

Älter werden – aber sicher!

Anhänge zum Manual für Dozentinnen und Dozenten
in der Erwachsenenbildung



Birgitt Erdwien

Impressum

Entwicklung / Zusammenstellung des Seminarmaterials: Dr. Birgitt Erdwien (2015)

Foto Titelseite: Ursula Henn (2011) – „Ausstrahlung“ – mit freundlicher Genehmigung

2. Auflage, 2018

Anhänge zur Broschüre „Älter werden – aber sicher: Ein Manual für Dozentinnen und Dozenten in der Erwachsenenbildung“

Anhang 1	Vorschlag zum Ablauf eines 3-stündigen Selbstbehauptungstrainings für Fortgeschrittene
Anhang 2	Grundlagen der Entspannungsatmung: Instruktionen zu den Übungen
Anhang 3	„Das große Lalula“ von Christian Morgenstern: Dramaturgie des Vortrags
Anhang 4	Die körpersprachliche Abwehr von Grenzverletzungen: Instruktionen für die Rollenspielpaare
Anhang 5	Einnehmen einer selbstbewussten Körperhaltung: Instruktionen zur Übung
Anhang 6	Beispiele für körpersprachliche Strategien zur Abwehr von Grenzverletzungen
Anhang 7	Empfehlungen zum Verhalten bei Angriffen durch Hunde
Anhang 8	Instruktionen zur Übung „Darstellen und Erkennen von Emotionen“
Anhang 9	Die vier Zonen der zwischenmenschlichen Distanz
Anhang 10	Empfehlungen zum kompetenten Nein-Sagen
Anhang 11	Merkblatt zum Trainingsabschluss Selbstbehauptung: „Es gibt keine hundertprozentige Sicherheit!“
Anhang 12	Mit Schuldgefühlen spielen
Anhang 13	Die Kommunikationsprinzipien nach Thomas Gordon
Anhang 14	Das Aktive Zuhören: Instruktionen zum Experiment
Anhang 15	Wandeln Sie Du-Botschaften in Ich-Botschaften um
Anhang 16	Geldabheben – aber sicher!
Anhang 17	Risiken und Gefahren am Telefon
Anhang 18	Empfehlungen zum Telefonbucheintrag
Anhang 19	Was sind Betriebssystem, Firewall und Virenschutzsoftware?
Anhang 20	Was sind Viren, Würmer und Trojaner und was bewirken sie?
Anhang 21	Woran erkenne ich Spam-E-Mails und was mache ich mit ihnen?
Anhang 22	Woran erkenne ich Phishing-E-Mails und was mache ich mit ihnen?
Anhang 23	Auch vorsichtige Internet-Nutzerinnen und -Nutzer können in eine Abo-Falle tappen – auf die richtige Reaktion kommt es an!
Anhang 24	Empfehlungen zu verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten im Internet

Vorschlag zum Ablauf eines 3-stündigen Selbstbehauptungstrainings für Fortgeschrittene

Zu einer detaillierteren inhaltlichen Beschreibung der Programminhalte sei auf die Ausführungen im Manual verwiesen

Dauer	Titel des Programmpunktes	Inhaltliche Beschreibung des Vorgehens	Materialbedarf
10 Minuten	Begrüßung und Abfrage von Erwartungen	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung der Teilnehmenden und der Trainingsleitung durch die Seminarleitung • Erwartungshorizont der Gruppe erfragen <ul style="list-style-type: none"> ○ Warum bin ich hier? ○ Welche Wünsche habe ich in Bezug auf diese Veranstaltung? ○ Was möchte ich mitnehmen? • Zusammenfassung der Wünsche der Teilnehmenden; ggf. Begrenzung nicht realisierbarer Erwartungen • Überleitung zum Training • Übergabe des Wortes an die Trainingsleitung 	
20 Minuten	Selbstbehauptung kann jeder lernen	<ul style="list-style-type: none"> • Trainingsleitung initiiert Gruppendiskussion zu den folgenden Leitfragen <ul style="list-style-type: none"> ○ Welche Erfahrungen mit bedrohlichen oder belastigenden Situationen oder mit Grenzüberschreitungen habe ich bereits gemacht? ○ Woran erkenne ich, ob eine Situation möglicherweise bedrohlich ist? ○ Welche Gedanken, Gefühle und körperliche Empfindungen lösen solche Situationen aus? ○ Welche Stärken kann ich nutzen, um mich in bedrohlichen Situationen zu schützen? ○ Wo stoße ich an meine Grenzen und welche Hilfen kann ich in Anspruch nehmen? • Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse und Hervorhebung bereits genannter Abwehrstrategien durch die Trainingsleitung 	Moderationskarten Metaplanwand Stifte

Dauer	Titel des Programmpunktes	Inhaltliche Beschreibung des Vorgehens	Materialbedarf
10 Minuten	Grundlagen der Entspannungsatmung	<ul style="list-style-type: none"> • Anleitung einer Übung des bewussten Ein- und Ausatmens • „Wegatmen“ von Handlungsunfähigkeit und Wiedergewinnen der Stimme 	Instruktionen zur Entspannungsatmung
10 Minuten	Einnehmen einer selbstbewussten Körperhaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer stehen auf und nehmen gezielt eine selbstbewusste Körperhaltung ein • Die wesentlichen Merkmale der selbstbewussten Körperhaltung werden von der Trainingsleitung begleitend verbalisiert 	Instruktionen zur selbstbewussten Körperhaltung
10 Minuten	Kaffeepause		
30 Minuten	Selbstbewusstsein demonstrieren	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Rollenspielen zur körpersprachlichen Abwehr von Distanzverletzungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Abwehr von Menschen, die die persönliche Wohlfühldistanz unterschreiten ○ Abwehr von Menschen, die in bedrohlicher Körperhaltung näher kommen ○ Abwehr physischer Übergriffe wie Anfassen oder Anstupfen • Gemeinsame Reflexion der Rollenspiele und Sammeln geeigneter Abwehrstrategien 	Instruktionen zu den Rollenspielen Flipchart oder Moderationskarten und Metaplanwand Stifte
20 Minuten	„Werden Sie Mitglied unserer Wohlfahrtsorganisation“	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentation eines Rollenspiels mit dem Thema „Haustürgeschäfte“ durch die Trainingsleitung und eine freiwillige Person aus der Gruppe • Die freiwillige Person spielt einen unseriösen Mitgliederwerber einer Wohlfahrtsorganisation, die Trainingsleitung spielt <ul style="list-style-type: none"> ○ in einer ersten Variante eine unsichere Person, die sich vom Werber einwickeln lässt und ihm schließlich Geld aushändigt ○ in einer zweiten Variante eine selbstbewusste Person, die den Werber konsequent abweist 	

Dauer	Titel des Programmpunktes	Inhaltliche Beschreibung des Vorgehens	Materialbedarf
		<ul style="list-style-type: none"> • Den Rollenspielen schließt sich eine Gruppendiskussion mit den folgenden Leitfragen an: <ul style="list-style-type: none"> ○ Was hat die Person im ersten Rollenspiel falsch gemacht? Warum hat der Werber nicht locker gelassen? ○ Was hat die Person im zweiten Rollenspiel genau richtig gemacht? Was hat den Werber in seine Schranken verwiesen? ○ Was können Sie mit Ihrer Stimme noch tun, um Belästigungs- und Bedrohungssituationen zu beenden? 	Flipchart
10 Minuten	Kaffeepause		
15 Minuten	Schreien macht Mut	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Übungen zur stimmlichen Abwehr von Übergriffen • Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer nehmen reihum eine selbstbewusste Körperhaltung ein und... <ul style="list-style-type: none"> ○ ...sprechen laut einen selbstwertschätzenden Satz ○ ...rufen lautstark und konsequent „NEIN“ ○ ...rufen lautstark und konsequent „STOPP“, unter Zuhilfenahme des ausgestreckten Stopp-Arms • Die Teilnehmenden stehen in einem Kreis und eine Person beginnt, die Person neben ihr anzustupsen. Die angestupste Person nimmt eine selbstbewusste Körperhaltung ein, wendet sich frontal dem Angreifer zu und ruft laut „Ich rufe jetzt die Polizei!“ • Abschließend werden die Übungen gemeinsam mit der Trainingsleitung reflektiert 	
20 Minuten	Grundlagen des kompetenten Nein-Sagens	<ul style="list-style-type: none"> • Input zu verschiedenen Strategien des kompetenten Nein-Sagens 	Handout

Dauer	Titel des Programmpunktes	Inhaltliche Beschreibung des Vorgehens	Materialbedarf
15 Minuten	Kurzübungen zum kompetenten Nein-Sagen	<ul style="list-style-type: none">• Kurzübung zum kompetenten Nein-Sagen• Die Trainingsleitung wendet sich reihum an jeden Teilnehmenden und versucht, ihn mit einer eindringlichen Forderung oder Bitte unter Druck zu setzen• Die Teilnehmenden sollen eine der vermittelten oder eine selbst ausgedachte Möglichkeit auswählen und „Nein“ zur Bitte oder Forderung der Trainingsleitung sagen	
10 Minuten	Feedbackrunde und Verabschiedung	<ul style="list-style-type: none">• Übergabe an die Seminarleitung• Durchführung einer kurzen Feedbackrunde• Verabschiedung der Teilnehmenden und der Trainingsleitung	

Grundlagen der Entspannungsatmung: Instruktionen zu den Übungen



Variante 1: Verlängern des Ausatmens

- Setzen Sie sich bequem hin und schließen Sie die Augen; lassen Sie Ihre Gedanken los.
- Achten Sie beim Atmen auf Ihren Körper; atmen Sie tief in den Bauch hinein; legen Sie die Hände auf Ihren Bauch, um zu spüren, wie er sich beim Einatmen hebt.
- Atmen Sie langsam durch die Nase ein; halten Sie dann eventuell ganz kurz die Luft an, vielleicht ein bis drei Sekunden, aber nicht so lange, dass Sie Atemnot bekommen; atmen Sie danach über den Mund wieder aus; das Ausatmen sollte etwa doppelt so lange dauern wie das Einatmen; erspüren Sie, wie sich Ihr Bauch wieder senkt; achten Sie auch hier darauf, dass Sie keine Atemnot bekommen.
- Wiederholen Sie das tiefe Einatmen und das lange Ausatmen einige Male; atmen Sie alle störenden und beängstigenden Gedanken aus.
- Spüren Sie die beruhigende Wirkung des Atmens; Sie können Ängste und Unwohlsein wegatmen und auch schwierige Situationen gut bewältigen.



Variante 2: Gezielt Muskelspannung auf- und abbauen

- Setzen Sie sich bequem hin und schließen Sie die Augen; lassen Sie Ihre Gedanken los; achten Sie beim Atmen auf Ihren Körper; atmen Sie tief in den Bauch hinein.
- Atmen Sie langsam durch die Nase ein; spannen Sie dabei so viele Muskeln wie möglich an; spüren Sie die Spannung in Ihren Armen...Händen...Fingern...Beinen...Füßen...Zehen; halten Sie die Luft eventuell ganz kurz an, vielleicht ein bis drei Sekunden; halten Sie dabei die Muskelspannung aufrecht; achten Sie darauf, dass Sie nicht verkrampfen oder Atemnot bekommen.
- Atmen Sie danach über den Mund wieder aus; das Ausatmen sollte etwa doppelt so lange dauern wie das Einatmen; achten Sie auch hier wieder darauf, dass Sie keine Atemnot bekommen; entspannen Sie gleichzeitig Ihre Muskeln wieder; Entspannen Sie Ihre Arme...Hände...Finger...Beine...Füße...Zehen.
- Wiederholen Sie das tiefe Einatmen mit Anspannen der Muskeln und das lange Ausatmen mit Muskelentspannung einige Male. Atmen Sie dabei alle störenden und beängstigenden Gedanken aus.
- Spüren Sie die Wärme, die sich in Ihrem Körper verbreitet und die beruhigende Wirkung des Atmens; Sie können Ängste und Unwohlsein wegatmen und auch schwierige Situationen gut bewältigen.

„Das große Lalula“ von Christian Morgenstern: Dramaturgie des Vortrags

Um bei der Präsentation des „großen Lalula“ den vollen Effekt eines Kaffeefahrtenverkäufers bzw. einer Kaffeefahrtenverkäuferin zu erzielen, sollten die folgenden Regieanweisungen beachtet werden:

1. Die erste Strophe wird in eindringlichem, aber weitgehend sachlichen Tonfall vorgetragen. Der Verkäufer oder die Verkäuferin gibt sich seriös und preist das vermeintlich hochwertige Produkt an. Körpersprachlich stellt er oder sie sich dem Publikum ebenfalls sachlich und seriös dar, wenngleich mit ausladender Gestik, die immer wieder auf das Produkt verweist. Die Mimik soll den seriösen und ernsthaften Charakter der Produktpräsentation unterstreichen.
2. Die zweite Strophe wird in bedeutungs- und geheimnisvollem, gelegentlich sogar flüsternden Tonfall vorgetragen. Der Verkäufer versucht, die Reisegäste zu locken und auf sein Produkt einzuschwören. Dabei gibt er ihnen durch Tonfall und Körpersprache zu verstehen, dass sie eine ausgesuchte Gruppe sind, die einen exklusiven Zugang zu seinem hochwertigen Produkt haben, dass Personen außerhalb dieses eingeweihten Kreises von seiner Nutzung ausgeschlossen sind und dass das Produkt ihr Leben in hohem Maße bereichern wird. Körpersprachlich arbeitet der Verkäufer hier u. a. auch mit Distanzverletzungen. Er rückt nahe an einzelne Reisegäste heran, um den Eindruck, mit ihnen ein Geheimnis zu teilen, zu erwecken. Verstärkt wird dies durch den Einsatz einer getragenen, geheimnisvoll anmutenden Gestik und einer bedeutungsvollen Mimik (z. B. groß aufgerissene Augen). Insgesamt verhält sich der Verkäufer so, als habe er den Stein der Weisen entdeckt und möchte das Geheimnis ewigen Lebens nur mit dieser einen Gruppe von Reisegästen teilen.
3. Die dritte Strophe wird anschwellend lauter, aggressiver und einschüchternder vorgetragen. Hier setzt der Verkäufer massiv Drohgebärden (z. B. die geschwungene Faust) und eine gebieterische Mimik (z. B. gerunzelte Stirn, schmale Augen) ein, um die Reisegäste zum Abschluss von Kaufverträgen zu nötigen. Er gibt ihnen durch sein Verhalten zu verstehen, dass es undankbar wäre, das Produkt nicht zu kaufen, z. B. in dem er anklagend mit dem Zeigefinger auf einzelne Gruppenmitglieder weist. Auch wedelt er immer wieder auffordernd mit dem Papier herum, das den „Kaufvertrag“ in seinen Händen symbolisiert. Mit dem letzten Wort des Gedichtes knallt er einem Gruppenmitglied den „Vertrag“ und den Stift vor die Nase, um eine sofortige Unterzeichnung einzufordern.

Die körpersprachliche Abwehr von Grenzverletzungen: Instruktionen für die Rollenspielpaare



Übung 1: Wenn mir jemand zu nahe „auf die Pelle rückt“

Stellen Sie sich gegenüber auf (ca. 3 bis 5 Meter Entfernung, je nach Raumgröße). Eine Person bleibt stehen, die andere bewegt sich auf ihr Gegenüber zu. Die stehende Person zeigt der Person, die sich auf sie zubewegt, nur durch ihre Körpersprache an, dass sie sich nicht weiter nähern soll. Es darf nicht gesprochen werden. Die näherkommende Person bleibt stehen, wenn sie ein eindeutiges körpersprachliches Stopp-Signal wahrnimmt. Tauschen Sie danach die Rollen und wiederholen Sie die Übung. Welche Mimik, Gestik und Körperhaltung signalisieren eine eindeutige Stopp-Botschaft?



Übung 2: Abwehr von Personen, die sich in bedrohlicher Körperhaltung nähern

Stellen Sie sich gegenüber auf (ca. 3 bis 5 Meter Entfernung, je nach Raumgröße). Eine Person bleibt stehen, die andere bewegt sich auf ihr Gegenüber zu und nimmt dabei eine sehr aufgerichtete, bedrohliche Körperhaltung ein. Die stehende Person demonstriert Selbstbewusstsein und zeigt der Person, die sich auf sie zubewegt, dass sie sich nicht einschüchtern lässt und dass sie sich nicht weiter nähern soll. Es darf nicht gesprochen werden. Die näherkommende Person bleibt stehen, wenn sie ein eindeutiges körpersprachliches Stopp-Signal wahrnimmt. Tauschen Sie danach die Rollen und wiederholen Sie die Übung. Unterscheiden sich wirkungsvolle körpersprachliche Stopp-Botschaften hier von denen der ersten Übung?



Übung 3: Abwehr von physischen Übergriffen, wie Anfassen oder Anstupsen

Stellen Sie sich gegenüber oder hintereinander in geringer Entfernung auf. Eine Person beginnt damit, die andere anzustupsen oder anzufassen (z. B. am Arm packen o. Ä.). Die angegriffene Person demonstriert Selbstbewusstsein und zeigt der stupsenden bzw. „grabschenden“ Person, dass sie sich nicht einschüchtern lässt und dass sie den Übergriff beenden soll. Es darf nicht gesprochen werden. Die stupsende Person beendet den Übergriff, wenn sie ein eindeutiges körpersprachliches Stopp-Signal wahrnimmt. Tauschen Sie danach die Rollen und wiederholen Sie die Übung. Welche körpersprachlichen Stopp-Botschaften sind hier wirkungsvoll? Unterscheiden sie sich von denen der anderen beiden Übungen?

Einnehmen einer selbstbewussten Körperhaltung: Instruktionen zur Übung



Verbalisierung durch die Trainingsleitung:

- Stellen Sie sich aufrecht hin; machen Sie sich so groß wie möglich; stellen Sie sich vor, dass jemand Sie an den Haaren nach oben zieht, um Sie größer zu machen;
- Stehen Sie mit beiden Beinen fest auf dem Boden;
- Strecken Sie Ihren Rücken, fallen Sie dabei aber nicht ins Hohlkreuz;
- Strecken Sie Ihren Hals;
- Strecken Sie die Brust heraus; die Schultern sind gestrafft und nach hinten gerichtet; ziehen Sie die Schultern nicht hoch;
- Halten Sie Ihren Kopf leicht erhoben, strecken Sie Ihr Kinn und halten es ebenfalls leicht erhoben;
- Schauen Sie geradeaus mit offenen, aber nicht aufgerissenen Augen;
- Lächeln Sie;
- Verkrampfen Sie aber nicht; laufen Sie in ihrer aufgerichteten Körperhaltung durch den Veranstaltungsraum; wenn Sie das Gefühl haben, dabei hölzern zu wirken, lockern Sie Ihre Muskeln, ohne aber die aufrechte Körperhaltung zu verlieren.

! Bei **bewegungseingeschränkten Menschen** kann die Übung auch im Sitzen durchgeführt werden. In diesem Fall müssen nur die ersten Instruktionen in „setzen Sie sich aufrecht hin“ sowie „richten (drücken/stemmen) Sie Ihre Beine fest gegen den Boden“ verändert werden. Außerdem entfällt natürlich das Laufen durch den Veranstaltungsraum.

Beispiele für körpersprachliche Strategien zur Abwehr von Grenzverletzungen



„Die kalte Schulter zeigen“

- Kommt Ihnen eine Person frontal zu nahe oder drängelt sich z. B. jemand im Supermarkt an der Kasse so dicht hinter Sie, dass Sie schon fast seinen Atem im Nacken spüren, zeigen Sie dieser Person die kalte Schulter: **Nehmen Sie eine aufrechte Körperhaltung ein und drehen Sie sich seitwärts.** Das reduziert das Unwohlsein, das mit einer Distanzüberschreitung im Allgemeinen verbunden ist, da Sie die Person nicht mehr im Rücken bzw. vor der Brust haben – also dort, wo Ihr Körper besonders verletzlich ist. Schulter und Arm stellen dezente Distanzvergrößerer dar, die gleichzeitig Ihren Körper schützen.



Gegenstände als Distanzvergrößerer

- Gegenstände, die Sie zwischen sich und einen Drängler bringen, können Grenzüberschreitungen ebenfalls auf dezente Art verhindern bzw. beenden. Im einfachsten Fall erreichen Sie dies sogar schon durch das Verschränken der Arme vor dem Körper. Sehr feinfühlige Menschen reagieren gut darauf, aber manchmal müssen deutlichere Zeichen gesetzt werden. An der Kasse im Supermarkt können Sie beispielsweise den Einkaufswagen zwischen sich und den Drängler stellen. Auch große Taschen und Körbe oder andere größere Gegenstände, die vor dem Körper gehalten werden (die aber selbstverständlich keine Wertsachen enthalten sollten!) können als Distanzvergrößerer wirken. Wenn die räumliche Situation es zulässt, können Sie Tische und Stühle zur Abwehr von Grenzüberschreitungen nutzen, indem Sie sich dahinter stellen und sie somit als Mauer zwischen sich und dem Drängler nutzen.



Einsatz einer ausladenden Gestik

- Auch eine ausladende Gestik beim Sprechen kann sehr gut als Distanzvergrößerer eingesetzt werden. Immerhin muss der Andere beim Näherkommen befürchten, von Ihnen „geknufft“ zu werden. Zudem beim Gestikulieren in Bewegung zu bleiben (Vor- und Zurücktreten, sich halb umwenden o. Ä.), kann den Effekt noch verstärken.



Voranstellen eines Beines / Fußes

- Ebenfalls zu den dezenten Strategien der Abwehr von Grenzverletzungen gehört das Voranstellen eines Beines bzw. eines Fußes. Wenn Sie beispielsweise im Gespräch einen Fuß lässig nach vorne stellen, ohne dabei Ihren sicheren, festen Stand zu verlieren, wird ein Anderer im Zweifel nicht näher kommen, da er befürchten muss, sonst über den ausgestreckten Fuß zu stolpern.



Der Blickkontakt

- Das **Anstarren** ist eine Strategie zur Distanzwahrung. Kommt eine Person Ihnen frontal zu nahe, nehmen Sie eine aufrechte Körperhaltung ein und blicken Sie ihr direkt in die Augen. Sie signalisieren damit, dass Sie sich nicht einschüchtern lassen, sondern im Gegenteil zur Konfrontation bereit sind. Vielen Menschen fällt es schwer, jemand Unbekanntem direkt in die Augen zu schauen. Es kann helfen, stattdessen die Nasenwurzel zu fixieren.
- **Das Anstarren sollte aber auf keinen Fall eingesetzt werden, wenn Menschen sich Ihnen in bedrohlicher Körperhaltung nähern oder wenn Sie angegriffen werden – es sollte lediglich zur Abwehr von plumpen, aber harmlosen Belästigungen eingesetzt werden!**
- Bei **Bedrohungen und tatsächlichen Angriffen** ist es wichtig, den Angreifer **nicht direkt anzuschauen**, sondern gerade an ihm vorbeizusehen. Der Blick sollte aber nicht gesenkt oder vollständig abgewandt werden, da dies als Zeichen von Unsicherheit interpretiert werden kann. Sowohl das Signalisieren von Konfrontationsbereitschaft als auch der Ausdruck von Unsicherheit und Angst kann einen potentiellen Angreifer anstacheln.



Einsatz von deutlichen Stopp-Signalen

- Bei Personen, die sich durch dezente Strategien der Distanzwahrung nicht stoppen lassen, ist es notwendig, sehr deutliche Stopp-Signale zu setzen. So können Sie dem Näherkommenden den ausgestreckten Arm entgegenhalten, wobei Ihre Handfläche ebenfalls auf ihn zeigen soll (in Höhe des Brustbeins). Dies bedeutet, Sie nehmen die Haltung eines Verkehrspolizisten ein, der Autofahrern die „rote Ampel“ anzeigt. Reicht dieses Signal allein nicht aus, den Näherkommenden zu stoppen, begleiten Sie den ausgestreckten **Rote-Ampel-Arm** mit einem konsequent und laut gesprochenen „Stopp“. Falls diese Signale übergangen werden, sollte eine deutlich abwehrende Berührung mit der angespannten Hand am oberen Brustbein der zu nahe kommenden Person erfolgen. Die Geste ist eine wirkungsvolle nicht-aggressive Abwehr und kann zugleich einen beschwichtigenden Charakter haben.



Paradoxe Reaktionen

- Viele Menschen sind unsicher, wie sie sich verhalten sollen, wenn sie im Dunkeln auf der Straße unterwegs sind und Schritte hinter sich hören, aber nicht wissen, ob sie verfolgt werden oder ob der Andere zufällig den gleichen Weg hat. Stellen Sie sich diese Situation vor: Weit und breit sehen Sie keinen Hauseingang, in den Sie sich flüchten können und es sind auch keine anderen Passanten zu sehen. Auf keinen Fall sollten Sie in diesem Fall Ihren Schritt beschleunigen, da dies dem Anderen signalisiert, dass Sie unsicher sind und vor ihm flüchten. Dies könnte ihn sogar noch weiter anstacheln, Sie zu verfolgen oder den „Spaß“ einer Verfolgung überhaupt erst auslösen. Eine **Paradoxe Reaktion** kann hingegen sinnvoll sein: **Reagieren Sie so, wie der Andere es nicht erwartet!** Bleiben Sie abrupt stehen, drehen Sie sich um, gehen Sie direkt auf den vermeintlichen Verfolger zu und festen Schrittes an ihm vorbei.
- **Wirkt die paradoxe Reaktion auf Sie gefährlich, weil Sie damit dem Angreifer ja direkt in die Arme laufen?** Selbstverständlich wird die paradoxe Reaktion nicht in jedem Fall wirken. Aber denken Sie daran: Wenn Sie schneller laufen, wird auch der Verfolger schneller werden – und im Zweifel ist er sogar schneller als Sie. Reagieren Sie hingegen paradox, kann es sein, dass der vorsätzliche Verfolger durch Ihre selbstbewusste Reaktion aus dem Konzept gebracht wird und den Verfolgungsplan unter Umständen aufgibt.
- **Haben Sie Angst, von einem Menschen, der nur zufällig hinter Ihnen geht, bei einer paradoxen Reaktion für „wunderlich“ gehalten zu werden?** Richtig – im Zweifel wird ein zufälliger Verfolger sich über Sie wundern, aber immerhin wissen Sie ja nicht, ob Sie zufällig oder mit Vorbedacht verfolgt werden. Soll er sich doch wundern!

! Suchen Sie in Situationen, die Sie als bedrohlich wahrnehmen, wenn möglich die Nähe anderer Menschen auf und bitten Sie ganz offen um Hilfe. Auch das Klingeln an fremden Haustüren kann sinnvoll sein, z. B. wenn Sie sich tatsächlich mal im Dunkeln auf der Straße verfolgt fühlen. Haben Sie keine Angst, andere Menschen damit zu belästigen. Denken Sie daran, dass jeder Mensch in eine bedrohliche Situation kommen kann, in der er froh ist, wenn Andere ihm Hilfe leisten.

Empfehlungen zum Verhalten bei Angriffen durch Hunde



Was tun, wenn ein Hund angreift?

Wenn Sie in eine Situation kommen, in der Sie nicht sicher sein können, ob ein freundlicher, aber vielleicht unerzogener Hund Sie begrüßen will (auch das ist nicht immer angenehm, z. B. wenn der Hund Sie anspringt) oder ob ein aggressiver Hund angreift, können die folgenden Verhaltensempfehlungen hilfreich sein:

Laufen Sie keinesfalls weg!

Weglaufen steigert das Jagdfieber des Hundes und auch ein Hund, der Sie nicht beißen will, könnte sich von Ihnen zum Spiel aufgefordert fühlen und Sie verfolgen. Abgesehen davon ist der Hund ohnehin schneller als Sie. Weglaufen führt also zu nichts.

Machen Sie sich uninteressant für den Hund: Ignorieren Sie ihn!

- Bleiben Sie möglichst bewegungslos stehen;
- nehmen Sie keinen Blickkontakt zum Hund auf, denn das könnte ihn zum Angriff anstacheln;
- drehen Sie dem Tier den Rücken zu, auch wenn Sie das als unangenehm empfinden, weil Sie den Hund gerne im Auge behalten möchten;
- machen Sie Ihren Rücken dabei rund, damit im Angriffsfall Ihre Wirbelsäule geschützt ist;
- legen Sie Ihre Arme eng an den Körper;
- verstecken Sie Ihre Hände möglichst in den Jacken- oder Hosentaschen.

Eine regungslose, abgewandte Körperhaltung wird einen Hund zwar nicht in jedem Fall von seinem Angriff abhalten, aber zumindest bieten Sie ihm mit dem Rücken eine weniger heikle Verletzungsfläche als mit Gesicht, Kehle und Brust.



Falls der Hund trotzdem angreift

Greift der Hund tatsächlich an und beißt er zu, schreien Sie laut – zum einen, um Hilfe von anderen Passanten zu erhalten, zum anderen kann dies auch den Hund einschüchtern.

Wenn Sie einen Regenschirm, einen Gehstock o. Ä. in der Hand haben, können Sie dem Hund diesen Gegenstand auch zum Zerren anbieten. Damit lenken Sie den Angriff auf den Gegenstand um. Allerdings dürfen Sie nicht loslassen, denn Sinn ist es, den Hund beschäftigt zu halten.

Schlagen Sie aber niemals auf den Hund ein, denn damit würden Sie ihn noch weiter provozieren.

Nach dem Beißvorfall

Wenn Sie von einem Hund angegriffen und gebissen worden sind, informieren Sie die Polizei. Lassen Sie den Hundehalter feststellen und fordern Sie auch eine Entschädigung durch seine Tierhalterhaftpflichtversicherung.

Haben Sie keine Angst davor, dass der Hund sofort eingeschläfert wird. Bei einem einmaligen Beißvorfall ist das nur selten der Fall. Zumindest aber werden Sie bewirken, dass Hund und Hundehalter überprüft werden. Möglicherweise wird dem Halter bzw. der Halterin der Hund entzogen – aber vielleicht ist er vorläufig in einem Tierheim sogar besser aufgehoben als in schlechter Haltung.

! Überschätzen Sie die Gefahr von Hundeangriffen nicht. Es ist ausgesprochen selten, dass ein Hund „einfach so“ angreift, wie es gelegentlich in Filmen dargestellt wird. Dies gilt auch für so genannte Listenhunde.

Seien Sie aber immer aufmerksam für das „andere Ende der Leine“, denn von dort aus geht die eigentliche Gefahr aus. Begegnen Sie einer Person mit Hund, die Ihnen bedrohlich erscheint, so vermeiden Sie, deren Aufmerksamkeit zu wecken (z. B. durch den Hinweis auf das Liegenlassen von Hundekot o. Ä.). Vermeiden Sie Blickkontakt, aber ohne Ihren Blick zu senken oder gezielt wegzuschauen und damit Unsicherheit zu signalisieren. Bleiben Sie gelassen und setzen Sie zügig, aber ohne den Eindruck einer Flucht zu erwecken, Ihren Weg festen Schrittes fort.

Instruktionen zur Übung „Darstellen und Erkennen von Emotionen“

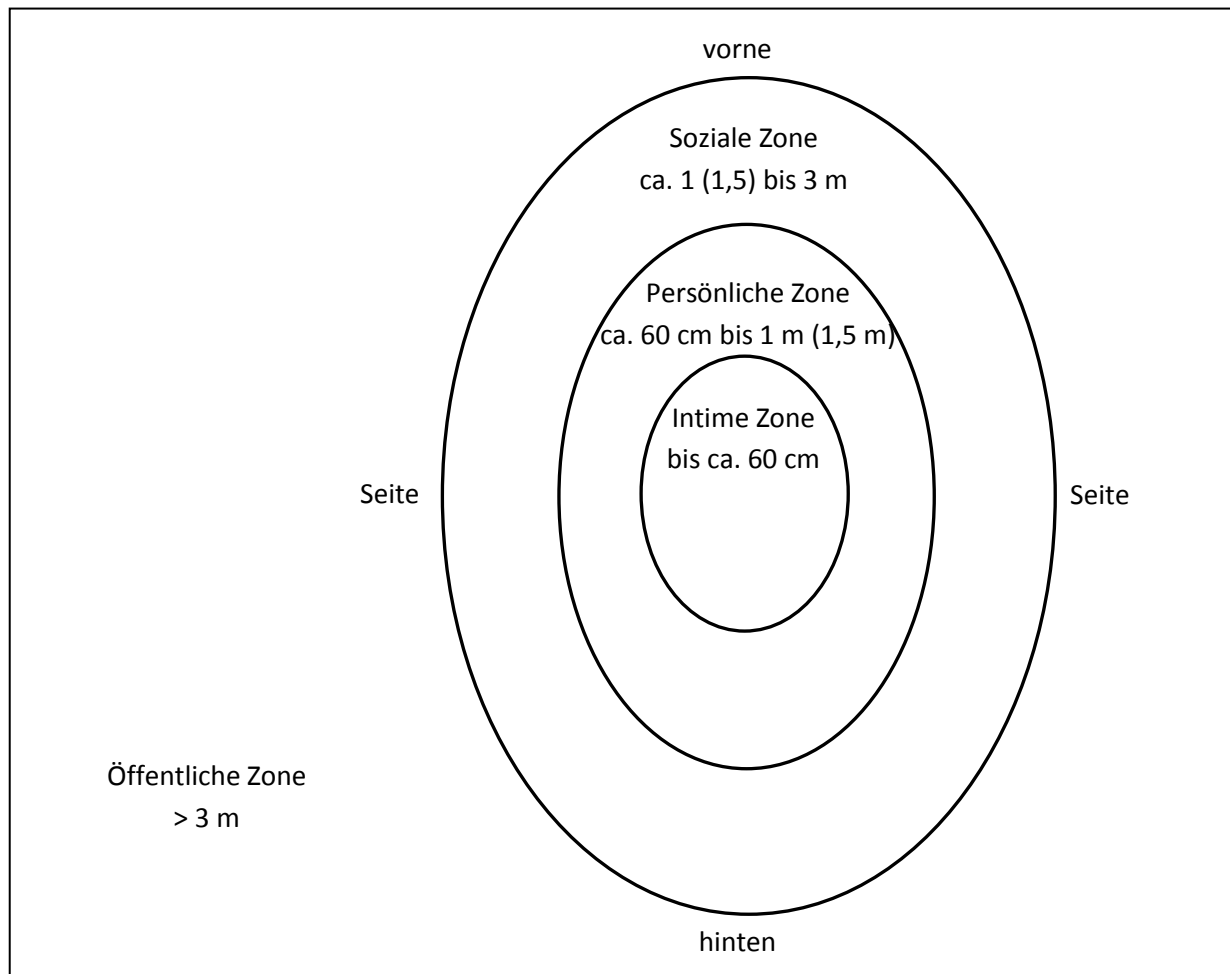
Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer erhält verdeckt eine Karte, auf der eine Emotion oder eine Ich-Empfindung steht. Zudem enthält die Karte die Instruktion, die Emotion/Ich-Empfindung rein pantomimisch darzustellen:

<p>Stellen Sie pantomimisch</p> <p>_____ dar.</p> <p>Es darf nicht gesprochen werden!</p>

Beispiele für pantomimisch darstellbare Emotionen und Ich-Empfindungen:

- Furcht / Angst
- Wut / Aggressivität
- Trauer
- Ekel
- Selbstbewusstsein
- Überheblichkeit / Arroganz
- Freude / Begeisterung
- Verachtung
- Überraschung / Erstaunen
- Langeweile
- Schüchternheit
- Interesse
- Nachdenklichkeit / Verträumtheit
- Müdigkeit
- Nervosität
- Scham
- Verzweiflung
- Empörung / Beleidigtsein
- Stolz
- Verwirrung

Die vier Zonen der zwischenmenschlichen Distanz



Die **Intime Zone** darf im Allgemeinen von vertrauten/geliebten Menschen, z. B. von Familienmitgliedern oder sehr guten Freunden, betreten werden.

Die **Persönliche Zone** darf im Allgemeinen von Menschen betreten werden, zu denen man ein herzliches Verhältnis hat oder auch von fremden Menschen, die man mit Handschlag begrüßt.

Die **Soziale Zone** darf im Allgemeinen von Kontakten oberflächlicher Art betreten werden, z. B. von Bekannten, Kollegen oder dem Chef. Die Begrüßung dieser Personen erfolgt ohne Körperkontakt (Blickkontakt, Lächeln, Gruß).

Die **Öffentliche Zone** ist z. B. vorzufinden bei Konzerten oder Vorträgen (Musiker bzw. Redner vor Publikum) oder im Unterricht (Lehrer vor Klasse).

Distanzbedürfnisse sind kultur- und sozialisationsabhängig. Was für eine Person die optimale Distanz ist, kann für eine andere zu viel oder zu wenig sein.

Empfehlungen zum kompetenten Nein-Sagen



Sagen Sie nicht vorschnell „ja“

Ganz gleich, ob es sich um nahestehende Menschen oder Unbekannte handelt und ganz gleich, was von Ihnen gefordert oder erbeten wird: Bevor Sie vorschnell „ja“ sagen und es Ihnen möglicherweise später leid tut, atmen Sie erst einmal tief durch und machen Sie sich bewusst, was ein „Ja“ für Sie bedeuten würde und ob ein „Ja“ ehrlich wäre.

- Bedeutet es Zeit, Energie, Nerven oder gar finanzielle Kosten und sind Sie bereit dies aufzubringen?
- Hindert es Sie daran, eigenen Bedürfnissen nachzugehen?
- Haben Sie das Gefühl, ausgenutzt oder betrogen zu werden?

Je nachdem, wie Sie in einer speziellen Situation diese Fragen für sich beantworten, sollten Sie abwägen, ob Sie „ja“ sagen möchten oder ob ein „Nein“ angebrachter wäre.



Doch wie kann ich „nein“ sagen, ohne die andere Person zu kränken?

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, ein „Nein“ so zu äußern, dass die andere Person Verständnis für Sie aufbringen sollte. Sie können zum Beispiel...

- **...Ihr Nein begründen**, damit der Andere Ihre Entscheidung nachvollziehen kann: *„Normalerweise helfe ich gerne, aber dieses Mal geht es wirklich nicht, weil...“*. Achten Sie dabei allerdings darauf, dass Sie wirklich nur Begründen und nicht ins Rechtfertigen verfallen.
- **...um Bedenkzeit bitten**, um zu signalisieren, dass Sie sich nicht überrumpeln lassen: *„Das kann ich so schnell nicht entscheiden. Bitte frage mich in einer Stunde noch einmal.“*
- **...noch einmal „ja“ sagen, für das nächste Mal aber ein „Nein“ ankündigen**, damit dem Anderen bewusst wird, dass Sie nicht jederzeit zur Verfügung stehen: *„Heute übernehme ich das noch mal, bitte überlege Dir aber für das nächste Mal eine andere Lösung.“*
- **...„nein“ sagen, aber im Gegenzug eine spätere oder eine andere Unterstützung anbieten**, denn auch dies signalisiert dem Anderen, dass Sie nicht jederzeit verfügbar sind: *„Das kann ich heute leider nicht einrichten, aber morgen könnte ich zum Beispiel...“*
- **...„ja“ sagen, daran aber eine Bedingung knüpfen**, damit die andere Person sieht, dass Sie sich nicht ausnutzen lassen, denn bekanntlich wäscht eine Hand die andere: *„Ich erledige das gerne für Dich, aber dann übernimm Du für mich bitte...“*



Denken Sie beim Nein-Sagen immer daran, dass auch Ihr Körper und Ihr Tonfall Nein sagen müssen:

- Nehmen Sie eine selbstbewusste Körperhaltung ein.
- Begleiten Sie Ihr Nein durch Kopfschütteln.
- Bringen Sie Ihr Nein mit selbstbewusster, konsequenter Stimme hervor.
- Halten Sie dabei den Blickkontakt zum Anderen.

Und denken Sie auch an das Folgende:

- Nein sagen zu können, heißt nicht nein sagen zu müssen.
- In jeder Situation müssen Sie erneut überlegen, ob Sie eine Forderung oder Bitte mit „ja“ oder „nein“ beantworten wollen.
- Wichtig ist vor allem, dass Sie jede Entscheidung bewusst treffen, damit Ihnen ein „Ja“ nicht hinterher leidtut oder ein „Nein“ Ihnen ein schlechtes Gewissen bereitet.

Es gibt keine hundertprozentige Sicherheit!

Alles, was Sie tun können, ist, es Dieben, Räubern, Betrügern und Einbrechern so schwer wie möglich zu machen. Aber auch das ist eine ganze Menge.

- Mit einer selbstbewussten Körpersprache signalisieren Sie, dass Sie kein „leichtes Opfer“ sind. Da viele Menschen, die es auf Ihren Besitz abgesehen haben, unter Zeitdruck arbeiten, schrecken Sie damit einen Teil von Ihnen schon einmal von vornherein ab.
- Mit einer lauten und konsequenten Stimme sagen Sie „NEIN“ zu Belästigungen und Übergriffen. Auch das schreckt ab. Haben Sie keine Angst davor, unhöflich zu wirken. Machen Sie sich klar, dass derjenige, der ungefragt in Ihre „Wohlfühlzone“ eindringt, sich unhöflich verhält.
- Körpersprache und Stimme müssen übereinstimmen, damit Sie glaubwürdig sind. Achten Sie darauf, dass bei einem gesprochenen „NEIN“ auch Ihr Körper „NEIN“ sagt.
- Verhalten Sie sich unter Umständen so, wie die andere Person es nicht erwartet. Bringen Sie sie aus dem Konzept. Das kostet einen Betrüger oder Einbrecher bzw. eine Betrügerin oder Einbrecherin Zeit, die er oder sie meist nicht hat.
- Lassen Sie sich nicht in Panik versetzen. Geht Ihnen trotzdem einmal „die Stimme verloren“, atmen Sie mehrmals tief ein und lange aus. Das entspannt Körper und Geist ein wenig und Sie finden auch in einer Krisensituation Ihre Stimme wieder. Auch schützt das tiefe Ein- und Ausatmen vor einem vorschnellen „Ja“ bei Überraschungsversuchen.

Denken Sie aber immer daran: Nichts ist so wertvoll wie Ihre Gesundheit!

- Meiden Sie Situationen, von denen Sie wissen, dass sie gefährlich sind.
- Wird Ihr Leben bedroht, trennen Sie sich lieber von Ihrem Besitz als von Ihrer Gesundheit.
- Lassen Sie sich nicht provozieren. Im Zweifel ist es besser, den Ärger über eine Provokation herunterzuschlucken, als einen körperlichen Angriff durch die provozierende Person zu riskieren.
- Nehmen Sie keinen direkten Blickkontakt zur angreifenden Person auf. Schauen Sie gerade an ihr vorbei.
- Suchen Sie in Situationen, die Ihnen bedrohlich erscheinen, die Nähe anderer Menschen und fordern Sie aktiv Hilfe ein, indem Sie andere gezielt ansprechen.

Mit Schuldgefühlen spielen



Wenn Sie die Bitte oder Forderung einer anderen Person mit einem „Nein“ beantworten, wird diese nicht immer verständnisvoll darauf reagieren – ganz gleich, wie gut Sie Ihr „Nein“ begründen. Um Sie doch noch zu einem „Ja“ zu bewegen, wird so mancher Mensch versuchen, Sie unter Druck zu setzen, indem er Ihnen ein schlechtes Gewissen oder Schuldgefühle einredet. Vielleicht kennen Sie Aussagen, wie:

- Das hätte ich nie von Dir gedacht. Wie kannst Du mir das antun?
- Wie kannst Du mich so im Stich lassen?
- Ich bin ja so enttäuscht von Dir!
- Ich weiß nicht, ob unsere Beziehung das verkraftet.

Lassen Sie sich von solchen Aussagen nicht unter Druck setzen. Denken Sie immer daran:

- Sie haben das gleiche Recht wie jeder andere, Ihr Geld so auszugeben, wie Sie es wollen, Ihre Zeit zu nutzen, wie Sie es wollen und selbst zu entscheiden, in welche Aktivitäten Sie Ihre Energien stecken.
- Es ist nicht egoistisch, auch einmal „nein“ zu sagen.
- Es ist nicht sinnvoll, „ja“ zu sagen, nur um einen Konflikt zu vermeiden.
- Fragen Sie sich, ob jemand, der ein gut begründetes „Nein“ nicht akzeptiert, Sie nicht nur ausnutzen will.
- Überlegen Sie sich, wie viel Ihnen die Beziehung zu einer anderen Person Wert ist, wenn diese Ihnen signalisiert, dass sie Sie nur mag, wenn Sie „ja“ sagen.
- Und überlegen Sie sich auch, ob Sie einer anderen Person, die Sie immer wieder um Hilfe bittet, überhaupt eine echte Hilfe leisten, wenn Sie sie immer wieder unterstützen. Könnte es nicht auch sein, dass Sie damit nur deren Passivität fördern, weil sie sich ja darauf verlassen kann, dass Sie ihr beim nächsten Mal ohnehin wieder helfen?

Natürlich heißt das nicht, dass Sie „nein“ sagen müssen – Sie müssen sich nur jederzeit bewusst sein, was ein „Ja“ bedeutet und ob Sie es angebracht finden.

Die Kommunikationsprinzipien nach Thomas Gordon

- Aktives Zuhören**
- Senden von Aufmerksamkeitssignalen („hmhm“, „ich verstehe“, Nicken u. Ä.)
 - Spiegeln des Gesagten („Wenn ich Sie richtig verstehe, sagen Sie...“)
 - Spiegeln der wahrgenommenen Emotionen („Ich merke, Sie fühlen sich...“)
- Ich-Botschaften**
- Neutrale Aussagen, mit denen die Sprecherin oder der Sprecher etwas über sich selbst mitteilt, z. B. wie sie/er sich fühlt oder welche Auswirkungen das Handeln oder die Äußerungen des Angesprochenen auf sie/ihn haben
- Umschalten**
- Wechsel zwischen Ich-Botschaften und aktivem Zuhören und umgekehrt
- Win-Win-Konfliktlösung**
- Es ist eine Konfliktlösung anzustreben, die niemanden als Verlierer auf der Strecke zurücklässt.
- Verhaltensfenster**
- Einordnung eines Problems nach Problembesitz und Akzeptanz. Die Person, für die ein Verhalten oder eine Situation nicht akzeptabel ist, besitzt das Problem und kommuniziert ihren Konflikt mit Ich-Botschaften. Die andere Person versucht, durch aktives Zuhören das Problem zu verstehen. Sind beide im Problembesitz, kommt es zum Umschalten, damit der Konflikt aus beiden Perspektiven aufgedeckt wird.

Das *Aktive Zuhören*: Instruktionen zum Experiment



Für das Experiment werden drei freiwillige Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgewählt. Sie erhalten die Aufgabe, der Trainingsleitung eine kleine Geschichte zu einem selbstgewählten persönlichen Erlebnis zu erzählen. Dies kann eine Urlaubsreise, ein Freizeiterlebnis o. Ä. sein. Zwei Personen werden zunächst aus dem Raum geschickt. Trainingsleitung und der oder die dritte Freiwillige setzen sich für die gesamte Gruppe gut sichtbar gegenüber und die freiwillige Person erzählt ihre Geschichte. Danach wird sie aus dem Raum geschickt und die zweite Person wird hineingebeten, um ihre Geschichte zu erzählen. Anschließend wird auch diese Person wieder aus dem Raum geschickt, die dritte Person kommt herein und erzählt nun auch ihre Geschichte. Die jeweils wieder hinausgeschickten Personen erhalten die Instruktion, den draußen Wartenden vorläufig nichts von ihren Eindrücken zum Gespräch zu erzählen.

Die Trainingsleitung zeigt bei jeder Geschichte eine andere Art des Zuhörens:

- Beim Anhören der ersten Geschichte sendet die Trainingsleitung keinerlei verbale oder nonverbale Aufmerksamkeitssignale, d. h. sie schaut aus dem Fenster oder auf den Fußboden und nimmt weitgehend keinen Blickkontakt zur erzählenden Person auf oder schaut unbeteiligt „durch sie hindurch“. Auch Nicken zu den Ausführungen oder Äußerungen wie „hmhm“ sind zu vermeiden.
- Beim Anhören der zweiten Geschichte stellt die Trainingsleitung Blickkontakt zur erzählenden Person her, nickt zu den Ausführungen, begleitet sie mit „hmhm“ o. Ä.
- Beim Anhören der dritten Geschichte hört die Trainingsleitung aktiv zu, d. h. sie sendet Aufmerksamkeitssignale, spiegelt das Erzählte inhaltlich und auch wahrgenommene Emotionen zurück.

Wandeln Sie Du-Botschaften in Ich-Botschaften um

Schauen Sie sich die nachfolgenden Du-Botschaften genau an und wandeln Sie sie in Ich-Botschaften um. Achten Sie dabei darauf, dass der Sinn bzw. das Ziel der Botschaft erhalten bleibt.

Du-Botschaft	Ich-Botschaft
Unterbrich mich doch nicht ständig!	
Musst Du immer zu spät kommen?	
Du willst doch wohl nicht in dem Aufzug ins Theater?	
Du bist eine echte Klatschbase!	
Du kannst überhaupt nicht zuhören!	
Immer widersprichst Du mir!	
Du bist unzuverlässig!	
Ständig muss ich hinter Dir herräumen!	
Du willst doch wohl nicht noch ein Bier trinken, oder?	

Geldabheben – aber sicher!

- ! Heben Sie möglichst nur zu den offiziellen Öffnungszeiten Ihrer Bank Geld am EC-Automaten ab, so dass Sie bei Problemen eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter zu Rate ziehen können.
- ! Wenn Sie außerhalb der Öffnungszeiten Geld abheben, vermeiden Sie EC-Automaten, die außerhalb des Bankgebäudes aufgestellt sind.
- ! Achten Sie darauf, dass die hinter Ihnen stehenden Kundinnen und Kunden den vorgesehenen Diskretionsabstand einhalten. Weisen Sie sie gegebenenfalls auf einen zu geringen Diskretionsabstand hin und bitten Sie sie zurückzutreten.
- ! Achten Sie auf Erkennungsmerkmale einer möglichen Manipulation am EC-Automaten. Wenn Sie auch nur den Verdacht haben, dass der Automat manipuliert sein könnte, benutzen Sie ihn nicht. Informieren Sie außerdem die Bank über Ihren Verdacht.
- ! Achten Sie darauf, dass niemand Sie bei der Eingabe Ihrer Geheimzahl und des auszuzahlenden Betrages beobachtet. Halten Sie die Hand vor den Ziffernblock.
- ! Lassen Sie sich am EC-Automaten durch die Schlange nachfolgender Kunden nicht unter Druck setzen. Wenden Sie sich erst vom Automaten ab, wenn Sie Ihr Geld und Ihre EC-Karte sicher verstaut haben.
- ! Lassen Sie sich am EC-Automaten nicht von anderen Personen ablenken, auch nicht von Kindern. Die störenden Personen sind meist nicht allein: Eine lenkt Sie ab (z. B. durch Anspucken, Wedeln mit Broschüren o. Ä.), eine andere zieht derweil Ihr Geld und/oder Ihre EC-Karte aus dem Automaten. Reagieren Sie auf Übergriffe lautstark, ohne Ihre EC-Karte und Ihr Geld aus den Augen zu verlieren. Das schreckt Diebe ab.
- ! Bewahren Sie EC-Karte und PIN-Nummer immer getrennt voneinander auf. Verschlüsseln Sie zusätzlich Ihre PIN-Nummer, z. B. als Telefonnummer oder Geburtsdatum. Am besten ist es natürlich, die PIN-Nummer gar nicht schriftlich mitzuführen, sondern sie im Kopf zu haben.
- ! Wenn Sie trotzdem einmal Opfer von EC-Automatenbetrug geworden sind, lassen Sie sofort Ihre EC-Karte sperren. Der gebührenfreie Sperrnotruf ist unter der Rufnummer 116 116 rund um die Uhr erreichbar.
- ! Beachten Sie, dass auch andere Automaten, die über Kartenlesegeräte verfügen, wie z. B. Fahrkarten- oder Parkscheinautomaten, von Manipulation betroffen sein können. Ferner sind auch Manipulationen von Kartenlesegeräten in Supermärkten, Baumärkten und Tankstellen schon vorgekommen.

Risiken und Gefahren am Telefon

Melden Sie sich am Telefon nicht mit „ja“. Das „ja“ könnte aufgezeichnet und in ein gefälschtes Verkaufsgespräch hineingeschnitten werden, so dass man Ihnen einen Vertragsabschluss unterstellt, den Sie nicht getätigt haben. Zwar wird die Fälschung einer gerichtlichen Prüfung nicht standhalten – aber Sie haben trotzdem erst einmal viel Ärger und Aufwand.

! Melden Sie sich nicht mit „ja“ am Telefon!

Melden Sie sich, sofern Ihr Telefondisplay Ihnen eine unterdrückte oder eine fremde Rufnummer anzeigt, auch nicht mit Ihrem Namen. Sinnvoller ist es, sich in diesen Fällen mit „hallo“ zu melden.

! Wenn der Anrufer Ihren Namen nicht kennt, ist Vorsicht geboten

Meldet sich am Telefon eine fremde Person, die behauptet, dass Sie in einer Lotterie oder in einem Gewinnspiel gewonnen haben, ohne dass Sie tatsächlich daran teilgenommen haben, legen Sie sofort auf. Befolgen Sie keinesfalls die Instruktionen des Anrufers oder der Anruferin, wie z. B. eine bestimmte Telefontaste zu drücken, persönliche Daten herauszugeben oder eine Gebühr zu zahlen, die angeblich vor Auszahlung des Gewinns geleistet werden muss. Lassen Sie sich vom Anrufer auch nie durch Versprechungen oder Drohungen unter Druck setzen – selbst, wenn es sich angeblich um eine „Amtsperson“ (Anwalt/Anwältin, Notar/Notarin, Polizist/Polizistin) handelt.

! Lassen Sie sich nicht durch vermeintliche Amtspersonen blenden. Am Telefon kann jeder behaupten, Anwalt, Notar oder Polizist zu sein!

Meldet sich am Telefon jemand, der seinen Namen nicht nennt, aber vorgibt, eine verwandte oder bekannte Person zu sein und versucht, Sie raten zu lassen, um wen es sich handelt („Rate mal, wer dran ist?“), lassen Sie sich keinen Namen entlocken. Hier handelt es sich um den so genannten „Enkeltrick“. Wenn Sie anfangen zu raten und den Namen eines Angehörigen nennen, wird der Anrufer behaupten, genau diese Person zu sein. Anschließend wird er oder sie behaupten, in finanziellen Schwierigkeiten zu sein und dringend Geld von Ihnen zu benötigen, das aber ein Freund oder eine Freundin in seinem Auftrag abholen soll. Diese „Masche“ gibt es schon seit Längerem, sie wird aber trotzdem immer noch angewandt. Geben Sie dem Anrufer klar zu verstehen, dass Sie sich auf das Ratespiel nicht einlassen und er sich zu erkennen geben soll.

! Lassen Sie sich am Telefon keine persönlichen Informationen vom Anrufer entlocken; lassen Sie sich nicht auf Ratespielchen ein!

Handelt es sich wirklich um einen verwandte oder bekannte Person, wird sie Ihnen sagen, wer sie ist. Ist dagegen ein Betrüger / eine Betrügerin am Telefon, und er oder sie merkt, dass Sie sich nicht hereinlegen lassen, wird die Person auflegen. Es ist natürlich auch möglich, dass Sie sehr unflätig beschimpft werden, um Sie unter Druck zu setzen. In diesem Fall legen Sie einfach auf.

Eine ähnliche Betrugsmasche sind „Schockanrufe“. Es meldet sich ein Anrufer, der behauptet, dass z. B. Ihr Sohn einen Unfall verursacht hat und dass nun Geld für eine Operation, um eine Verhaftung zu vermeiden o. Ä. benötigt wird. Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen und geben Sie keine Details zu Ihren familiären oder finanziellen Verhältnissen preis. Wenn Sie einen Betrugsversuch erkennen, legen Sie am besten gleich auf. Sollten Sie allerdings unsicher sein, ob es sich um einen tatsächlichen Unfall handelt, versuchen Sie die Angaben zu überprüfen, etwa indem Sie Ihren Sohn unter der Ihnen bekannten Nummer zurückrufen. Informieren Sie die Polizei über den Betrugsversuch.

Zeigt Ihr Telefondisplay eine Ihnen unbekanntes ausländische Rufnummer an, gehen Sie am besten gar nicht ans Telefon. Hier handelt es sich im Allgemeinen um unerwünschte Werbeanrufe oder vermeintliche Marktforschungsumfragen, die lediglich dazu dienen, Ihnen persönliche Daten zu entlocken (überwiegend handelt es sich um eine französische oder spanische Ländervorwahl, also +33 oder +34). Solche Anrufe lassen sich meistens auch daran erkennen, dass Ihr Telefon nur zwei Mal klingelt, bevor wieder aufgelegt wird, dass aber zu allen möglichen Tages- und Nachtzeiten erneut versucht wird, Sie zu erreichen. Wenn Sie einen Internetzugang haben, geben Sie die im Telefondisplay angezeigte Rufnummer einfach einmal in eine Suchmaschine ein. Da es sich bei unerwünschten Werbeanrufen oder Umfragen um Massenankurufen handelt, finden Sie in Internetforen sehr schnell Hinweise anderer Betroffener, um was für eine Art von Anrufern es sich handelt.

! Lassen Sie sich am Telefon nicht in Panik versetzen! Handeln Sie überlegt!

! Zeigt Ihr Telefondisplay eine unbekanntes Rufnummer mit einer fremden Ländervorwahl, lassen Sie das Telefon erst mal etwas klingeln. Unerwünschte Werber legen meist nach dem zweiten Klingeln wieder auf.

Wenn Ihre Telefonanlage es technisch zulässt, sollten Sie solche Rufnummern sperren, denn sonst wird es in unregelmäßigen Zeitabständen immer wieder klingeln.

Empfehlungen zum Telefonbucheintrag

- ! Überprüfen Sie, ob Ihre Telefonnummer zusammen mit Ihrem vollständigen Namen und Ihrer Adresse im Telefonbuch steht. Viele Betrüger – aber auch Einbrecher – suchen im Telefonbuch gezielt nach alten deutschen Vornamen, um ältere Personen herauszufiltern, bei denen mit höherer Wahrscheinlichkeit bzw. leichter „etwas zu holen ist“.
- ! Auch über Telefonnummern mit einer geringen Ziffernzahl (z. B. in ländlichen oder in alten Stadtgebieten) schließen Betrüger und Einbrecher darauf, dass der Inhaber der Nummer eine ältere Person ist, denn neuere Telefonanschlüsse haben im Allgemeinen eine höhere Ziffernzahl, während abgemeldete geringstellige Nummern nicht neu vergeben werden.
- ! Überlegen Sie sich, wie wichtig es Ihnen ist, dass Ihre Telefonnummer im Telefonbuch zu finden ist, denn Freunde, Bekannte und Verwandte haben sie im Allgemeinen schon. Lassen Sie gegebenenfalls den Telefonbucheintrag komplett löschen. Prüfen Sie, sobald ein neues Telefonbuch veröffentlicht wurde, ob der Eintrag tatsächlich gelöscht wurde.
- ! Gerade sehr alte Telefonbucheinträge wurden automatisch auch in Internet-Telefonbücher übertragen, oftmals ohne dass den Betroffenen dies bewusst ist. Prüfen Sie bzw. lassen Sie prüfen, ob Ihre Telefonnummer mit Ihren persönlichen Daten im Internet zu finden ist und wie weit sie bereits mit Personensuchmaschinen (z. B. „who is“, „yasni“ o. Ä.) verknüpft ist. Sollte sie auf verschiedenen Internetseiten mit Namens- und Adressangaben zu finden sein, wird es leider sehr schwierig, sie daraus wieder zu entfernen („Das Internet vergisst nicht“). Sind Sie häufiger von belästigenden Anrufen betroffen, sollten Sie über eine neue Telefonnummer nachdenken, die dann gar nicht erst in Print- oder Online-Telefonbüchern registriert wird.

Was sind Betriebssystem, Firewall und Virenschutzsoftware?



Das Betriebssystem eines Computers ist eine Sammlung von Programmen, die den Computer verwalten.

Halten Sie Betriebssystem und Firewall stets auf dem aktuellen Stand. Am besten ist es, die Einstellungen am Computer so zu wählen, dass regelmäßig nach Systemupdates gesucht und die Updates auch automatisch installiert werden. Wenn Sie Schwierigkeiten haben, die Einstellung selbst vorzunehmen, lassen Sie sich helfen.



Die Firewall ist ein Sicherungssystem, das den Computer vor unerwünschten Zugriffen aus dem Internet schützt.

Lassen Sie sich beim Kauf eines Computers keine teure zusätzliche Firewall aufdrängen. Auf gängigen Betriebssystemen werden Firewalls mitgeliefert, die für den Nutzer im Allgemeinen vollkommen ausreichend sind (wenn regelmäßige Updates vorgenommen werden). Zudem sind viele kostenpflichtige, aber auch frei erhältliche Firewalls für den Laien sehr schwer zu konfigurieren und bei falschen Einstellungen kann es passieren, dass die Internetverbindung durch die Firewall gänzlich blockiert wird.



Eine Virenschutzsoftware ist eine Software, die den Computer auf bekannte Viren, Würmer und Trojaner untersucht und diese gegebenenfalls in Quarantäne verschiebt oder löscht.

Eine Virenschutzsoftware, deren Viren-Datenbank regelmäßig aktualisiert wird, ist unerlässlich. Auch hier sollten die Einstellungen so gewählt werden, dass das Programm regelmäßig automatisch nach Software- und Datenbank-Updates sucht und diese installiert. Neben kostenpflichtiger Software gibt es für die private Nutzung auch sehr gute kostenfreie Virens Scanner.

Was sind Viren, Würmer und Trojaner und was bewirken sie?

Viren Bei Viren handelt es sich um Schadprogramme, die über Dateianhänge oder Software auf den Computer gelangen und die sich oftmals sogar selbst vervielfältigen und verbreiten können. Ihre Aufgabe ist Zerstörung: Sie führen zu Datenverlusten oder sogar zu kompletten Festplattenzusammenbrüchen.

Würmer Bei Würmern handelt es sich um Programme, die über das Internet, E-Mails und Sicherheitslücken im Betriebssystem empfangen werden können. Diese Programme infizieren den Computer und vervielfältigen und verbreiten sich von dort aus. Beispielsweise durchsuchen sie Adressbücher von E-Mail-Programmen und verschicken E-Mails mit sich selbst im Anhang an die aufgefundenen Adressen. Ihre Funktion ist Manipulation: Sie binden Ressourcen des Computers durch ihre selbstständige und im Verborgenen ablaufende Weiterverbreitung, sie können aber auch Veränderungen in den Systemeinstellungen des Computers vornehmen, ohne dass dies vom Benutzer oder der Benutzerin bemerkt wird.

Trojaner Bei Trojanern handelt es sich um Schadprogramme, die sich zwar nicht vervielfältigen und verbreiten, dafür aber so programmiert sind, dass sie Daten des infizierten Computers sammeln. Ihre Funktion ist das Ausspähen.

Beispiele:

- Keylogger zeichnen z. B. Tastatureingaben auf und gelangen somit an die Passwörter der Nutzerin / des Nutzers.
- Über Server-Programme kann der eigene PC durch Andere gesteuert werden, sobald ein Internetzugang hergestellt ist (z. B. Steuerung der Web-Cam).
- Werbetrojaner bombardieren die Betroffenen mit Werbung.
- Lösegeldtrojaner (Ransomware) legen den PC lahm. Es öffnet sich im Allgemeinen eine Internetseite, die dem Nutzer eine vermeintlich plausible Erklärung dafür liefert, warum der PC eingefroren ist und verlangt vom Nutzer zur Aufhebung der Sperre die Zahlung eines Bußgeldes (z. B. der so genannte BKA-Trojaner, mit dem behauptet wird, der Nutzer habe illegal auf Pornoseiten zugegriffen und es müsse zur Aufhebung der Sperrung eine Zahlung von 1.000 € geleistet werden).
- Scareware spiegelt dem Nutzer bzw. der Nutzerin vor, eine Vielzahl von Viren, Würmern und Trojanern auf dem PC zu haben, derer man sich nur durch den Kauf einer teuren Reinigungssoftware entledigen könne. Wird die Software „gekauft“, erhält man einen Downloadlink, bei dessen Anklicken man sich allerdings einen (weiteren) Trojaner einfängt.

Woran erkenne ich Spam-E-Mails und was mache ich mit ihnen?

- ! Seien Sie bei unbekanntem E-Mail-Absendern misstrauisch!
- ! Öffnen Sie keine Dateianhänge, die ausführbare Programme enthalten. Ausführbare Programme sind z.B. an Dateiendungen wie .exe, .zip, .rar, .pif, .scr o. Ä. erkennbar.
- ! Bevor Sie einen Dateianhang öffnen, lassen Sie ihn von Ihrer Virenschutzsoftware prüfen.
- ! Klicken Sie nicht auf Links in verdächtigen E-Mails.
- ! Bei E-Mails von unbekanntem Absendern, mit sinnlosem Betreff oder verdächtigem Inhalt gilt: Sofort löschen!
- ! Wichtig ist auch, den Spam-Filter im E-Mail-Programm zu aktivieren und einzurichten, damit verdächtige Nachrichten automatisch aussortiert werden.

Woran erkenne ich Phishing-E-Mails und was mache ich mit ihnen?

Beim Phishing geht es vor allem darum, **Zugriff auf Ihre Kontodaten** zu bekommen. Oberflächlich betrachtet sieht die E-Mail so aus, als sei sie tatsächlich von einer Bank oder Sparkasse versandt worden. Auch das Logo des Kreditinstitutes ist täuschend echt gefälscht.

! Oberflächlich betrachtet sehen Phishing-E-Mails täuschend echt aus!

Erkennbar sind Phishing-E-Mails allerdings oftmals daran, dass sie viele Schreib- und Grammatikfehler enthalten und die Absenderadresse nicht zum Absender gehört, von dem sie angeblich stammt.

! Achten Sie bei vermeintlich offiziellen E-Mails auf Schreibweise und Grammatik sowie auf die Absenderadresse!

Inhaltlich wird Ihnen zum Beispiel mitgeteilt, dass es „ungewöhnliche Zugriffe“ auf Ihr Konto gegeben habe und die Bank Sie vor Betrugsversuchen schützen möchte. Sie werden aufgefordert, Ihr Konto im Internet „neu zu verifizieren“, indem Sie Ihre Kontodaten, im Zweifel sogar auch Pin- und TAN-Nummern eingeben. Wenn Sie dies tun, hat ein Betrüger freien Zugriff auf Ihr Konto!

! Vorsicht ist geboten, wenn Sie eine E-Mail erhalten, die angeblich von Ihrer Hausbank stammt und von Ihnen die Eingabe Ihrer Kontodaten in ein Internetformular verlangt. Banken verlangen so etwas nicht!

! Wenn Sie eine E-Mail erhalten, die angeblich von Ihrer Hausbank stammt, setzen Sie sich zunächst mit dieser telefonisch in Verbindung und erfragen, ob tatsächlich eine E-Mail an Sie versandt wurde. Ist dies nicht der Fall, handelt es sich um einen Phishing-Versuch und die E-Mail ist in den Spam-Ordner zu verschieben und zu löschen.

Auch hinter Nachrichten über **Paketankündigungen** oder vergebliche Paket-Zustellungsversuche verbergen sich oftmals Phishing-Versuche. Das perfide ist hier, dass Paketzusteller oftmals tatsächlich Empfängern per E-Mail mitteilen, dass ein Paket auf dem Weg zu ihnen ist oder dass ein vergeblicher Zustellungsversuch stattgefunden hat.

! Paketzusteller kündigen oftmals tatsächlich Paketzustellungen oder vergebliche Zustellungsversuche an. Seien Sie hier also besonders vorsichtig!

! **Erwarten Sie kein Paket?** Dann dürfte es sich um einen Phishing-Versuch handeln und die E-Mail gehört in den Spam-Ordner.

Erwarten Sie ein Paket? Dann wird die Nachricht über den Zustellungsversuch auch in Ihrem Briefkasten liegen. Bei einer Paketankündigung mit Sendungsverfolgungsnummer sollten Sie trotzdem sicherheitshalber nicht auf den angegebenen Link klicken, sondern die Nummer direkt auf der Internetseite des Paketzustellers eingeben. Denn im Falle eines Betrugsversuches könnte sich hinter dem Link auch ein Trojaner verbergen.

Auch vorsichtige Internet-Nutzerinnen und -Nutzer können in eine Abo-Falle tappen – auf die richtige Reaktion kommt es an!

Wenn Sie in eine Abo-Falle getappt sind, beachten Sie das Folgende:

- Zahlen Sie auf keinen Fall!
- Widersprechen Sie schriftlich dem Zustandekommen eines Vertrages.
- Widerrufen Sie gleichzeitig rein vorsorglich den Vertrag unter Berufung auf das Fernabsatzgesetz.
- **Achtung: Widerrufen, nicht kündigen!** Würden Sie den Vertrag kündigen, statt ihm zu widersprechen, würden Sie bestätigen, dass ein Vertrag zustande gekommen ist und Sie müssten ihn bis zum Ende der Mindestlaufzeit erfüllen.
- Bewahren Sie alle Mahnungen, die bei Ihnen eingehen, gut auf, aber zahlen Sie weiterhin nicht.
- **Handeln müssen Sie auf jeden Fall, wenn Ihnen ein gerichtlicher Mahnbescheid zugestellt wird.** Aber auch dies bedeutet nicht, dass Sie sofort zahlen müssen. **Bei der Ausstellung eines Mahnbescheides prüft das Gericht nicht, ob eine Forderung berechtigt ist.** Reichen Sie gegen den Mahnbescheid einen Widerspruch ein. Ein Widerspruchsformular ist einem Mahnbescheid oft schon beigelegt. Allerspätestens hier enden die meisten Kämpfe um die Forderung, denn wenn der Anspruchsteller nun weiterhin darauf bestehen würde, müsste er den Klageweg beschreiten. Und dies ist für unseriöse Anbieter eher riskant als erfolgversprechend.
- Wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, ob Sie tatsächlich in eine Abo-Falle getappt sind oder ob die Forderung berechtigt ist, recherchieren Sie im Internet nach weiteren Betroffenen (Nachrichten über Abo-Fallen verbreiten sich in Internetforen im Allgemeinen sehr schnell) und wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale, um den Vorgang prüfen zu lassen.

! Nach dem Fernabsatzgesetz besteht für alle Geschäfte, die am Telefon oder im Internet getätigt werden, ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Weist der Verkäufer nicht ausdrücklich auf das Widerrufsrecht hin, kann der Vertrag sogar noch nach Ablauf der 2-Wochen-Frist widerrufen werden.


! Lassen Sie den Vorgang gegebenenfalls bei der Verbraucherzentrale prüfen.

Empfehlungen zu verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten im Internet

Vorkasse per Überweisung

Seien Sie immer misstrauisch, wenn Ihnen nur die Option „Vorkasse per Überweisung“ als Zahlungsmöglichkeit zur Verfügung steht. Hier handelt es sich um das für die Käuferin oder den Käufer unsicherste Zahlungssystem!

Es gibt zwar auch Internethändler, die aufgrund schlechter Erfahrungen mit zahlungsunwilligen Kundinnen und Kunden bei Erstbestellern nur Vorkasse-Zahlungen zulassen, aber darauf sollten Sie sich als Kunde nur bei wirklich renommierten Unternehmen einlassen!

 „Vorkasse per Überweisung“ ist die unsicherste Zahlungsoption im Internet, die Sie – wenn möglich – vermeiden sollten.

Vorkasse per Lastschrift


Das elektronische Lastschriftverfahren sichert Käuferinnen und Käufer besser ab, da eine Lastschrift innerhalb einer 6-Wochen-Frist widerrufen werden kann, wenn der Verkäufer / die Verkäuferin nicht liefert. Dennoch ist das Lastschriftverfahren nicht ganz ohne Risiko, denn Sie teilen damit einem Anderen Ihre Kontodaten mit. Diese können in falsche Hände geraten und spätere unerwünschte Abbuchungen zur Folge haben.

Außerdem bedeutet das elektronische Lastschriftverfahren im Umkehrschluss für die verkaufende Person eine unsichere Zahlungsmethode. Liefert sie ordnungsgemäß, der Käufer oder die Käuferin widerruft die Lastschrift aber trotzdem, hat die verkaufende Person zunächst einmal Ware und Geld verloren und muss den Mahn-, gegebenenfalls sogar den Klageweg beschreiten, um ihr Geld wiederzuerhalten.

Rechnung

Eine Zahlung auf Rechnung ist für Käuferinnen und Käufer eine sehr sichere Methode, da sie die Rechnung zusammen mit der Ware erhalten und diese vor der Zahlung auf Unversehrtheit und Vollständigkeit prüfen können.

Weniger attraktiv ist diese Zahlungsvariante für Verkäuferinnen und Verkäufer. Zahlen Kundinnen/Kunden nicht, müssen sie den Mahn- und ggf. den Klageweg beschreiten, um an ihr Geld zu kommen.

 Eine Zahlung auf Rechnung ist bei Interneteinkäufen eher selten möglich. Ist diese Option aber gegeben, stellt sie eine sehr sichere Zahlungsvariante dar, deren Nutzung empfehlenswert ist.

☺ Zahlen mit der Kreditkarte

Im Internet ist die Zahlung per **Kreditkarte** nicht ohne Risiko, da hierzu sämtliche Kreditkartendaten offenbart werden müssen. Verfügt der Händler über eine nur unzureichend gesicherte Internetseite oder ist der PC des Käufers / der Käuferin durch einen Trojaner infiziert oder sein Nutzerzugang gehackt, stehen Betrügern sämtliche Kreditdaten zur Verfügung, die sie benötigen, um auf Kosten des Kreditkarteninhabers einzukaufen. Da Kreditkartenabrechnungen den Karteninhaber im Allgemeinen mit einigem zeitlichen Abstand zum Kauf erreichen, wird der Missbrauch nicht unbedingt sofort erkannt.

Andererseits hat die Zahlung per Kreditkarte auch Vorteile, denn sie wird z. B. auch von ausländischen Unternehmen akzeptiert. Zudem kann Kreditkartenzahlungen widersprochen werden, sofern keine schriftliche Zustimmung/Unterschrift zur Zahlung gegeben wurde, was bei Bestellungen im Internet normalerweise nicht der Fall ist.

! Geben Sie Kreditkartendaten niemals auf einer unverschlüsselten Internetseite ein. Ob eine Internetseite verschlüsselt ist, erkennen Sie meistens an dem der URL vorangestellten „https“ sowie einem kleinen Schloss-Symbol unten im Browser.

☺ Zahlen über PayPal

Die sicherste Zahlungsvariante dürfte derzeit die Zahlung per PayPal darstellen. PayPal-Zahlungen sind weltweit möglich, der Geldtransfer ist in wenigen Minuten abgeschlossen und der Zahlungsbetrag wird der verkaufenden Person sofort gutgeschrieben. Für Privatkundinnen und -kunden ist die Anmeldung und Nutzung von PayPal kostenlos. Außerdem besteht die Möglichkeit, Zahlungen innerhalb einer Frist von 3 Monaten zu widerrufen, wenn die gekaufte Leistung hartnäckig nicht erbracht wird.

Für die verkaufende Person stellt dies natürlich ein Risiko dar. Zudem fallen für Gewerbetreibende mit jedem Geldtransfer Gebühren an, was gerade bei niedrigpreisigen Angeboten unattraktiv für die verkaufende Person ist. Daher legen mittlerweile viele Verkäuferinnen und Verkäufer die anfallenden Gebühren auf die Käuferinnen und Käufer um, indem sie für die Zahlung per PayPal Gebühren verlangen.

Andererseits birgt der PayPal-Transfer für die verkaufende Person keine Nachteile, wenn das zu belastende Konto nicht gedeckt ist und die Zahlung nicht abgebucht werden kann. Die Forderung besteht dann auf Seiten von PayPal gegenüber dem Käufer / der Käuferin. Der verkaufenden Person wird das Geld von ihrem Guthaben nicht wieder abgezogen.

! Zahlen Sie, wenn möglich, über PayPal. Informieren Sie sich aber vorher, ob die verkaufende Person für die PayPal-Zahlung eine Gebühr erhebt. Ist dies der Fall, sollten Sie prüfen, ob auch eine andere sichere Zahlungsmöglichkeit zur Verfügung steht.