins über diesen Termin zu informieren. Zusätzlich kann er, falls sinnvoll, Punkte für eine Tagesordnung sammeln. Wie oft die CMVs durchgeführt werden ist sehr vom Channel abhängig. In größeren Channels sind wöchentliche Treffen nötig, in ganz kleinen Channels reichen oft monatliche Treffen.

Folgende Themen sollten auf einer CMV besprochen werden:

1. Bestandsaufnahme des Channelklimas. Ist eine negative Entwicklung erkennbar? Wenn ja, wo liegen die Gründe dafür und wie kann eine solche Entwicklung gestoppt werden? (Stichwort: autom. Channelumfragen)
2. Beobachtete Probleme und Konflikte im Channel, die über normale Alltagsprobleme hinausgehen und über die alle Moderatoren beraten sollten.
3. Interne Probleme zwischen CM sollten hier angesprochen und ausdiskutiert werden. Bestehende Konflikte müssen immer gelöst werden, denn sonst funktioniert die Kooperation des Teams nicht mehr.
4. Eine Erneuerung der channeleigenen Regeln sollte nur auf Moderatorentreffen besprochen und durchgeführt werden.

Allgemeine Entscheidungen müssen auf der CMV im Zweifel immer mit demokratischer Mehrheit getroffen werden.

Das Moderatorentreffen dient natürlich auch dem Zweck, sich besser kennen zu lernen. In jedem Fall sollte ein solches Treffen nach jeder Moderatorenwahl stattfinden. Die Teilnahme an der CMV bekommt jeder CM durch einen Profileintrag bestätigt. Hierzu sollte er mindestens 50-75% der CMV anwesend gewesen sein und diese nur aufgrund wichtiger Gründe verlassen.

## 4.6. Wie kläre ich Fragen und Probleme?

CM sind für Fragen und Probleme der Mitglieder in ihrem Channel zuständig. Sie sollten diese, sofern es ihnen möglich ist, zur Zufriedenheit der entsprechenden Mitglieder klären. Häufig hilft schon der Hinweis auf die Chathilfe (/h index und /h index2), das  [Knuddels-Wiki](#) und das /Forum, in welchem die meisten Fragen schon geklärt sind bzw. geklärt werden können.

Bei manchen Fällen macht es auch Sinn, ein Mitglied an einen Admin oder ein administratives Teammitglied zu verweisen.

## 5. Zusammenarbeit von CM und Admins

Die Aufgaben eines CM wurden nun ausführlich und umfassend dargelegt. Viele weitere Aufgaben der Administration fallen in die Aufgabenbereiche der Admins oder der Teammitglieder. Eine vollständige Aufgabenübersicht der Admins würde den Rahmen dieser Doku sprengen, deshalb gehen wir hier kurz auf die wichtigsten Adminaufgaben, aus Sicht der CM, ein.

Eine der wichtigsten Aufgaben der Admins ist die Unterstützung, aber auch die Kontrolle der CM. Jedem Channel, der über CM verfügt, werden ein bis drei hauptzuständige Admins (oder Ehrenmitglieder) zugeordnet. Normalerweise sollten sich diese Admins um alle Fragen und Probleme der CM ihres zugewiesenen Channels kümmern, im Notfall ist aber auch jeder andere Admin zuständig. Mit allen Fragen und Problemen, die CM nicht intern klären können, sollten sie sich an die zuständigen Admins wenden.

Bei Problemen gehen Admins auch Regelverstößen der CM nach und werden entsprechende Gespräche mit den betroffenen Moderatoren führen, sofern das Moderatorenteam solche Probleme nicht selbst intern diskutiert und löst. Admins können einem CM in letzter Konsequenz seine Rechte entziehen.



Probleme innerhalb des Channels und mit Nutzern des Channels sollen nach Möglichkeit von einem CM geklärt werden. Das Hinzuziehen eines Admins ist nur in wirklich wichtigen und problematischen Fällen sinnvoll.

### 5.1. Muss man jeden berechtigten Notruf an einen Admin weiterleiten?

Notrufe, die ein CM alleine abschließen kann und bei denen ein /mute oder /cl ausreichend ist, soll er auch alleine abschließen. Der Fall ist damit erledigt und muss nicht weitergeleitet werden.

Die Weiterleitung an einen Admin ist nur dann nötig und sinnvoll, wenn ein Nutzer immer wieder durch negatives Verhalten auffällt oder der Verstoß deutlich über Kniggeverstöße, eine einfache Beleidigung oder Belästigung hinausgeht.



In allen Fällen kann der notrufende Nutzer den Störenfried mit /ig NICK ignorieren. Meistens reicht es dann auch aus, wenn ein CM ihn für den Channel mutet, oder aus dem Channel wirft.

## 5.2. Probleme, bei denen man einen Admin hinzuzieht

Bei den folgenden Problemen, die im Alltag eines CM auftreten, sollte immer ein Admin hinzugezogen werden:

1. unkontrollierbare Eskalation eines Streits
2. massive Verstöße gegen die AGB (z.B. sexuelle Belästigung von Jugendlichen, verfassungsfeindliche Äußerungen)
3. ein unter verschiedenen Nicks immer wiederkehrendes Mitglied, das permanent den Chatbetrieb stört
4. bei Nick-, HP-, Foto- oder Infoinhalten (/w) eines Mitglieds, welche gegen die AGB verstoßen
5. bei Fällen von Passwort- und Nickmissbrauch, insbesondere beim Missbrauch von CM-Nicks



Einige Nutzer „fordern“ dass ein Admin hinzugerufen wird. Wenn ein Problem jedoch dadurch behoben werden kann, dass die Nutzer sich gegenseitig ignorieren, dann sollen sie es tun, um weiteren Unfrieden zu vermeiden, oder sich nicht weiter stören zu lassen. Solange kein grober Verstoß vorliegt, kann jeder Nutzer mit /ig dafür sorgen, dass er Ruhe hat.

## 5.3. Das HZA-Team

Das  [HZA-Team](#) besteht aus erfahrenen Admins, die ihr Hauptaugenmerk auf die gute Zusammenarbeit zwischen HZA/HZE und CM legen. Sollten in einem Channel Konflikte zwischen den betreuenden Admins oder Ehrenmitgliedern und den CM auftreten oder sind die HZA/HZE inaktiv und bei Problemen nicht erreichbar, so steht es jedem CM offen, sich an ein Mitglied des HZA-Teams zu wenden.

Das HZA-Team sollte auf keinen Fall als die interne Adminpolizei verstanden werden. Es soll dabei helfen Probleme durch eine neutrale Sicht von außen zu beurteilen, die Parteien zu unterstützen und durch ihre Unabhängigkeit gemeinsame Lösungen finden. Das Team wird i.d.R. versuchen durch Gespräche eine Klärung der Problematik herbeizuführen. Führt dies zu keinem befriedigenden Ergebnis, ist das Team jedoch auch berechtigt, HZA/HZE aus dem Channel zu nehmen und andere einzusetzen.

## 6. Wie verhält sich ein Channelmoderator richtig?

### 6.1. Wie verhalte ich mich gegenüber anderen Chattern?

Ein CM hat für viele Mitglieder eine Vorbildfunktion. „Was ein CM macht, das ist in Ordnung - verhalte ich mich wie ein CM, dann mache auch ich alles richtig.“

Hieraus ergibt sich, dass CM sich wirklich vorbildlich verhalten müssen. Die Handlungen eines CM werden von Mitgliedern als erlaubt angenommen (d.h. alles, was ein Moderator macht, kann nicht verboten sein) - dessen sollte man sich immer bewusst sein. Die Vorbildfunktion bezieht sich auf alle Bereiche, in denen der Moderator mit seinem Namen in der Community in Erscheinung tritt (Chattext, Homepage, Forumsbeiträge, Whois-Info...).

Die meisten Mitglieder besuchen Knuddels, um zu flirten und Spaß zu haben. Deshalb sollen CM zu einem guten Klima beitragen: scherzen, lachen und unwesentliche Dinge auch mal locker sehen – das ist auf keinen Fall ein Widerspruch zum CM-Amt.

Daraus ergeben sich unmittelbar klare Regeln, was man als CM tun und nicht tun sollte:

- niemals jemanden beleidigen, sondern immer freundlich bleiben
- niemals provozieren lassen, sondern immer gelassen und locker reagieren
- nicht gegen den Chatknigge, die AGB oder channeleigenen Regeln verstoßen und andere bei Verstoß auf diese hinweisen
- niemals mit den CM-Funktionen prahlen, sondern die CM-Funktionen nur dann einsetzen, wenn es wirklich notwendig ist
- sich niemals als besseren Menschen/Mitglied verstehen und überheblich werden, sondern immer auf dem Teppich bleiben
- aus einem kleinen Konflikt keinen großen machen, sondern bei der Konfliktlösung auch Kompromisse eingehen
- die CM-Zusatzinfos aus dem Profil (Mute und CL-Statistik) keinem Mitglied mitteilen, sondern diese diskret für sich behalten



Ein CM soll Vorbild und integrierter Teil der Channelgemeinschaft sein. Solange es zu keinen groben AGB-Verstößen kommt, sollte man die Dinge locker sehen, wenn sich niemand (begründet) gestört fühlt.

### 6.2. Wie nehme ich neue Chatter auf?

Eine große Familie zeichnet sich auch dadurch aus, dass sie neue Mitglieder freundlich aufnimmt, sowohl als Gäste als auch als neue Familienmitglieder. Als CM muss man besonders darauf achten, dass neu registrierte Mitglieder freundlich begrüßt werden und eine Chance erhalten, in die bestehende Gemeinschaft aufgenommen zu werden.



Die freundliche Aufnahme von neuen Mitgliedern verbessert das Channelklima, gute Channel lassen sich daher auch an diesem Merkmal erkennen.

### 6.3. Wie verhalte ich mich gegenüber eigenen Freunden und Bekannten?

Ein wichtiger Grundsatz des Handelns von CM ist der der Gleichheit. Unabhängig davon, wie gut man jemanden kennt und schätzt, muss ein CM auf alle Verstöße möglichst gleich reagieren, alles andere ist ungerecht und wird verständlicherweise zu Streit und Ärger führen.

Das bedeutet nicht, dass man neue Nutzer (die die Regeln nicht kennen) so bestraft wie jemanden, der zum X-ten Mal den Channel stört, sondern dass man keine Personen bevorzugt oder benachteiligt. Bei Freunden besteht natürlich eine viel größere Chance, einen Konflikt friedlich zu klären, aber auch die Gefahr, dass sie erwarten, dass man bei ihnen mehr toleriert.

Sollte man sich bei einer Entscheidung nicht sicher sein, so kann man einen anderen CM um seine Meinung bitten.



CM behandeln alle fair und gleich, bevorzugen keine Freunde und benachteiligen keine Personen, die sie nicht mögen.

### 6.4. Wie verhalte ich mich gegenüber administrativen Kollegen?

In vielen Situationen ist die Hilfe anderer Teammitglieder wichtig, man muss sich aufeinander verlassen können. Der Rat anderer Kollegen sollte immer berücksichtigt werden, vor allem, wenn man gerade neu im CM-Amt ist. Hilfe und Rat anzunehmen ist kein Zeichen von Schwäche oder Unfähigkeit, sondern ein Zeichen von Intelligenz und Stärke.

Gibt es allerdings Konflikte innerhalb des Teams, so sollten diese angesprochen und geklärt werden. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass man alle anderen Moderatoren gut kennt – wichtig ist nur, dass man mit niemandem im Team ernste Probleme hat. Damit diese Probleme gar nicht erst entstehen, sollte man sich unbedingt an folgende Regeln halten:

- niemals einen Kollegen ärgern, täuschen, bloßstellen oder über ihn lästern, sondern sich stets hilfsbereit und kollegial verhalten und Kritik privat besprechen
- niemals einen Kollegen einen vorhersehbaren Fehler machen lassen, sondern ihm mit Rat und Tat zur Seite stehen und gegenseitig aufeinander aufpassen
- niemals Informationen, die nur für CM bestimmt sind (Moderatorentreffen), an Dritte weitergeben
- bei Problemen, die nicht selbst oder im CM-Team gelöst werden können, die HZA/HZE zu Rate ziehen

Admins und CM sind die zwei entscheidenden Teile des gesamten Administrationsteams. Gerade weil sie unterschiedliche, aber ineinandergreifende Aufgabenbereiche besitzen, ist ein gutes Klima zwischen beiden Teilen unverzichtbar.

Wendet man sich als CM mit einem Problem oder einer Frage an einen Admin, dann sollte man vorher geprüft haben, ob man das Problem nicht auch mit Hilfe der eigenen Teamkollegen lösen kann.

Die zuständigen Admins eines Channels sollten zu allen  [Moderatorentreffen](#) eingeladen werden. Ist ihre Anwesenheit auf dem Treffen dringend erwünscht, so sollte dies bei der Einladung klar zum Ausdruck gebracht werden.

Bestehen CM-interne Probleme, bei denen bisher jeder eigene Lösungsversuch gescheitert ist, sollte man dringend die zuständigen Admins einbeziehen. Dabei ist es wichtig, den Admins gegenüber das Problem immer wahrheitsgemäß und fair zu schildern. Diese werden sich dann alle Seiten anhören und aus neutraler Position zu schlichten versuchen.

Insgesamt muss man also im Umgang mit den Admins dieselben Dinge beachten, wie gegenüber den CM-Kollegen. Wenn sie bei der Schlichtung von Konflikten versuchen zu helfen, dann sollte man dies nicht als böswillige Einmischung ansehen.

- Admins sollten möglichst nur dann in Anspruch genommen werden, wenn eine Lösung nur noch mit ihrer Hilfe möglich.
- Auf die Kritik eines Admins sollte sachlich und wahrheitsgemäß die eigene Position darstellen und Fehler offen eingestehen.
- Man braucht keine Angst im Umgang mit Admins zu haben, sie sind genauso Menschen und Knuddelsmitglieder wie alle anderen auch.



CM und Admins bilden ein großes Team, in dem jeder auf die Hilfe des anderen angewiesen ist. Deshalb müssen sich beide Seiten respektvoll behandeln und unterstützen.

## 6.5. Wie gehe ich mit eigenen Problemen, Unzufriedenheit und Stress um?

Jeder kennt das – es gibt Tage (oder Wochen), in denen einfach alles schief läuft und man sich in einem gereizten Zustand befindet. Man verursacht dann meist mehr Probleme, als man löst.

In diesem Fall sollte man sich einfach „Urlaub“ gönnen und die Community nur mit einem Zweitnick betreten. Damit tut man sich und seinen Kollegen einen großen Gefallen.

Hält diese Phase der Probleme an und es ist deutlich, dass man dem Amt nicht gerecht werden kann, so sollte man, auch zu seinem eigenen Besten, die nächste Nominierung ablehnen.

## 6.6. Wer kontrolliert, ob ich alles richtigmache?

Bearbeitete Notrufe werden stichprobenartig vom Adminsteam nach folgenden Kriterien überprüft und bewertet:

- Notruftyp: richtig/falsch
- Bewertung: richtig/falsch
- Strafmaß: angemessen / zu hoch / zu niedrig / im Chat auch umgesetzt
- Kommentierung in Whois und Webkomponente: richtig / falsch / verständlich / unverständlich
- Weiterleitung: sinnvoll / nicht sinnvoll

Ziel dieser Maßnahme ist es, eine faire Bewertung von Notruffällen sicherzustellen und die Bearbeiter auf mögliche Fehler in ihrer Bewertungsweise hinzuweisen.

## 7. Administrative Funktionen & Rechte

In diesem Kapitel werden die Chatfunktionen der CM aus technischer Sicht dargestellt. Es wird erklärt, wie sie funktionieren und was sie bewirken. Die hier vorgestellten Funktionen (mit Ausnahme der /cm-Funktion) können nur in dem Channel und in Channeln derselben Familie (Flirt, Flirt 2, Flirt 3, ...), angewendet werden, in dem man das Amt des CM innehat.

### 7.1. /mute – Stillstellen

Einen Nutzer „muten“ bedeutet, dass man ihm die Fähigkeit nimmt, öffentliche Nachrichten zu schreiben.

Alle Mutelisten werden immer um ca. zwei Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag wird jeder Nick wieder entmutet.

Anwendung: /mute

Wirkung: Man erhält eine Übersicht der Muteliste, auf welcher alle Nicks aufgeführt sind, die momentan gemutet sind. Zusätzlich erhält man die Information, wer die jeweiligen Nicks gemutet hat. Steht ein Nick auf der Muteliste, kann dieser in dem jeweiligen Channel keine öffentlichen Nachrichten mehr produzieren und auch an keinen Chatspielen (Mafia, Mix, Hangman, Quiz, usw.) teilnehmen.

Anwendung: /mute NICK:GRUND

Wirkung: NICK wird auf die Muteliste gesetzt und GRUND als CM-Comment sowie als Begründung für den Nutzer angezeigt. Bei jedem Mitglied wird mitgezählt, wie häufig es durch diese Funktion von einem CM oder einem Admin gemutet wurde. Die Information über die Anzahl der Mutes können CM und Admins durch Eingabe von /w NICK einsehen.

Wird ein Nick auf die Muteliste gesetzt, der schon auf mindestens zwei Mutelisten anderer Channel steht, kommt er zusätzlich noch auf die globale Muteliste. Nicks, die auf der globalen Muteliste stehen, sind automatisch in allen öffentlichen Channeln gemutet.

Anwendung: /mute !NICK

Wirkung: NICK wird wieder von der Muteliste entfernt und kann somit fortan wieder öffentliche Nachrichten schreiben. Wurde der NICK allerdings von einem Admin oder einem anderen CM gemutet, so kann dieser auch nur von diesem CM oder einem Admin wieder entmutet werden.

Es kann sein, dass jemand keine öffentlichen Nachrichten produzieren kann, obwohl dieser nicht auf der Muteliste des Channels steht. In diesem Fall steht der Nick vermutlich auf der globalen Muteliste, welche nur Admins zugänglich ist.

## 7.2. /cmute – Buntschreiben unterbinden

Anwendung: /cmute, /cmute NICK:GRUND, /cmute !NICK

Wirkungen: Diese Funktion ist ganz analog zur /mute-Funktion, außer dass NICK auf die Colormutelliste gesetzt wird. Nicks, die auf der Colormutelliste stehen, können keine Kügelchen (°) mehr zur Änderung der Schriftgröße und -farbe sowie keine fette Schrift und keine Smileys verwenden. Sie ist also vor allem bei Verstößen gegen Knigge Punkt drei („Missbrauch von Textformatierungen“) angebracht.

## 7.3. /videomute – den Videostream eines Nutzers unterbrechen

Anwendung: /videomute NICK:GRUND

Wirkung: Verhindert das Videostreamen von NICK im angewendeten Channel und setzt GRUND als CMC-Comment. Der Videomute wird nach Zeit X automatisch wieder aufgehoben.

Anwendung: /videomute !NICK:GRUND

Wirkung: Hebt den Videomute bei NICK für den Channel wieder auf und setzt GRUND als CMC-Comment.

## 7.4. /cl – Channellock

Anwendung: /cl

Wirkung: Es wird eine Übersicht der Channellockliste angezeigt, die alle Nicks enthält, welche für diesen Channel gesperrt sind. Zusätzlich erhält man die Information, von wem die jeweiligen Nicks gesperrt wurden. Gesperrte Nicks können den Channel nicht betreten. Außerdem kann der Channel ebenfalls von keinem Nick betreten werden, der dieselbe IP-Adresse aufweist.

Alle Channellocklisten werden immer um ca. zwei Uhr morgens (beim Reload des Chatserver) komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag wird jeder Nick wieder entsperrt.

Anwendung: /cl NICK:GRUND

Wirkung: Wirft NICK aus dem aktuellen Channel und öffnet bei dem rausgeworfenen Benutzer ein Fenster, welches ihm den Nick des CM, sowie den angegebenen GRUND der Sperre offenbart. Hierbei wird NICK auf die Channellockliste gesetzt und kann somit den Channel vorerst nicht erneut betreten.

Der GRUND kann beliebig lang sein, muss aber mindestens zehn Zeichen betragen. Bei jedem Mitglied wird mitgezählt, wie häufig es durch diese Funktion gesperrt wurde. Die Information über die Anzahl der Rauswürfe können CM und Admins durch Eingabe von /w NICK einsehen.

Die /cl-Funktion hat auf Stammis, die den aktuellen Channel zu ihrem Lieblingschannel gewählt haben, keine Auswirkung.

Anwendung: /cl !NICK

Wirkung: Löscht NICK wieder von der Channellockliste. Die Funktion kann nur von einem Admin, oder dem CM aufgehoben werden, der den Channellock verhängt hat.

## 7.5. /his – öffentliche Nachrichten nachträglich einsehen

Anwendung: /his

Wirkung: Öffnet ein Fenster, das die öffentlichen Nachrichten der letzten drei Minuten (max. 60 Nachrichten) im aktuellen Channel anzeigt. Mit Hilfe dieser Funktion kann das öffentliche Channelgeschehen nachträglich auf einen Verstoß hin überprüft werden. Die Funktion kann nur in Channels angewendet werden, in denen man CM-Rechte besitzt.

Anwendung: /his -:NICK

Wirkung: Wie oben, nur, dass zusätzlich alle Nachrichten von NICK durch einen Pfeil am Zeilenanfang hervorgehoben sind.



Wie jede administrative Funktion ist auch die /his bei Problemen und zum Wohle des Channels, nicht aber grundlos gegen einzelne Nutzer einzusetzen, um diese zu stalken.

## 7.6. /fa – Adminliste

Diese Funktionen ermöglichen die schnelle Suche nach einem Admin oder Teammitglied als Ansprechpartner.

Anwendung: /fa

Wirkung: Öffnet ein Fenster, in dem alle Admins aufgelistet werden, die momentan im Chat online sind.

Anwendung: /fa ?

Wirkung: Öffnet ein Fenster, in dem alle Teams aufgelistet sind, die über eine /fa-Liste verfügen. Rechtsklick auf das Team öffnet die zugehörige Hilfe. Linksklick öffnet die Teamliste.

Anwendung: /fa TEAM bzw. /fa TEAM1,TEAM2 oder /fa TEAM1+TEAM2

Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den Nicks aller administrativen Mitglieder des Teams mit dem Namen [TEAM](#), die momentan mit dem PC online sind. Gibt man zwei Teams an so bedeutet ein Komma, dass beide Teamlisten geöffnet werden (z.B. AET und JuSchu). Ein + hingegen öffnet ein Fenster mit der Schnittmenge der Teams, d.h. alle Mitglieder die in TEAM1 *und* TEAM2 (z.B. AET & JuSchu) sind.

Anwendung: /fa TEAMNAME:STATUS

Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den Nicks aller administrativen Mitglieder des Teams mit dem Namen TEAMNAME, die momentan online sind und wie folgt den STATUS besitzen:

0 = Mitglied	1 = Family	2 = Stammi
3 = Ehrenmitglied	6 = Admin	

Anwendung: /fa TEAM:MINSTATUS

Wirkung: Analog zu oben, außer dass nur Teammitglieder angezeigt werden, die mindestens den Status MINSTATUS besitzen.

Anwendung: /fa TEAM:all

Wirkung: Zeigt alle Teammitglieder unabhängig vom Onlinestatus an.

Anwendung: /fa TEAM:all!

Wirkung: Wie oben, zeigt die Liste aber direkt alphanumerisch sortiert an.

### 7.6.1. Teams, die mit /fa aufrufbar sind

Teams können sein: Admin, PHT, AET, Bugs, Chattertreffen, Forum, Foto, Forum, Handy-Chat, h4y , HZA, Ideen, iPhone, JuSchu, MyChannel, Smileytausch, Spiele, TAN , Veranstaltungen, Verify, VK , VA

Durch Eingabe von /fa jugendschutz (oder kurz juschu) erhält man also die Liste der Jugendschutz-Teammitglieder und analog mit /fa foto die der Fototeammitglieder, usw.

In Knuddels.at existieren einige dieser Teams nicht. Ihre Aufgaben werden dann von den Admins mit übernommen.

### 7.7. /cmc – CM-Kommentar

Anwendung: /cmc NICK:TEXT

Wirkung: Fügt *TEXT* als CM-Kommentar bei *NICK* ein. Hierbei ist es aber notwendig, dass sowohl der CM als auch NICK sich in einem Channel aufhalten, in dem der CM seine CM-Rechte besitzt. Anwendungen der /mute und /cl-Funktion werden mit den angegebenen Gründen durch CM-Comments automatisch dokumentiert. Die CM-Comments werden im Profil angezeigt und sind einsehbar von CMs, Ehrenmitgliedern und Admins. CM-Comments werden maximal zwölf Stunden im Profil angezeigt. Garantiert ist nur, dass die CM-Comments solange gespeichert werden, wie ein Mitglied online ist. In vielen Fällen wird der CM-Comment ca. zehn Minuten nach Logout nicht mehr einsehbar sein.

## 7.8. /cm – Channeleigene Regeln / Channelinfo

Anwendung: /cm infotext

Wirkung: Öffnet ein Fenster um einen Vorschlag für die Channeleigenen Regeln zur Abstimmung an die CM und LC-Stammis zu senden (siehe [Kapitel 10](#)). Die alten Channelregeln werden im Fenster angezeigt und können editiert/überschrieben werden.

Anwendung: /cm TEXT

Wirkung: Öffnet ein Fenster, um einen Vorschlag für die Channeleigenen Regeln zur Abstimmung an die CM und LC-Stammis zu senden. TEXT wird dabei direkt in das Fenster eingetragen und ersetzt (anders als bei /cm infotext) die alten Channelregeln.

## 7.9. /m \*cm – Rundnachrichten

Anwendung: /m \*cm

Wirkung: Öffnet Fenster, in dem den eigenen CM-Kollegen und HZA/HZE eine Rundnachricht geschrieben werden kann. Diese Funktion kann allen CM eines Channels oder aber ausgewählten Moderatoren (VCM) zur Verfügung stehen und kann von den HZA/HZE de-/aktiviert werden.

Es können nur zwei Rundnachrichten pro Stunde und Channel verschickt werden, diese dürfen maximal 4000 Zeichen enthalten.

## 7.10. /w – Infos über Mute und CL-Status

Bei /w-Fenstern wird ganz oben angezeigt, in welchen Channels der Betreffende derzeit einen Mute oder Channellock, oder ob er eine Sperre für den Chat, einen Globalmute oder einen Gamelock hat. Außerdem sieht man unter dem Profil eines Mitglieds spezielle CM-Informationen, die Auskunft darüber geben, wie häufig bei diesem Mitglied schon von einem Admin oder CM die /mute und /cl Funktion angewendet wurde. Diese Information ist sehr hilfreich, da man beurteilen kann, ob ein Mitglied auch noch in anderen Channels auffällig gewesen ist. Alle Zusatzinformationen sind diskret zu behandeln, sie dienen den CM als Hilfe und sollen nicht an die jeweiligen Nutzer oder andere Mitglieder weitergegeben werden. Die Informationen werden nur angezeigt, sofern man sich in einem Channel befindet, in dem die CM-Rechte wirksam sind.

## 7.11. /lcmmin – Abruf der eigenen Onlineminuten

Anwendung: /lcmmin

Wirkung: Zeigt den Stand der eigenen Onlineminuten an, die man in seinem Lieblingschannel verbracht hat. Minuten in /away-Status werden nicht gezählt.

Diese Minutenzahl ist ausschlaggebend für eine erneute Nominierung am Ende der CM-Periode.

## 7.12. Channelmoderator-Icon

Bei CM wird in ihrem Channel (wie auch in Channels derselben Familie) das CM-Icon neben dem Nicknamen angezeigt. Zusätzlich wird der CM durch ein Icon im Profil, hinter seinem Lieblingschannel, als CM gekennzeichnet. Dieses Icon dient der besseren Orientierung anderer Mitglieder – ein Ansprechpartner für Fragen und Probleme kann so auf einen Blick gefunden werden.

## 7.13. Automatisch Stammchatter

Ist man zum Zeitpunkt der Bestimmung der Stammchatter CM, so wird man im nächsten Monat automatisch wieder Stammchatter. So wird jedem CM die Chance gegeben, bei der nächsten Wahl wiedergewählt zu werden.

## 7.14. CM-Forum

Mit dem Erhalt der CM-Rechte bekommt man gleichzeitig Zugang zum CM-Forum. Dieses findet man im administrativen Bereich des Chat-Forums, welches durch die Eingabe von `/forum` im Chat, über das Menü der Startseite, im Chat über F12 oder unter der URL <http://www.knuddels.de/forum> erreichbar ist.

Den [Forumsknigge](#) und somit die grundlegenden Verhaltensregeln findet man auf der Forumsstartseite in der oberen Menüleiste verlinkt.

Im Forum kann man sich mit anderen CM austauschen, über Probleme diskutieren und sich über Neuerungen und Events informieren.

Bestehen Probleme beim Einloggen in das Forum oder den Einsichten in den administrativen Bereich, sollte man sich an das Forumsteam wenden.



Das Forum von [Knuddels.at](http://www.knuddels.at) ist analog zu erreichen.

# 8. Wie wende ich meine CM-Funktionen richtig an?

Jede Situation, jedes Problem ist anders, es gibt unendlich viele denkbare Möglichkeiten. Dieser Teil kann sich also nur um die wichtigsten und häufigsten Situationen kümmern. In diesen häufig auftretenden Situationen sollten die CM einheitlich handeln.

Ziel aller Reaktionen ist immer die vollständige Lösung des Problems. Unter Berücksichtigung dieses Ziels sollte man unter den möglichen Reaktionen auswählen. Einen Fehler begeht man auf jeden Fall, wenn durch die Reaktion das Problem noch schlimmer wird.

## 8.1. Keine Reaktion

Man bemerkt zwar ein Problem, greift aber vorerst nicht ins Geschehen ein, sondern beobachtet die Entwicklung. Diese Reaktion sollte man wählen, wenn man glaubt, dass sich das Problem schnell von alleine erledigt.

Wenn man bei jedem Anschein von einem Problem gleich „den CM raushängen lässt“, ohne dem Channel die Möglichkeit zu geben, das Problem allein zu lösen, wird man bald für einen Wichtigtuer gehalten. „Keine Reaktion“ ist also in manchen Situationen die weiseste Reaktion.

Beispiel: Ein kurzes Wortgefecht (mit eventuell harmlosen Beleidigungen) zweier Stammchatter – in diesem Fall beruhigen sich die Fronten auch schnell wieder (idealerweise wirken sogar andere Mitglieder beruhigend ein).

## 8.2. Öffentliche Reaktion / Öffentliche Verwarnung

Man entscheidet sich, durch eine öffentliche Nachricht in das Problem einzugreifen. Eine öffentliche Reaktion sollte genau dann erfolgen, wenn ein klarer, einfacher Verstoß gegen grundsätzliche Verhaltensregeln, z.B. durch fehlende Rücksichtnahme, vorliegt.

Beispiel: Das *ständige* Werben für das eigene Foto durch Spamming mit immer demselben Text in verschiedenen Farben. Hier sollte man für alle Anwesenden sichtbar reagieren und den Werber freundlich (!) darauf hinweisen, dass sein Verhalten störend ist.

## 8.3. Private Reaktion / Private Verwarnung

Die private Reaktion sollte man wählen, wenn der Fall komplizierter und unklarer ist.

Beispiel: Es ist meist nicht sinnvoll, einen heftigen Streit zweier Mitglieder öffentlich zu klären. Wenn es in einer solchen Situation gelingt, die beiden Streithähne dazu zu bringen, nur noch privat zu schreiben, hat man schon fast gewonnen. Aus dem öffentlichen Schaukampf ist eine private Diskussion geworden. In einer solchen Diskussion sollte man als CM immer eine neutrale Position einnehmen.

## 8.4. „Virtuelle Gewalt“

Die drei gerade beschriebenen Reaktionen haben gemein, dass sie ohne den Einsatz von CM-Funktionen auskommen. Der Einsatz dieser besonderen Funktionen stellt *virtuelle Gewalt* dar, dessen muss man sich bewusst sein. Zu echter Gewalt besteht der einzige Unterschied darin, dass virtuelle Gewalt keine körperlichen Schäden verursacht. Das zu erreichende Ziel beider Gewaltformen ist allerdings immer das gleiche.

Die Anwendung von virtueller Gewalt hat meist ähnliche Konsequenzen wie die Anwendung echter Gewalt. Das Opfer der Gewalt wird möglicherweise ängstlich, eingeschüchtert oder auch aggressiv und wütend reagieren. In jedem Fall wird die Sympathie des Opfers gegenüber dem CM sinken. Man sollte die Funktionen also wirklich nur dann einsetzen, wenn sie die einzige Möglichkeit zur Lösung darstellen.

Beispiel: Wenn ein wütender Gast in einem Restaurant die anderen Gäste beschimpft und bedroht, wird der Restaurantbesitzer die Polizei rufen (analog zum Adminruf) und diese wird den Gast entfernen und Hausverbot erteilen (analog ist die Anwendung der /cl Funktion).

Bei jeder Anwendung von virtueller Gewalt, muss man sich immer im Klaren sein, dass keine der Moderatorfunktionen jemanden für immer daran hindern kann, die Community wieder zu betreten. Es ist zwar möglich, die  [IP-Adresse](#) eines Nutzers oder auch seinen Nicknamen zu sperren, aber leider hat der Nutzer sowohl die Möglichkeit, beim

Provider durch eine erneute Einwahl eine neue IP zu beziehen, als auch einen Zweitnick anzumelden. Letztlich können die Moderatorfunktionen also nicht verhindern, dass dieselben Leute immer wieder Ärger machen. Die einzige Möglichkeit, diesen Ärger für immer zu verhindern, ist, den Störenfried zur Einsicht zu bringen. Diesen Gedanken sollte man bei allen Handlungen im Hinterkopf behalten.



Der Einsatz von Funktionen, die sich auf andere Nutzer auswirken, stellt virtuelle Gewalt dar und muss sehr gut überlegt und begründet sein.

### **8.4.1. /mute – Redeverbot**

Bei öffentlichen Streitereien und Beleidigungen kann die /mute-Funktion effektiv eingesetzt werden. Durch die Erteilung dieses öffentlichen Redeverbots verschwindet das Problem für alle Unbeteiligten von der Bildfläche. Die Konfliktverursacher können nur noch über private Mitteilungen kommunizieren. Nach Anwendung dieser Funktion sollte man privat versuchen, das Problem in Ruhe zu klären.

### **8.4.2. /cl – Der Rauswurf mit zeitweisem Channelverbot**

Falls alle Stricke reißen, kann es sinnvoll sein, einen Störenfried aus dem Channel zu werfen und damit ein Zeichen zu setzen. Die Anwendung des Rauswurfs ist aber durchaus riskant. Man sollte sie niemals einsetzen, wenn das Opfer nicht klar gegen die Regeln der Community verstoßen hat.

Wendet man diese Funktion auf ein Mitglied an, dann muss man es in jedem Fall vor dem Rauswurf gewarnt haben. Erst wenn die Warnung nicht fruchtet bzw. es sich um einen wiederholten Verstoß handelt, sollte man wirklich vom Rauswurf Gebrauch machen. Ausnahmen sind extreme Verstöße gegen die AGB oder den Jugendschutz, wie z.B. Fragen nach Cybersex in einem Channel der Kategorie „Under 18“, in denen ein sofortiger Channellock gerechtfertigt ist.

## **8.5. Verwarnungen und sonstige Nachrichten an Nutzer**

Ein Mensch kann aus seinen Fehlern nicht lernen, wenn er nicht weiß, was seine Fehler waren. Aus diesem Grund ist es enorm wichtig, in Verwarnungen, wie auch in /mute- und /cl-Kommentaren den jeweiligen Regelverstoß deutlich zu machen. Nur bei einer freundlichen aber bestimmten Aussage wird der Nutzer aus seinen Fehlern lernen und sein Verhalten verbessern können.

## 9. Häufige Situationen, Fragen & Erklärungen (FAQ)

Als CM ist man täglich sehr vielen unterschiedlichen Situationen und Problemen ausgesetzt. Einen allgemeingültigen Handlungsplan für alle diese Möglichkeiten zu verfassen ist nicht möglich, daher beschränken wir uns auf die häufigsten Situationen. Zu jedem Problem wird eine empfohlene Reaktion vorgestellt.

Weitere  [CM-FAQ](#) findet man im Knuddels-Wiki.

### 9.1. Probleme im eigenen Channel

#### 9.1.1. Rücksichtsloses Verhalten, Verstöße gegen AGB, ...

Situation: Ein Mitglied stört im Channel andere anwesende Nutzer.

Reaktion: In Abhängigkeit von der Art wie gestört wird oder ob das Verhalten sogar gegen die AGB verstößt, erfolgt die Art der Reaktion. Bei leichten bis mittleren, einmaligen Verstößen ist in der Regel kein Eingreifen nötig. Falls doch, versucht man es mit einem freundlichen privaten Hinweis. Der private Hinweis ist dabei dem öffentlichen zuerst vorzuziehen, da hierbei kein großer Druck auf den Nutzer ausgeübt wird. Erst bei Uneinsichtigkeit sollten die Anwendung von Moderatorenfunktionen angekündigt werden. Vergeht auch diese Reaktion ohne entsprechende Einsicht oder der Einstellung der Störung, muss man nun die Drohung erfüllen und je nach Situation entweder muten oder /cl anwenden.

Ist offensichtlich, dass ein Nutzer den Channel nur betritt, um z.B. Werbung für sein Foto, seinen Channel, Homepage etc. zu machen, so kann der CM diesen Nutzer direkt muten. Erhält ein Nutzer auf diese Weise drei Mutes, wird er für den ganzen Chat stumm geschaltet.

#### 9.1.2. Nicknamen entmuten

Situation: Ein Mitglied bittet dich darum, es zu [entmuten](#).

Reaktion: Vor dem Entmuten sollte mit Hilfe der Muteliste oder per Nickinfo geprüft werden, wer gemutet hat. Wenn es ein anderer Moderator oder ein Admin war, kann das Redeverbot nicht aufgehoben werden. Hier sollte eine Information an diesen Moderator oder Admin über den Wunsch des Mitglieds gegeben werden.

Wurde das Mitglied aufgrund des automatischen Antiflooding vom Chatbutler gemutet, darf ein CM entmuten, eine Pflicht zum Entmuten besteht allerdings nicht.

#### 9.1.3. Ich werde persönlich angegriffen

Situation: Man wird als CM persönlich und privat von einem Mitglied beleidigt.

Reaktion: Hier kann jeder Fall etwas anders liegen. Generell sollte man aber, wenn man nur selbst Opfer der Beleidigung ist, diese einfach komplett überlesen. Sie nicht zu beachten ist meist die weiseste Reaktion und führt zu den wenigsten Problemen.

Es gibt Mitglieder, die generell eine Abneigung gegenüber CM haben (eine solche Abneigung hat fast immer den Grund, dass sich dieses Mitglied in der Vergangenheit ungerecht von einem CM behandelt fühlte). Solche Mitglieder testen CM mit Provokationen. Reagiert man darauf, wird das Mitglied damit fortfahren. Reagiert man nicht darauf, wird das Mitglied in den allermeisten Fällen damit aufhören. Falls es nicht aufhört, kann man immer noch reagieren.

Die Anwendung der Funktion /ig Nick ist eher ungeeignet, da man nach ihrer Verwendung nicht mehr beobachten kann, wie sich der betroffene Nutzer im öffentlichen Channel verhält. Halten Provokationen aber an, so kann man einen Nutzer natürlich auch ignorieren. Der Ignore wird automatisch in der Nacht wieder aufgehoben. Trotzdem sollte man überlegen ihn nach einiger Zeit selber wieder aufzuheben, um dem Geschehen im Channel weiter folgen zu können.

In manchen Fällen kann es auch hilfreich sein, einen neutralen CM-Kollegen dazu zu holen, der eine Schlichtung einleiten kann, oder das Geschehen im Channel im Blick hat.

#### **9.1.4. Nutzern im Channel wird Gewalt angedroht**

Auch wenn bei öffentlichem Fehlverhalten die CM regulierend eingreifen, sollte ein Nutzer generell die Möglichkeit der Ignore-Funktion (/ig NICK) nutzen und das Notrufsystem in schweren Fällen wählen. Notrufe über Gewaltandrohungen gehen direkt an einen Admin.

Bei einem 1. Verstoß muss mit einer Nicksperr von bis zu 10 Tagen gerechnet werden. Im Wiederholungsfall kann die Sperre bis zu 40 Tage andauern bzw. bei ausbleibender Verhaltensänderung auch permanent sein.

#### **9.1.5. Öffentliche rassistische/ rechts- oder linksextreme/ sonstige verfassungsfeindliche Äußerungen**

Knuddels ist ein Ort mit vielen sehr unterschiedlichen Menschen. Die Mitglieder der Community haben sich wiederholt gegen Extremismus, Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit ausgesprochen, ein solches Verhalten wird nicht toleriert!

Notrufe über derartige Äußerungen werden dem AntiExtremismus-Team ( [AET](#)) und Admins zugewiesen. Als CM sollte man ein solches Verhalten sofort unterbinden, d.h. die Person darauf ansprechen. Sollte klar sein, dass keine Einsicht vorhanden sein wird, kann der Nickname direkt gemutet und/oder aus dem Channel geworfen werden.

##### **9.1.5.1. Das Antiextremismusteam (AET)**

Das Antiextremismusteam ist im Chat dafür zuständig, gegen jede Art politisch extremer Äußerungen (dies bezieht sowohl Rechtsextremismus, Rassismus, Islamismus und Linksextremismus ein) vorzugehen. Dazu gehören neben den Chatgesprächen auch Homepages, Nicks und Fotos. Das Team nimmt in erster Linie beratende Funktion bei Admins und CM ein und arbeitet daran, diese zu effektivem Handeln gegen Extremismus zu befähigen.

Als CM sollte man immer auf Anzeichen von politischem Extremismus in seinem Channel achten und gezielt dagegen vorgehen. Das AET stellt Informationsmaterial zur Verfügung (zu finden unter */h Antiextremismus-Team*). Außerdem bietet es für alle interessierten und dahingehend problematischen Channel Aufklärungs-CM-Versammlungen an. Sollten in einem Channel also vermehrt politisch extreme Chatter oder Aussagen auffallen, so können sowohl die CM, als auch die HZA sich über die unter */fa AET* verzeichneten Mitglieder an das AET wenden. Die Teammitglieder werden den Channel dann mit Rat und Tat unterstützen.

## 9.1.6. Wie reagiere ich bei Beschwerden wegen sexueller Belästigung?

Sofern es sich um Belästigungen von jungen Jugendlichen handelt, werden die getätigten Notrufe automatisch einem Mitglied des Jugendschutzteams oder einem Admin zugewiesen.

Bei Belästigungen von Erwachsenen handelt es sich oft um  [unterschiedliche und subjektive Wahrnehmungen](#) der Beteiligten. Leitet der eine mit „Na, hast Du Lust?“ oder „Hallo, hast Du Interesse an Intimtalk?“ ein Gespräch ein, so fühlen sich andere hierdurch deutlich sexuell belästigt.

Eine einheitliche Wahrnehmung wird leider nicht möglich sein. Um aber möglichst einheitliche Reaktionen der Administration zu gewährleisten, wird folgende Vorgehensweise festgelegt:

Ein Notruf ist berechtigt und der belästigende Nutzer kann mit /cl aus dem Channel entfernt werden, wenn

- die Person sich ungefragt primitiv, vulgär oder (detailliert) sexuell ausdrückt.
- die Person kein „nein“ akzeptiert und weiterhin schreibt, oder ein bestehendes Ignore umgeht.
- die unangemessene Kontaktaufnahme spamartig, also nahezu zeitgleich an viele Personen erfolgt.

Die Begründung für die Channelsperre muss deutlich machen, dass vulgäres und belästigendes Verhalten bei Knuddels unerwünscht ist und man sich entsprechend der [Philosophie von Knuddels](#) verhalten soll.

Sofern Personen freundlich und rücksichtsvoll ein Gespräch beginnen, kann man ihnen sagen, dass man kein Interesse hat oder sie mit einem Tastendruck [ignorieren](#).

### 9.1.6.1. Sexuelle Belästigung von Jugendlichen durch Erwachsene

Notrufe dieses Typs gehen an das Jugendschutz-Team oder einen Admin.

Berechtigte Notrufe werden wie folgt geahndet:

1. Verstoß: Nicksperre: 10 Tage
2. Verstoß: Nicksperre: 30 Tage
3. Verstoß: Nicksperre: permanent

### 9.1.6.2. Öffentliche CS-Anfragen in jugendschutzrelevanten Channeln

Notrufe dieses Typs gehen an das Jugendschutz-Team oder einen Channelmoderator.

Berechtigte Notrufe werden bei Bedarf an einen Admin weitergeleitet und wie folgt geahndet:

1. Verstoß: Verwarnung & Channellock,
2. Verstoß: Nicksperre: 30 Tage
3. Verstoß: Nicksperre: 40 Tage
4. Verstoß: Nicksperre: permanent

### 9.1.6.3. Jugendschutz: Maßnahmen & Erklärungen

Das Wichtigste vorweg: durch das Mindestalter von 14 Jahren dürfen sich bei Knuddels keine Kinder (also jene Nutzer die noch keine 14 Jahre alt sind) anmelden. Dadurch werden tatsächlich pädophile Personen bei Knuddels nicht direkt auf potentielle Opfer treffen. [Pädophilie bedeutet die Veranlagung von Erwachsenen, ihre Sexualität nur oder vornehmlich an *Kindern* (vor Eintritt der Pubertät) auszuleben.] Auch mit angehobenem Mindestalter richtet sich das Augenmerk des Jugendschutzes bei Knuddels vor allem auf junge Jugendliche (14-15 Jahre).

Junge Jugendliche halten sich bei Knuddels insbesondere in der Kategorie „Under 18“ in den altersbezogenen Channeln auf, aber auch in Lokal- sowie den Flirtchanneln. Man muss sich immer bewusstmachen, dass sehr junge Menschen keine Erfahrung darin haben Gefahren zu erkennen, sie zu meiden und sich gegen sie zu wehren, weshalb das Thema die oberste Priorität bei der Wahrung der AGB hat.

Natürlich (er)fordert der Jugendschutz auch eine Absicherung der älteren Jugendlichen. Ältere Jugendliche können jedoch Gefahren eher erkennen, sich richtiger verhalten und haben oft schon eigene sexuelle Erfahrungen gemacht.



Die Richtlinien zum Schutz von jungen Jugendlichen bei Knuddels sind deutlich strenger als vom Gesetzgeber vorgeschrieben. Wer offensichtlich und vorsätzlich auf 14jährige mit unpassenden Themen und Handlungen einwirkt, muss mindestens mit einer sofortigen, permanenten Sperrung des Nicknamens rechnen.

Die Jugendschutzmaßnahmen bei Knuddels gliedern sich in mehrere Bereiche. Um das Wissen über das Thema Jugendschutz bei den Nutzern zu festigen, wird es einerseits in einem Jugendschutztest (bis 15 Jahre) bzw. einem Medienkompetenztest (ab 16 Jahre) abgefragt und andererseits durch Schulungen der Administration (CM, Admin) immer wieder aufgefrischt und vertieft.

Der Jugendschutz greift immer dann, wenn minderjährige Chatter betroffen sind, sowohl bei öffentlichen als auch privaten Verstößen. Öffentliche Verstöße werden härter sanktioniert, wenn sie in Channeln für Jugendliche geschehen. Diese sind bereits in der Channelinfo als solche gekennzeichnet und werden auch durch das Jugendschutzteam besonders betreut und erhalten gesonderte Handlungsvorgaben. Entsprechende Jugendschutz-Schulungen können jederzeit von den HZA/E beim Jugendschutz-Team erfragt werden.

Bei der Beurteilung einer Situation muss zuerst immer geprüft werden, ob es sich um einen  Jugendschutzverstoß oder nur um niveaulosen Umgangston handelt.

Beispiel: Man wird von einem Minderjährigen oder den Eltern eines Minderjährigen um Hilfe bei einem Fall der sexuellen Belästigung im Chat angesprochen.

In diesem Fall empfiehlt man, das belästigende Mitglied zu ignorieren (mit */ig NICK*) und solche Dialoge zukünftig so früh wie möglich zu beenden und über das Notrufsystem zu melden. Außerdem weist man auf die Knuddels.de Jugendschutzseite <http://www.knuddels.de/jugendschutz> hin und bittet Kind und Eltern, die jeweiligen Ratgeber aufmerksam zu lesen.

Je nach Härte der Vorwürfe zieht man einen Admin hinzu, um das beschuldigte Mitglied direkt mit den Vorwürfen zu konfrontieren.

## 9.1.7. Was mache ich, wenn ich die Kontrolle im Channel verloren habe?

Du verlierst die Kontrolle über eine Situation bzw. bist dir überhaupt nicht mehr sicher, wie du reagieren sollst?

In einer solchen Situation sollte man sich von seinen erfahreneren Kollegen oder von einem Admin helfen lassen. Es gibt Probleme, die man kaum alleine lösen kann. Natürlich ist die Bitte um Hilfe bei Kollegen kein Zeichen von Schwäche, sondern gerade ein Zeichen von Stärke und Teamgeist.

## 9.2. Allgemeine Probleme

Für einige der hier genannten Verstöße wurden Teams geschaffen, die speziell in ihrer Thematik ausgebildet sind und zum Teil besondere Rechte innehaben, um effektiv zu handeln. In Zweifelsfällen ist ein entsprechendes Teammitglied zu Rate zu ziehen.

Folgende administrative Teams bearbeiten ebenfalls Notrufe:

- Foto-Team
- Homepage- & Phishing-Team (PHT)
- MyChannel-Team
- Spiele-Team, u.a. wegen
  - Umgehen bestehender Spiel-/Channel-/ oder Chatbegrenzungen durch Proxyserver, Bots, usw.
  - Gravierenden Spielverstößen, Betrug usw.

### 9.2.1. Cheaten in Spielechannels

Beispiel: Jemand hält sich nicht an die Spielregeln eines Spiels. Er verwendet Hilfsprogramme oder hebt das Spielprinzip aus, in dem er nur versucht, die Punkte zu maximieren ohne das eigentliche Spiel zu spielen („Outen“ bei Mafia).

Als CM in einem Spielechannel gehört es zu deiner Hauptaufgabe, zu gewährleisten, dass die Spielregeln eingehalten werden. Hält sich jemand trotz Ermahnung nicht an die Spielregeln, solltest du die /mute Funktion einsetzen. Wer auf der Muteliste steht, kann an keinem Spiel in dem Channel mehr teilnehmen.

### 9.2.2. Handel mit virtuellen Gütern

Knuddels hat mittlerweile für alle regulären Tausch- und Handelsvorgänge technische Unterstützung eingerichtet, die ein Betrügen nahezu unmöglich machen. Nutzer, die diese technisch sicheren Methoden nicht verwenden, handeln grundsätzlich auf eigene Verantwortung.

#### 9.2.2.1. Verkauf/Verkaufsangebot von Knuddel (z.B. auch bei eBay)

Knuddel dürfen nicht gegen Geld oder geldwerte Leistungen verkauft werden.

- Bei einem 1. Verstoß erfolgt eine Nicksperre für 7 Tage.
- In Wiederholungsfällen erfolgt jeweils eine Sperre von mindestens 40 Tagen.

## 9.3. Eingriff in die Administration

### 9.3.1. Vorlage von gefälschten Beweismitteln

Wenn jemand versucht die Administration z.B. mit falsche Screenshots / Fotonachweisen zu täuschen, um andere Nutzer zu Unrecht bestrafen zu lassen, oder um selber einer Strafe zu entgehen, so muss er bei einem 1. Verstoß mit einer Nicksperre von bis zu 40 Tage rechnen.

Kommt es zu einem erneuten Vorfall wird der Nick permanent gesperrt

### 9.3.2. Unrechtmäßige Nutzung eines Nicks mit Sonderrechten

Die Administration erfolgt zu großen Teilen aus von der Community gewählten Mitgliedern. Umso wichtiger ist es, dass mit dem entgegengebrachten Vertrauen und den teils sehr sensiblen Rechten Verantwortungsvoll umgegangen wird und Nicknamen nur von den Rechteinhabern verwendet werden.

Bei unrechtmäßiger Nutzung eines Adminnicks ist in jedem Fall ein Vertrauensadmin zu informieren. Bei CM oder administrativen Teammitgliedern informiert man die HZM bzw. Teamleiter.

- Bei einem 1. Verstoß erfolgt eine Nicksperre für 80 Tage
- Bei einer Wiederholung wird der Nickname permanent gesperrt

## 9.4. Weitere FAQ (im Knuddels-Wiki)

 [Kann ich mein CM-Amt vorzeitig abgeben?](#)

 [In meinem CM-Channel finden keine weiteren CM-Wahlen statt und nun?](#)

 [Wie viele Channelmoderatoren gibt es \(maximal\) in einem Channel?](#)

 [Wie vermeide ich den Missbrauch von Moderatorenrechten?](#)

 [Wie reagiere ich bei Amoklauf- oder Selbstmordandrohungen?](#)

 [Verbreitung von Phishingseiten](#)

 [Was ist der Unterschied zwischen Nominierungs- und Wahlsperre?](#)

 [Wann kommt ein CM in die Hall of Fame?](#)

## 9.5. Nützliche Funktionen, die man im Chat verlinken kann

Die folgenden Funktionen kann man mit °>/FUNKTION<° verlinken, damit das Ausführen für andere Vereinfacht wird:

/m Öffnet bei der klickenden Person ein /m-Fenster, in dem man selber bereits als Empfänger eingetragen ist.

/w NICK (ggf. vorher /w NICK aufrufen)

/h HilfeThema Beispiel: °>/h seelsorge<°

/philosophie

/pcapp

/handyapp

/info

/uservoice

/admincall \*NR

/d WÜRFEL

/dice WÜRFEL

/diceo WÜRFEL

/go CHANNEL

## 9.6. Nützliche Webseiten, die man im Chat verlinken kann

Für die folgenden Webseiten kann man mit °>URL<° gezielt Seiten, Artikel oder Videos verlinken:

forum.knuddels.de Beispiel: °> http://forum.knuddels.de/ubbthreads.php?ubb=showflat&Number=2804525<°

knuddels-wiki.de

blog.knuddels.de

youtube.com

wikipedia.org

twitter.de

## 10. Wie legt man die channeleigenen Regeln fest?

Zwischen den Stammchattern bestimmter Channel existieren manchmal besondere, über den Chatknigge hinausgehende Verhaltensregeln. Mit Hilfe der channeleigenen Regeln soll die Festlegung und Schaffung dieser ungeschriebenen Gesetze gefördert werden, um das Klima eines Channels weiter zu verbessern.

Mit Hilfe der  [/cm-Funktion](#) können CM diese Regeln setzen bzw. ändern. Da die Regeln allerdings nach der Einsetzung als ergänzende Regeln zu Chatknigge und AGB gelten, muss ihnen sowohl durch die CM als auch durch die Stammchatter dieses Channels zugestimmt werden.

Die /cm-Funktion sollte nur nach Kenntnis der Richtlinien zur Erstellung der channeleigenen Regeln angewendet werden. Am besten bespricht man die geplante Regeländerung mit einem Hauptzuständigen Admin (HZA/HZE), um Fehler bereits im Vorfeld zu vermeiden.



Wenn die neuen channeleigenen Regeln angenommen wurden, überschreiben sie die alten. D.h. man kann nicht einzelne Punkte ergänzen, sondern muss immer die gesamte Info neu zur Abstimmung stellen.

### 10.1. Welche Richtlinien muss man beachten?

Alle channeleigenen Regeln müssen unbedingt den folgenden Bedingungen genügen. Falls die Bedingungen nicht erfüllt werden, sind die Regeln ungültig und können jederzeit gelöscht werden:

1. Spielregeln, Chatknigge und AGB müssen unberührt bleiben
2. Unmissverständliche und freundliche Formulierungen
3. Keine Ausgrenzung von Mitgliedern
4. Keine Androhung von Strafen
5. (knuddelsinterne) Links und Bilder sollen sparsam verwendet werden
6. Textformatierungen/Funktionen dürfen nicht gänzlich verboten werden

## 11. Was ist das Notrufsystem (kurz: NRS)?

Kerngedanke des Notrufsystems ist der Jugendschutz, hier sollten alle Verstöße konsequent geahndet werden.

In allen anderen Bereichen soll *im Zweifel für den Beschuldigten* entschieden werden. Wir müssen darauf achten, dass wir durch die Bewertung von Notrufen nicht eine Denunzianten-Community werden, die eine Hexenjagd auf alle Mitglieder veranstaltet, die sich auch nur am Rande eines kleinen Regelverstoßes bewegen. Auch wenn sich jemand einmal nicht korrekt an den Knigge hält, weil er es als neues Mitglied nicht besser wusste oder es gerade zum Channelgeschehen passte, dann reicht weiterhin ein freundlicher Hinweis - eine "Verurteilung" mithilfe des Notrufsystems ist aber völlig überzogen.

## 11.1. Das NRS bei Knuddels.de

Das Notrufsystem (mit „NRS“ abgekürzt) ist [nur bei Knuddels.de verfügbar](#) und dient der Meldung von Notfällen und Regelverstößen. Es ermöglicht eine ausführliche und abgesicherte Speicherung von Beweisen und Informationen zu dem jeweils gemeldeten Problem. Das System stellt sicher, dass der  [optimale Bearbeiter](#) gefunden wird, der die nötigen Rechte und Funktionen besitzt um ein Problem effektiv zu lösen.

Wird auf diesem Weg ein CM gefunden, wird der Adminruf diesem CM in Form einer automatischen Nachricht zugestellt.

Zur Bearbeitung der Notrufe gelangt der CM über einen von James angegebenen Link auf die Webkomponente, auf der er alle Nachrichten und gesicherten Beweise findet, die für die Klärung des Notrufes nötig sind.



Das Notrufsystem dient nicht der Schlichtung persönlicher Auseinandersetzungen, hierzu sollen sich die Beteiligten gegenseitig ignorieren!

## 11.2. Notrufsystem – Erklärungen zu den Bezeichnungen

Zum Verständnis dieser Dokumentation ist es besonders wichtig, dass man die im Notrufsystem verwendeten Bezeichnungen kennt und selbst verwendet, damit es auch in Gesprächen mit anderen CM und Admins keine Missverständnisse gibt.

<b>Aktenzeichen</b>	Jeder Notruf erhält beim Absenden ein eindeutiges Aktenzeichen, das folgendes Format hat: *ZAHL, durch dieses Aktenzeichen ist es möglich, den Notruf jederzeit wieder aufzurufen und zuzuordnen.  Synonyme: Notruf-ID, ID
<b>Bearbeiter</b>	Das administrative Mitglied, das einen Notruf bearbeitet. Bearbeiter können je nach Fall sein: CM, administrative Teammitglieder, Admins oder Vertrauensadmins.
<b>Beschuldigter</b>	Derjenige, über den sich der Beschwerdeführer in einem Notruf beklagt. Bei einigen Notrufgründen ist es möglich, dass sich ein Beschwerdeführer über mehrere Beschuldigte beschwert.  Synonyme: BS
<b>Beschwerdeführer</b>	Derjenige, der mittels Notrufsystem eine Beschwerde über andere Mitglieder (Beschuldigte) absendet.  Synonyme: BSF, BF
<b>Notruf</b>	Die Gesamtheit aller Daten, die nach dem Absenden eines Notrufs unter dem dazugehörigen Aktenzeichen gespeichert werden.  Synonyme: NR, Beschwerde, Fall, Adminruf, Admincall

**Notrufbearbeitungsseite** Der Bereich außerhalb des Chats, das Notrufe speichert und sie für die Bearbeitung durch administrative Mitglieder anzeigt.

Synonym: [Notrufwebkomponente](#)

**Typ** Die Kombination aus dem Grund und einem seiner genauer erklärenden Untergründe, sofern welche für diesen Grund definiert sind.  
Beispiel: Grund = Profil-Verstoß; Untergrund = Werbung; Typ = Profil-Verstoß – Werbung

### 11.3. Notrufsystem – Chatfunktionen

**/admincall** Rufen Mitglieder diese Funktion auf, so öffnet sich das Notruf-Fenster.

**/admincall help** Man gelangt direkt zum Fenster FAQ-Service, in dem alle wichtigen Fragen rund um Knuddels beantwortet werden.

**/admincall AKTENZEICHEN** Öffnet die Ansicht des Notrufs mit dem entsprechenden Aktenzeichen. Ein Beteiligter (Beschwerdeführer oder Beschuldigter) sieht in dieser Ansicht die vom Beschwerdeführer und Beschuldigten angegebenen Daten. Ein ehrenamtliches Mitglied, das die Mindestbedingungen für diesen Notruf-Typ als Bearbeiter erfüllt, sieht alle weiteren vom Notrufsystem erfassten Daten.

**/admincall popup** Aktiviert / deaktiviert die Meldung des Notrufes durch ein Popup-Fenster.

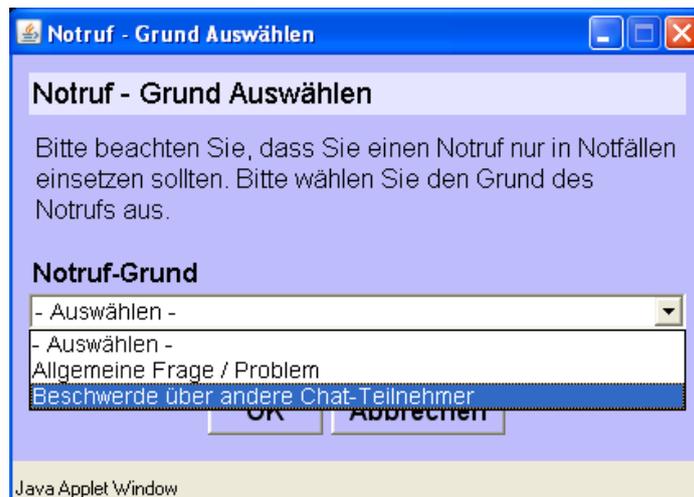
**/admincall beep** Aktiviert / deaktiviert einen Signalton bei Erhalt eines Notrufs.

### 11.4. Wie sieht das Notrufsystem für Nutzer aus?

Ein Nutzer, der das Notrufsystem verwenden kann, findet in der Nickleiste des Chatfensters einen Hilfe- und einen Notrufbutton.

Hat man eine Frage, so wählt man Hilfe und gelangt zu der chateigenen FAQ-Datenbank, welche auf viele Fragen eine fertige Antwort geben kann.

Möchte man sich über ein Mitglied beschweren, so gelangt man über den Button Notruf zu einem Auswahlmenü, welches noch einmal zwischen einer Frage zum Chat und einer Beschwerde unterscheidet.



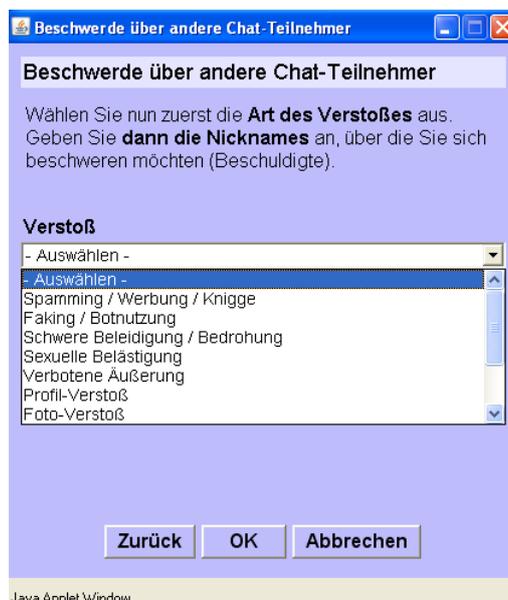
Screen 1: Notruf-Grund auswählen

Möchte man eine Beschwerde melden, so wählt man „Beschwerde über andere Chatteilnehmer“ und kann in den folgenden Menüauswahlmöglichkeiten folgende Angaben machen:

- den Typ des Verstoßes definieren
- den Nutzer auswählen, welcher den Verstoß begangen hat (auch mehrere Nutzer möglich)
- die betreffenden Textstellen (oder andere Quellen wie Foto, Homepage, Profil) anklicken, welche man melden möchte.

Dabei kann man nur Verstöße melden, die man selber empfangen hat (z.B. öffentliche, /p- & /m-Textnachrichten sowie Rosen) oder sehen kann (z.B. Fotos, Homepages & Profileinträge).

Nachdem man den Notruf begründet und abgesendet hat, wird der Beschuldigte zu einer Stellungnahme aufgefordert. In dieser Stellungnahme kann sich der Beschuldigte entscheiden, ob er sich schuldig bekennt, oder dem Notruf widerspricht. In beiden Fällen kann der Beschuldigte einen Begründungstext schreiben. Nachdem die Stellungnahme abgegeben wurde, spätestens aber nach drei Minuten, wird automatisch ein Bearbeiter für den Notruf gesucht.



Screen 2: Verstoß auswählen

## 11.5. Wie funktioniert die Zuteilung eines Notrufes?

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie man Bearbeiter eines Notrufes werden kann.

Entweder erhält man im Chat von James durch eine /p- oder PopUp-Nachricht die Bitte, einen Notruf anzunehmen, oder man beantragt einen neuen Notruf auf der Notruf-Webkomponente unter dem Menüpunkt „Mein Fall“.

Nachdem man im Chat einen Notruf per Mausklick angenommen hat, öffnet sich automatisch die Seite der Notruf-Webkomponente, auf der man sich mit seinem Chat-Nick einloggen muss.

Achtung:

- Öffnet sich die Notruf-Webkomponente nicht – Popup-Blocker deaktivieren!
- Ist eine Anmeldung auf der Notruf-Webkomponente nicht möglich – Cookies für diese Seite zulassen und Datum/Uhrzeit am Computer auf Aktualität prüfen!

Man kann sich jederzeit auf der Notruf-Webkomponente einloggen, indem man im Browser die URL <http://knuddels.de/admincall> aufruft.

Erhält man im Chat ein Notruf-Angebot von James, so soll man dies möglichst immer annehmen. Das Notrufsystem arbeitet im Hintergrund mit einem komplexen Zuteilungsalgorithmus, der in der Regel den optimalen Bearbeiter findet. Dadurch ist jedes Notruf-Angebot auf den Bearbeiter (CM, Teammitglied, Admin) zugeschnitten. Durch Ablehnung des Angebots muss das System erneut suchen.

Die dadurch entstehende Verzögerung macht das System schlechter: Der störende Nutzer kann noch länger Unruhe verursachen und der Beschwerdeführer ärgert sich darüber, dass nichts passiert.

Lehnt ein CM nachweislich und vorsätzlich die meisten Notrufe ab, so kann er von seinen HZA/E eine gelbe Karte bekommen, in extremen Fällen können auch die CM-Rechte entzogen werden, wenn keine Besserung eintritt.

Zur Annahme eines Notrufes hat man genau eine Minute Zeit, danach sucht das System einen anderen Bearbeiter und wertet den Notruf in der Statistik als nicht angenommen.

Wenn einmal überhaupt keine Zeit für die Bearbeitung vorhanden ist: schnellstmöglich auf „Notruf Ablehnen“ klicken. Ab dann sucht das System nach einem anderen, geeigneten Bearbeiter.

Wie häufig man einen Fall angenommen, abgelehnt oder gar nicht beachtet hat, wird von der Webkomponente automatisch statistisch für jeden Bearbeiter erfasst.

Die Statistik der Admins wird durch die Vertrauensadmins und Adminteamleitung regelmäßig ausgewertet. Die Auswertung für die CM geschieht durch die HZA und die der administrativen Teammitglieder durch die Teamleiter.



Screen 3: Webkomponente / AdminCall-Seite

## 11.6. Wie bearbeite ich einen Notruf?

Die Bearbeitung findet in der Notruf-Webkomponente statt. Zu dem Notruf werden im Wesentlichen folgende Informationen angezeigt:

- zum Notruf allgemein (Typ, Zeitpunkt, Channel...)
- zum Beschwerdeführer (Status, Alter,...)
- zu den Beschuldigten (Status, Alter,...)
- Kommentare des Beschwerdeführers und der Beschuldigten ( wenn vorhanden)
- Gemeldete Inhalte (die Fakten)
- bisherige Notrufe mit selben Beschuldigten (zusammengefasste Notrufe und berechnete Notrufe werden gekennzeichnet.)

Hat man einen Notruf innerhalb von zehn Minuten noch nicht abgeschlossen, so fragt das System mit einem Pop-up-Fenster nach, ob man noch weitere Zeit benötigt. Bestätigt man dies mit ja, so wird weitere zehn Minuten auf den Fallabschluss gewartet. Reagiert der Bearbeiter nicht (weil er nicht am PC ist, sich ausgeloggt hat, o.Ä.), wird der Fall einem neuen Bearbeiter zugewiesen.

<b>Typ:</b>	<b>Spamming / Werbung / Knigge</b>	
<b>Beschwerdeführer:</b>	NICK-A	(unberechtigt (keine Konsequenzen))
<b>Beschuldigter:</b>	NICK-2	
<b>Bewertet als:</b>	Unberechtigt (keine Konsequenzen)	
<b>Aktuell zugewiesen:</b>	CM-NICK	
<b>Wann/Wo:</b>	16.07.2014 23:42:00 / Channel: Channelname	
<b>Beschwerdeführer:</b>		
<b>Info:</b>	19 Jahre, männl., 6.565 Minuten (Reg.: 04.06.14 17:54), Familienmitglied <b>mehr...</b>	
<b>Kommentar:</b>	 <b>MOBILER NOTRUF</b>  kann jemand mal diesen Trottel ruhig stellen der spamt dauernd in Farbe -- und dick und wellige Schrift danke	
<b>Notrufe bisher:</b>	5 berechnete von insg. 4 (als Beschwerdeführer)	
<b>Beschuldigter:</b>		
<b>Info:</b>	17 Jahre, männl., 44.970 Minuten (Reg.: 11.11.13 00:09), Stammi <b>mehr...</b>	
<b>Gibt Verstoß zu:</b>	keine Angabe	
<b>Kommentar:</b>	Kein Kommentar abgegeben.	
<b>Notrufe bisher:</b>	0x schuldig von insg. 35 (als Beschuldigter)	
	<input type="checkbox"/> Fälle ausblenden, in denen der Beschuldigte nicht schuldig war	
	Foto-Verstoß - Nickbesitzer nicht abgebildet (11.11.13) - <b>schuldig</b>	
	Foto-Verstoß - Nickbesitzer nicht abgebildet (13.11.13) - <b>schuldig</b>	
	Foto-Verstoß - Nickbesitzer nicht abgebildet (02.01.14) - <b>schuldig</b>	
	Foto-Verstoß - Nickbesitzer nicht abgebildet (10.01.14) - <b>schuldig</b>	

Screen 4: angezeigte Informationen über die Beteiligten

## 11.7. Wozu sind die gemeldeten Inhalte da?

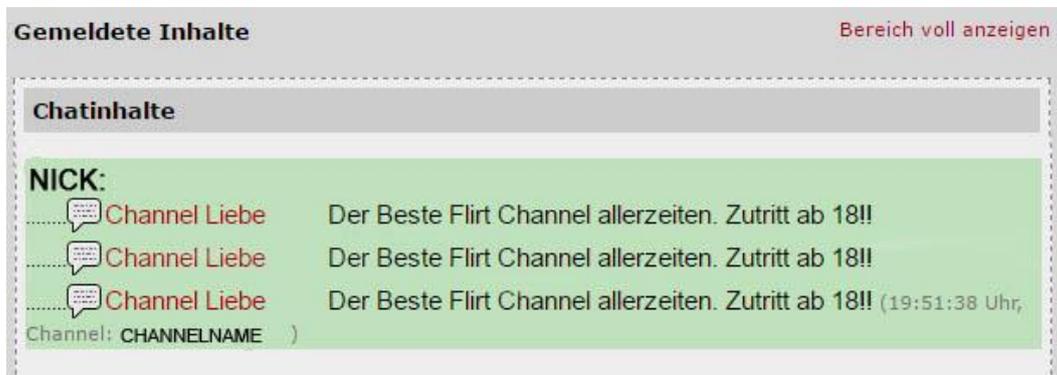
Alle Inhalte unter „Gemeldete Inhalte“ stellen Beweise dar. Durch die Speicherung auf dem Server ist zweifelsfrei bewiesen, dass diese Inhalte mit allen Angaben korrekt sind und die Prüfung von Screenshots überflüssig ist.

Bei Textnachrichten wurden alle Zeilen, welche hellgrün unterlegt sind, vom Beschwerdeführer ausgewählt.

Damit man sich als Bearbeiter einen vollständigen Überblick verschaffen kann, werden aber auch weitere Nachrichten zwischen Beschwerdeführer und Beschuldigten angezeigt.

Je nach Notruftyp kann ein gemeldeter Inhalt aus Chatdialogen, /m, Foto, Homepage oder dem Nickprofil bestehen. Der gemeldete Inhalt wird mit dem aktuellen Stand zum Zeitpunkt des Notrufes gesichert und erscheint als Beweis in den Inhalten des Notrufes.

Ein CM erhält nur Notrufe, in denen die gemeldeten Inhalte aus „Chatinhalten“ bestehen:



Screen 5: Gemeldete Inhalte - Chatinhalte

Mitglieder der administrativen Teams erhalten auch Notrufe mit anderen gemeldeten Inhalten, die ggfls. nur von ihrem Team einsehbar sind.

## 11.8. Notrufe bearbeiten – ganz wichtig: Typ prüfen!

Anhand der vorliegenden Daten muss man als Bearbeiter zuerst entscheiden, ob der Typ des Verstoßes (z.B. Spamming / Werbung / Knigge) vom Beschwerdeführer korrekt gewählt wurde. Dazu vergleicht man die vorliegenden Daten mit der Angabe unter „Typ“.

The screenshot shows a form titled 'Fall bearbeiten'. It has a section 'Typ ist korrekt:' with a checkbox and the text '(Bitte zuerst bestätigen oder Typ korrigieren/ändern)'. Below this is a dropdown menu labeled 'Typ ändern:' with the selected option 'keine Änderung (Spamming / Werbung / Knigge)'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Eingaben übernehmen'.

Screen 7: Notruftyp bestätigen

Typ ist korrekt Ist der vorliegende Typ richtig gewählt, so klickt man das Häkchen „Typ ist korrekt“ ganz am Ende der Bearbeitungsseite an.

Typ ist nicht korrekt      Ist der Typ nicht korrekt, wählt man den richtigen direkt aus der Liste darunter aus und klickt anschließend auf den Button „Typ ändern“. Durch eine Änderung des Typs kann es passieren, dass der vorliegende Notruf an einen anderen Bearbeiter weitergeleitet wird. Man erhält dann die Meldung, dass man nicht (mehr) die nötigen Rechte hat, um den Fall zu bearbeiten.

Es ist darauf zu achten, dass nicht jeder Typ in einen beliebigen anderen Typ geändert werden kann. Dies liegt an der Art der gesicherten Inhalte.

Meldet der Nutzer z.B. ein Foto, so wird dieses gesichert und der Notruf kann in keinen HP-Verstoß geändert werden. Analog bei einem Typ mit gemeldeter Textnachricht, welcher z.B. nicht in einen Profilverstoß geändert werden kann.

## 11.9. Notruf bearbeiten – Die Entscheidungsfindung!

Im Moment der Notruf-Annahme erhält man im Chat einen Link, mit dem man eine Befragung der Beschuldigten durchführen kann. Reichen die vorliegenden Angaben auf der Notrufseite nicht aus, sollte man von diesem Button Gebrauch machen, der dafür sorgt, dass eine Befragung mit allen Beschuldigten innerhalb von 45 Sekunden in einem unsichtbaren Channel stattfindet.

Leitet man die Befragung ein, sollte man unbedingt respektvoll und freundlich gegenüber den befragten Mitgliedern agieren. Gerade jüngere Beschuldigte können durchaus Angst bekommen, wenn sie erst zu einer Stellungnahme und dann auch noch zu einer Befragung aufgefordert werden. Der respektvolle Umgangston ist dabei ein Zeichen von einer professionellen Auffassung des eigenen Ehrenamts.

Es ist wichtig darauf zu achten, ob der Notruf bereits von einem Bearbeiter weitergeleitet wurde und einen erklärenden Kommentar enthält. Aus diesem Grund muss unbedingt bis an das Ende der Notrufseite gescrollt und gelesen werden.

## 11.10. Wie schließe ich einen Fall ab?

Bei der Bewertung sind [Ausmaß des Verstoßes, sowie Wiederholungen und Einsicht des Nutzers](#) zu berücksichtigen. Dabei ist zu beachten, dass man als Bearbeiter alle Konsequenzen auf Seiten der Beschuldigten (z.B. Channellock, Anwendung von /mute, etc.) im Chat von Hand erledigt, bzw. den Notruf nach der Bearbeitung und Kommentierung an einen Admin weiterleitet, damit dieser die Strafe durchführen kann.

Das Notrufsystem vermerkt nun Datum und Typ des Notrufes im Profil der Beschuldigten (sofern der Fall als gerechtfertigt bewertet wird), welche zur Fallansicht verlinkt sind.

Bevor man entsprechende Strafen von Hand setzt, schließt man den Notruf ab. Dazu sind drei Dinge zu tun:

## 11.10.1. Bewertung eines Notrufes

Hier wählt man die Gesamtbewertung des Notrufs aus:

- Berechtig (Whois-Eintrag)
- Berechtig (keine Konsequenzen)
- Unberechtig (keine Konsequenzen)
- Notruf-Missbrauch (Verwarnung...)

**Fall bearbeiten**

**Typ ist korrekt:**  (Bitte zuerst bestätigen oder Typ korrigieren/ändern)

**Weiterleiten:**  (Falls Weiterleitung gewünscht bitte hier aktivieren.)

**Deine Bewertung:**

noch keine Bewertung

**Berechtig (Whoiseintrag)**

**Berechtig (keine Konsequenzen)**

**Unberechtig (keine Konsequenzen)**

**Notruf-Missbrauch (Verwarnung etc.)**

**Dein Kommentar:**

HINWEIS: Der Kommentar ist von den Beteiligten **nicht einsehbar!**

Bitte hier immer angeben, warum man den NR so gewertet hat (falls die Beweise dies nicht schon deutlich machen) und welche Strafen man dem User gegeben hat. Z.B.:

- 1. Verstoß, User per /m verwarnt und gemutet

**Eingaben übernehmen**

Screen 8: Fall-Bewertung

### 11.10.1.1. Berechtigter Notruf

„Berechtig“ wählt man nur dann aus, wenn es sich um einen eindeutigen, starken (!) Verstoß auf Seiten der Beschuldigten handelt. Das Notrufsystem ist nicht dazu gedacht, jede Streitigkeit und jeden bösen Scherz von der Administration entscheiden zu lassen.

Kerngedanke des Notrufsystems ist der Jugendschutz, hier sollten alle Verstöße konsequent geahndet werden.

In allen anderen Bereichen sollte im Zweifel für die Beschuldigten entschieden werden.

Alle müssen darauf achten, dass wir durch die Einführung des Notrufsystems nicht eine Denunzianten-Community werden, die eine Hexenjagd auf alle Mitglieder veranstaltet, die sich auch nur am Rande eines kleinen Regelverstößes bewegen. Auch wenn sich jemand einmal nicht korrekt an den Knigge hält, weil er es als neues Mitglied nicht besser wusste oder es gerade zum Channelgeschehen passte, dann reicht weiterhin ein freundlicher Hinweis. Eine „Verurteilung“ mithilfe des Notrufsystems ist hingegen völlig überzogen.

Das Notruf-System ist gut. Entscheidend ist aber, was Administratoren, CM und Mitglieder daraus machen. Bitte handelt in diesem Sinne und wendet Strafen vor allem gegen böswillige Mitglieder an, die absichtlich zur Erfüllung eines bestimmten Ziels gegen Knigge und AGB handeln oder andere Mitglieder stören.



Nach Verstößen bei anderen suchen, nur weil man etwas melden will, ist uncool! Berechtig sind Notrufe bei echten Problemen. Kleinigkeiten sind keine **Notfälle** und demnach unberechtigt.

### 11.10.1.2. Berechtigter Notruf (keine Konsequenzen für den Beschuldigten)

Diese Bewertung wählt man immer dann, wenn der Notruf berechtigt und nachvollziehbar ist, aber kein negativer Profileintrag erfolgen soll, da z.B.

- der Nickbesitzer nicht der Verursacher ist (z.B.
  - der beschuldigte Nick war geklaut, oder
  - das Foto eines Nutzers wurde gemeldet, der Verstoß wurde aber durch den Kommentar eines anderen begangen, etc.)
- es mehrere Beschwerden zum selben Vorfall gibt und bereits bei einem anderen Notruf gehandelt wurde
- klar ist, dass es sich um keine böswillige Absicht des Nutzers handelte (z.B. wenn neue Nutzer die Regeln nicht kennen, etwas ausprobiert haben, usw.) aufgrund der Schwere des Verstoßes aber berechtigt gewertet und eine Verwarnung erteilt werden muss, um eine Wiederholung zu verhindern.



Der Bewertungsgrund darf **nicht** gewählt werden, um einen Beschwerdeführer zufrieden zu stellen, oder wenn der NR an sich unberechtigt ist. Unberechtigte Notrufe **müssen** als unberechtigt bewertet werden.

### 11.10.1.3. Unberechtigter Notruf

Liegt kein eindeutiger Verstoß vor, ist der Fall als „Unberechtig“ zu bewerten.

### 11.10.1.4. Notrufmissbrauch

Hat sich der Beschwerdeführer einen Scherz erlaubt, stellt dies einen Notruf-Missbrauch dar. Wurde mithilfe des Notruf-Systems darüber hinaus gezielt versucht, jemanden durch eine falsche Anschuldigung Schaden zuzufügen, sollte man zusätzlich zu den vom Notrufsystem verhängten Konsequenzen weitere Strafen gegenüber dem Beschwerdeführer aussprechen.

Wählt man als Bewertung „Notruf-Missbrauch“ aus, erledigt das Notrufsystem alle Nick-, IP- und Notruf-Sperren sowie Verwarnung auf Seiten des Beschwerdeführers  [vollautomatisch](#). So wird z.B. bei Newbies der Nick gesperrt und Stamms für die Nutzung vom Notrufsystem.

## 11.11. Richtige Kommentierung und warum sie so wichtig ist

Man kommentiert und begründet kurz seine Entscheidung auf der Notrufseite im Kommentarfeld. Hier müssen auch alle Strafen, die man nach Abschluss des Notrufs per Hand verhängen wird, übersichtlich aufgelistet werden. (vgl. Screen 8: „Dein Kommentar“)

Haben Befragungen stattgefunden, sind deren wichtigste Zitate ebenfalls ins Kommentarfeld zu kopieren.

Ist der Bearbeiter ein Admin oder Teammitglied und muss mit der Chatfunktion für eine Strafe gleichzeitig eine Kommentierung im Chat-Profil des Nutzers vornehmen, muss neben einer kurzen Erklärung, auch unbedingt die Notruf-ID im Comment (z.B. bei einer Nicksperr) vermerkt werden, damit man dem Comment später den entsprechenden Notruf zuordnen kann.

Eine klar verständliche und ausführliche Kommentierung ist wichtig, da nur so spätere Betrachter des Notrufs, zum Beispiel bei wiederholtem Auffallen, den Verstoß und die daraus resultierenden Konsequenzen schnell und komfortabel überblicken können.

## 11.12. Eine letzte Prüfung und dann den Notruf abschließen

Am Ende prüft man seine Angaben und klickt auf „Eingaben übernehmen“. Damit schließt man den Notruf ab, alle Betroffenen werden über die Beurteilung automatisch per /m informiert. Erst nach Abschluss des Notrufs sollte man eventuelle Strafen im Chat verhängen, weil damit sichergestellt ist, dass die Betroffenen vorab informiert wurden.

Sollte sich die Bearbeitung länger hinziehen, kann man auch gleich zu Beginn mit Adminfunktionen dafür sorgen, dass der Beschuldigte keine weiteren Verstöße dieses Typs begehen kann (z.B. durch Mute).

## 11.13. Was tun, wenn ich den Notruf nicht allein abschließen kann?

### 11.13.1. Notrufe weiterleiten

Wichtig: Bei jeder dieser Weiterleitungen muss bedacht werden, dass der Adressat eine zusätzliche Nachricht erhält. Eine Weiterleitung soll demnach nur in wichtigen Fällen erfolgen.

Bei einer Weiterleitung muss im Kommentarfeld angegeben werden, warum weitergeleitet wurde, da dies in der System-Nachricht dem neuen Bearbeiter nicht mitgeteilt wird.

The screenshot shows a form titled "Fall bearbeiten" with several sections:

- Typ ist korrekt:** A checked checkbox with the text "(Bitte zuerst bestätigen oder Typ korrigieren/ändern)".
- Weiterleiten:** A checked checkbox with the text "(Falls Weiterleitung gewünscht bitte hier aktivieren.)".
- Weiterleiten an Teams:** A dropdown menu currently showing "keine Weiterleitung".
- Weiterleiten an Nicks:** A text input field containing "James, Admin1, Admin2".
- Deine Bewertung:** A dropdown menu with options: "noch keine Bewertung", "Berechtigt (Whoiseintrag)", "Berechtigt (keine Konsequenzen)", "Unberechtigt (keine Konsequenzen)", and "Notruf-Missbrauch (Verwarnung etc.)".
- Dein Kommentar:** A text area with a warning: "HINWEIS: Der Kommentar ist von den Beteiligten nicht einsehbar!". Below the warning, the text reads: "Bitte hier immer angeben, warum man den Fall weiterleitet, z.B. - damit der Admin noch eine Sperre verhängt - um über einen CM zu informieren - etc."
- At the bottom, there is a button labeled "Weiterleiten".

Screen 9: Fall-Weiterleitung

Es wird zwischen zwei möglichen Weiterleitungen unterschieden:

### 11.13.2. Weiterleitung zur Bearbeitung (an Teams)

Sollte man den Notruf nicht eigenständig bearbeiten können, kann man den Notruf an eine auf der Webkomponente vorgegebene Verteilerliste (Admin, AET, JuSchu) weiterleiten, ohne ihn selber abzuschließen.

Zur Bearbeitung weiterleiten können nur CM und Teammitglieder, nicht jedoch Admins.

Gründe für eine solche Weiterleitung können u.a. sein:

- Weiterleitung an die AET-Verteilerliste: der Bearbeiter ist sich nicht sicher, ob ein extremistischer Verstoß vorlag
- Weiterleitung an die Jugendschutz-Verteilerliste: der Bearbeiter ist sich nicht sicher, ob ein jugendgefährdender Verstoß vorlag
- Weiterleitung an die Admin-Verteilerliste: z.B. wenn ein Verstoß bereits mehrfach begangen wurde und der Nutzer deshalb einem Admin gemeldet werden muss.

Möchte man nun einen Notruf zur Bearbeitung weiterleiten, so

- macht man einen Haken bei „Weiterleiten“.
- wählt man das Team aus, an das weitergeleitet werden soll.
- trägt man einen erklärenden Kommentar im zugehörigen Kommentar-Feld ein.
- schließt man den Fall ohne ein Urteil zu wählen ab.

Der Grund der Weiterleitung muss auf jeden Fall deutlich erklärt werden.

### 11.13.3. Weiterleitung zur Ansicht (an Nicks)

Um einen Notruf zur Ansicht weiterleiten zu können, muss er abgeschlossen sein!

Eine Weiterleitung zur Ansicht ist an einen oder mehrere Nicks möglich. Dabei bekommt der Adressat eine Nachricht von James mit der Bitte, sich den Notruf anzusehen.

Gründe für eine solche Weiterleitung können u.a. sein:

- Weiterleitung an einen oder mehrere HZA: sein CM ist betroffen
- Weiterleitung an einen Teamleiter: ein Teammitglied ist betroffen
- Weiterleitung an einen VA: ein Admin ist betroffen
- Weiterleitung durch ein Teammitglied oder einen CM an einen Admin, um Sanktionen durchzuführen, die über die Möglichkeiten des Bearbeiters hinausgehen, z.B. um eine Sperre zu verhängen.

Möchte man nun einen Notruf zur Ansicht weiterleiten, so

- schließt man ihn wie gewohnt ab .
- ruft man den Notruf wieder auf (z.B. im Browser eine Seite zurück gehen).
- geht man ganz unten auf der Fall-Seite auf „Neue Bewertung vornehmen / Fall weiterleiten“.
- macht man auf der sich dann öffnenden Seite einen Haken bei „Weiterleiten“ .
- trägt man die Nicks ein, die sich den Fall ansehen sollen.
- trägt man (falls vor dem Abschließen noch nicht geschehen) einen erklärenden Kommentar im zugehörigen Feld ein.
- schließt man dann den Fall erneut ab, ohne das Urteil zu ändern.



Der Grund der Weiterleitung muss auf jeden Fall deutlich erklärt werden.

## 12. Der Videochat

Mit dem  Videochat wurde Knuddels um eine weitere Dimension des Chattens bereichert. Das Hinzukommen von Audio und Video eines Nutzers stellt besondere Anforderungen an die Administration, die weitestgehend in die Hände der Zuschauer gelegt wurde.



Die CM und Admin sollen bitte nur im Notfall (!) mit Funktionen eingreifen, dafür aber umso mehr moderierend den Channel betreuen.

### 12.1. Die Administration des Channels

Sofort gehandelt werden soll beim Streamen von:

- Pornos / Extremismus / indiziertem Material usw.
- bei extremer Gewaltverherrlichung, z.B. Hinrichtungen, Snuff, selbstverletzendem Verhalten

Alles andere soll der Channel möglichst selber hinbekommen, denn jeder kann für sich einen Stream ausblenden, so dass sich niemand gestört fühlen muss. Blenden im Channel zu viele Personen ein Video aus, wird der Stream unterbrochen. Das System berücksichtigt dabei wie aktiv die einzelnen Personen im Channel sind, um Spaß-Mutes im Channel zu erschweren.

Das Knuddelsteam beobachtet die Channel und wie die Community mit dem Video umgeht. D.h. es wird auch verfolgt wie oft Videos unterbrochen werden und wie oft die Funktion administrativ (und von wem) angewendet wird.

Ziel ist es vor allem in der Anfangszeit, das System so zu verbessern, dass möglichst wenig Videos aus Spaß gemuted werden und gleichzeitig Personen zeitnah gemuted werden, die sehr grobe Verstöße begehen.



Dazu ist es wichtig, dass die Videomutes der Community nicht einfach durch die Administration aufgehoben werden, sobald man darum gebeten wird.

Erst recht soll (analog zu anderen Funktionen) kein vmute aufgehoben werden, wenn CM anwesend sind und man die Gründe nicht kennt.

Zurzeit wird man für 6 Stunden in dem Channel ge-vmuted. Das ist erträglich, zumal man noch in anderen Channels streamen kann. Auch diesen Zeitraum werden wir immer wieder prüfen und bei Bedarf anpassen oder in Abhängigkeit von dem vorherigem Verhalten staffeln.

### 12.2. Eine Erklärung der administrativen Begriffe

- Ton/Video ausblenden    ein Nutzer blendet einen Stream (oder nur den Ton) für sich aus
- videomuten/vmuten    es wird die administrative Funktion angewendet
- communitymute    es wird automatisch nach mehreren Ausblendungen durch das System ge-vmuted

## 13. Schlusswort

Knuddels verändert sich mit jedem Monat der vergeht, und das ist auch gut so!

Eine Community würde irgendwann langweilig werden, wenn die Menschen und der technische Rahmen immer auf dem gleichen Stand bleiben würden. Viele Veränderungen sind positiv und ein ganz natürlicher Prozess. Es gibt aber auch Veränderungen, die sich negativ auf die Gemeinschaft auswirken.

So hat das Notrufsystem viel Potential, um den Chat sicherer zu machen, wenn es mit Verstand und gutem Willen genutzt wird. In der Vergangenheit schadete aber gerade das Notrufsystem dem freundlichen Miteinander, da es von einigen Personen unangemessen verwendet wurde. Das Notrufsystem wurde für **Notfälle** geschaffen, um Beweise zu sichern und die Übeltäter damit konfrontieren und sanktionieren zu können. Das Notrufsystem ist keine allgegenwärtige Waffe, mit der man private Streitigkeiten an CM oder Admins leitet, damit diese einem persönlich unliebsame Nutzer entfernen und sperren. Auch ist es nicht Sinn des Notrufsystems Dinge zu melden, die einen eigentlich gar nicht stören, oder die man für sich ausblenden kann.

Wie bereits im Kapitel „Die Administration von Knuddels“ beschrieben wurde, kann und muss an einem guten Chatklima jeder einzelne Nutzer aktiv mitwirken!



Die Antwort auf eine private Beleidigung oder Belästigung gibt man am besten mit der /ig-Funktion und ärgert sich nicht weiter darüber. Jede weitere Reaktion ist verschwendete Energie von sich selber und von den Personen, die die Beschwerde entgegen nehmen müssen.

Abschließend möchte ich mich für die umfangreiche Mithilfe bei dieser CM-Doku bei Ampelmännchen+w, Fay11, GinaM, Innerlichboese und dem Team vom Knuddels-Wiki bedanken. Last but not least vor allem aber bei allen Mitgliedern der Community, die mit ihrem kontinuierlichen Feedback weiterhelfen!

Kolloid