

LEIBNIZ-INSTITUT  
FÜR MEDIENFORSCHUNG  
HANS-BREDOW-INSTITUT

*Kira Thiel / Claudia Lampert*

# WAHRNEHMUNG, BEWERTUNG UND BEWÄLTIGUNG BELASTENDER ONLINE- ERFAHRUNGEN VON JUGENDLICHEN

Eine qualitative Studie im Rahmen des Projekts  
„SIKID – Sicherheit für Kinder in der digitalen Welt“

Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts | Projektergebnisse Nr. 65



**Thiel, Kira; Lampert, Claudia (2023): Wahrnehmung, Bewertung und Bewältigung belastender Online-Erfahrungen von Jugendlichen. Eine qualitative Studie im Rahmen des Projekts „SIKID – Sicherheit für Kinder in der digitalen Welt“. Hamburg: Verlag Hans-Bredow-Institut, Mai 2023 (Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts | Projektergebnisse Nr. 65)**

DOI: <https://doi.org/10.21241/ssoar.86633>

ISSN 1435-9413

ISBN 978-3-87296-179-2



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz CC BY 4.0. Die Hefte der Schriftenreihe „Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts“ finden sich zum Download auf der Website des Instituts.

### **Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI), Hamburg**

Das Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI) erforscht den Medienwandel und die damit verbundenen strukturellen Veränderungen öffentlicher Kommunikation. Medienübergreifend, interdisziplinär und unabhängig verbindet es Grundlagenwissenschaft und Transferforschung und schafft so problemrelevantes Wissen für Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft. Eine derartige Medienforschung setzt Kooperation voraus: Mit Partnern in vielen Ländern werden international vergleichende Fragestellungen bearbeitet. Mehr unter [www.leibniz-hbi.de](http://www.leibniz-hbi.de).

Das Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI) bedankt sich für die institutionelle Förderung durch die Freie und Hansestadt Hamburg (Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke, BWFGB) und die Bundesrepublik Deutschland (Bundesministerium für Bildung und Forschung, BMBF).

### **Die Autorinnen und Autoren**

**Kira Thiel, M.A.**, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI) und beschäftigt sich im Rahmen verschiedener Projekte mit den Online-Erfahrungen von Heranwachsenden und insbesondere mit der Frage, wie sie mit belastenden Erlebnissen umgehen.

**Dr. Claudia Lampert** ist Senior Researcher am HBI und untersucht seit vielen Jahren, wie Kinder in digitalisierten Medienumgebungen aufwachsen, welchen Herausforderungen ihnen begegnen und welche Unterstützung sie benötigen, um die Potenziale zu nutzen und Risiken souverän begegnen zu können.

### **Projekt „SIKID – Sicherheit für Kinder in der digitalen Welt“**

Das Arbeitspapier dokumentiert Ergebnisse, die im Rahmen des BMBF-Projekts „Sicherheit von Kindern in der digitalen Welt – SIKID“ (2021–2024) entstanden sind. Wir danken den Kolleginnen und Kollegen aus dem Konsortium, insbesondere Dr. Stephan Dreyer und Sünje Andresen sowie Steffen Südhoff für ihre Mitarbeit und ihr konstruktives Feedback.

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

### **Verlag**

Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut (HBI)  
Rothenbaumchaussee 36 | 20148 Hamburg / Germany | Tel.: (+49 40) 450 217-0 | [info@leibniz-hbi.de](mailto:info@leibniz-hbi.de) | [www.leibniz-hbi.de](http://www.leibniz-hbi.de)





## Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung .....	5
1. Einleitung .....	7
2. Methodische Vorgehensweise .....	9
3. Online-Erfahrungen von Heranwachsenden.....	12
3.1 Online-Nutzung von Jugendlichen .....	12
3.2 Belastende Erfahrungen in Online-Interaktionskontexten .....	16
3.2.1 Gemeines bzw. verletzendes Verhalten und Beleidigungen .....	17
3.2.2 Sexuelle Grenzverletzungen und Übergriffe.....	20
3.2.3 Belastungspotenzial negativer Online-Erfahrungen und ausgewählter Risikophänomene .....	25
3.2.4 Bewertung der Situation und emotionales Erleben.....	25
3.2.5 Belastungsfaktoren .....	27
3.2.6 Stressorspezifische Unterschiede .....	35
3.3 Zusammengefasst: Online-Nutzung bedeutet (auch) Risikomanagement in multiplen Online-Öffentlichkeiten.....	37
4. Bewältigung belastender Online-Erfahrungen .....	38
4.1 Formen der Bewältigung .....	38
4.2 Wahrgenommene Wirksamkeit.....	43
4.3 Bewältigung als Prozess .....	44
4.4 Zusammengefasst: Kombinationsvielfalt unterschiedlicher Reaktionen und Bewältigungsstrategien .....	46
5. Unterstützungsangebote: Kenntnis, Nutzung und Verantwortungszuschreibung.....	47
5.1 Wissen über und Inanspruchnahme verschiedener Unterstützungsmöglichkeiten.....	47
5.1.1 Vertrauenspersonen aus dem persönlichen Umfeld: Eltern, Familie, Freund*innen.....	47
5.1.2 Ansprechpersonen im Schulkontext.....	48
5.1.3 (Seelsorgerische) Beratungsangebote .....	48
5.1.4 Psychologische Unterstützung.....	49
5.1.5 Polizei.....	49
5.1.6 Anbieter / Plattformen / Spieleentwickler .....	50
5.2 Gute Unterstützung aus Sicht von Jugendlichen.....	51
5.3 Verantwortungszuschreibung.....	52
5.4 Zusammengefasst: Notwendigkeit bedarfsorientierter Unterstützungsangebote und gemeinsamer Verantwortungsübernahme.....	55
6. Wahrnehmung, Bewertung und Bewältigung belastender Online-Erfahrungen von Jugendlichen – Implikationen für Forschung und Praxis.....	56
6.1 Jugendliche nutzen vielfältige Strategien, um Risiken zu managen und negative Erfahrungen zu bewältigen .....	56
6.2 Implikationen für die Forschung und medienpädagogische Praxis.....	58
Literatur.....	61





<b>Anhang</b> .....	63
Anschreiben .....	63
Szenarien .....	66
Codewortbaum.....	67
Glossar .....	71

### **Abbildungs- und Tabellenverzeichnis**

Abbildung 1: Zusammensetzung des Samples .....	9
Abbildung 2: Beispiele für die Legeaufgaben .....	11
Abbildung 3: Faktoren, die Einfluss auf die Bewertung und das Erleben einer risikobehafteten Situation haben können.....	28
Abbildung 4: Übersicht über verschiedene Bewältigungsformen.....	42
Tabelle 1: Übersicht über Themenschwerpunkte und Fragestellungen .....	8
Tabelle 2: Überblick über die Kommunikationsmöglichkeiten und Nutzungsweisen der meistgenannten Online-Angebote.....	14





## Zusammenfassung

Mit dem Aufkommen interaktiver Online-Angebote haben sich die Nutzungsmöglichkeiten digitaler Medien für Heranwachsende deutlich erweitert und ausdifferenziert. Verschiedene Studien zeigen, dass Kinder immer früher und sehr ausgiebig soziale Netzwerkplattformen wie *TikTok*, *Instagram* und *BeReal* nutzen, um sich zu informieren und sich mit anderen auszutauschen oder sich mit anderen verbunden zu fühlen. Gleichzeitig ist die Interaktion mit anderen in unterschiedlichen Online-Öffentlichkeiten, aber auch mit Herausforderungen und möglichen Risiken verbunden. Im Rahmen des BMBF-Projekts „Sicherheit von Kindern in der digitalen Welt (SIKID)“ werden diese sogenannten „Interaktionsrisiken“ genauer in den Blick genommen und untersucht, was Jugendliche in der Online-Kommunikation als belastend wahrnehmen, wie sie sich hinsichtlich ihres Belastungserlebens unterscheiden und wie sie versuchen, diese belastenden Situationen zu bewältigen. Im Sommer 2022 wurden hierzu Interviews mit 16 Jugendlichen im Alter von zwölf bis 17 Jahren geführt. Die Interviews geben einen differenzierten Einblick in die Vielschichtigkeit der Online-Erfahrungen Heranwachsender sowie Hinweise auf erforderliche Unterstützung durch z. B. Eltern, Pädagog\*innen, Plattformanbieter, Polizei etc. Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse zusammenfassend dargestellt.

- Jugendliche bewegen sich in vielfältigen Öffentlichkeiten, z. B. mit Mitschüler\*innen in halb-öffentlichen Klassenchats, mit Online-Bekanntschaften in Multiplayer-Spielen oder mit Fremden oder Bots auf Social-Media-Plattformen.
- Das Erleben von Interaktionsrisiken, wie z. B. unfreundliches und verletzendes Verhalten, sexuelle Grenzverletzungen und Übergriffe oder Cybergrooming, variiert sowohl in der Anzahl der Vorfälle als auch in der Bewertung der Situation, der Intensität der Belastung und der jeweiligen Emotion.
- Aus den Aussagen der Jugendlichen konnten ereignis-, absender-, subjekt-, wahrnehmungs- sowie kontextbezogene Belastungsfaktoren identifiziert werden, die jeweils einen Einfluss auf das individuelle (Belastungs-)Erleben haben.
- Bei belastenden Online-Erfahrungen wird von Kindern und Jugendlichen auf ein vielfältiges Spektrum an Handlungsweisen zurückgegriffen. Einige wenden Strategien an, die auf den Stressor gerichtet sind (z. B. technische Abwehrstrategien, passive Vermeidungsstrategien oder Konfrontation), während andere versuchen, den Stressor z. B. Kommunikationsinhalte, Personen oder Erlebnisse) zu ignorieren. Darüber hinaus finden sich in den Interviews auch Hinweise auf kognitive und emotionsregulierende Strategien (z. B. Abwertung des Stressors oder Ablenkung und Fokussierung auf etwas Positives).
- Die Bewältigungsstrategien werden zu unterschiedlichen Zeitpunkten und in unterschiedlichen Kombinationen eingesetzt, je nach Situation und Belastungsgrad. Dabei können sich einzelne Strategien, wie z. B. den Chatverlauf zu löschen oder unerwünschte Bildinhalte zu entfernen, mitunter als kontraproduktiv erweisen, da sie eine strafrechtliche Verfolgung erschweren.
- Im Hinblick auf die Inanspruchnahme von Unterstützungs- und Hilfsangeboten lässt sich eine Art „Unterstützungskaskade“ erkennen. So wird nach dem Scheitern eigener Bewältigungs-





bemühungen zunächst auf die Hilfe von nahestehenden Personen wie Eltern und Freund\*innen zurückgegriffen und erst wenn diese an Grenzen stoßen, die Unterstützung weiter entfernter Akteurs- und Personengruppen in Anspruch genommen.

- Die Jugendlichen äußern unterschiedliche Bedarfe in Bezug auf Unterstützungsangebote. Während für einen Teil der Befragten die instrumentelle und informationelle Unterstützung (z. B. gemeinsam das Problem beheben oder einen Rat und weitere Informationen erhalten) im Vordergrund steht, wünschen sich andere vor allem eine emotionale Unterstützung.
- Eine gute Unterstützung zeichnet sich aus Sicht der befragten Heranwachsenden vor allem durch wert- und vorurteilsloses Zuhören, Verschwiegenheit und das Gefühl, mit den eigenen Sorgen und Bedürfnissen ernst genommen zu werden, aus.
- Jugendliche scheinen oft nicht zu wissen, welche Rechte sie im digitalen Raum haben und wie sie diese durchsetzen können (z. B. in welchen Fällen die Polizei zuständig ist).

Die Ergebnisse geben wertvolle Hinweise darauf, wie Jugendliche versuchen, mit den vielfältigen, teilweise auch belastenden Online-Erfahrungen, umzugehen und an welchen Stellen sie Unterstützung brauchen. Aus medienpädagogischer Perspektive sind vor allem solche Ansätze zu befürworten, die Jugendliche für ihre Rechte im digitalen Raum sensibilisieren, ihr Unrechtsbewusstsein schärfen und ihre Selbstbehauptung stärken. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf sexuelle Grenzverletzungen, aber auch mit Blick auf das Thema Zivilcourage im digitalen Raum.





# 1. Einleitung

Mit dem Aufkommen interaktiver Online-Angebote haben sich die Nutzungsmöglichkeiten digitaler Medien für Heranwachsende deutlich erweitert und ausdifferenziert (Hasebrink, Lampert & Thiel 2019; mpfs 2019, 2020). Neben Unterhaltungsangeboten sind es vor allem kommunikative Dienste, wie z. B. Messenger-Apps und Social-Media-Plattformen, die eine besondere Faszination auf junge Nutzer\*innen ausüben. Bereits im Grundschulalter zählt das Verschicken von WhatsApp-Nachrichten zu den am häufigsten ausgeübten Tätigkeiten im Internet bzw. am Smartphone (mpfs, 2019). Im Medienalltag älterer Kinder und Pre-Teens gewinnen zunehmend auch soziale Netzwerke, insbesondere *Instagram*, *Snapchat* und *TikTok* an Bedeutung (Cousseran et al., 2021; mpfs, 2020).

Interaktive Online-Angebote wie diese bieten Heranwachsenden allerdings nicht nur Teilhabemöglichkeiten und individuelle Entfaltungsmöglichkeiten (Livingstone & Haddon, 2009), sondern gehen auch mit neuen Risiken einher, die eine unbeeinträchtigte Persönlichkeitsentwicklung und -entfaltung im Sinne des Jugendschutzgesetzes gefährden.

Das betrifft insbesondere sogenannte Online-Interaktionsrisiken. Diese umfassen Phänomene wie Cybermobbing, Grooming oder Hate Speech und können verstanden werden als „Potenziale für negative Folgen, die sich aus digital vermittelter sozialer Interaktion ergeben“ (Dreyer et al., 2022, S. 2).

Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich die Studie mit der Frage, welchen Online-Risiken Heranwachsende begegnen und wie sie mit negativen Online-Erfahrungen umgehen. Ein besonderer Fokus richtet sich dabei auf die Phänomene Cybermobbing, Grooming, Hate Speech und sexuelle Grenzverletzungen.

Die Studie ist Teil des BMBF-geförderten Projekts „SIKID – Sicherheit für Kinder in der digitalen Welt“, das in Kooperation mit dem Internationalen Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW) der Eberhard Karls Universität Tübingen und der TU Berlin aktuelle Fragen der zivilen Sicherheit von Kindern in Onlineumgebungen und dabei speziell Sicherheitsgefährdungen durch Interaktionsrisiken in den Blick nimmt. Ziel ist es, mögliche Ansätze zur Regulierung, Strafverfolgung, Prävention und Medienmündigkeit interdisziplinär aus sicherheits- und medienethischer, kinderrechtlicher sowie juristischer und psychologischer Perspektive zu erforschen und auf diese Weise Kinder und ihre Rechte online zu stärken.

Der vorliegende Bericht bezieht sich auf die sozialwissenschaftliche, qualitative Teilstudie, in deren Mittelpunkt die Wahrnehmung, Bewertung und Bewältigung belastender Online-Erfahrungen von Jugendlichen stehen. Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die forschungsleitenden Fragestellungen für die Interviews:



**Tabelle 1: Übersicht über Themenschwerpunkte und Fragestellungen**

Themenschwerpunkt	Fragestellung
<b>Belastende Online-Erfahrungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Welche belastenden Erfahrungen haben die Jugendlichen in Online-Interaktionskontexten schon selbst erlebt?</li><li>▪ Wie sehen die jeweiligen Erlebnisse aus? (Dauer, Beteiligte, Rolle der Jugendlichen selbst)</li></ul>
<b>Persönliche Grenzverletzungen/ Belastungsfaktoren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was sind persönliche Grenzverletzungen aus Sicht von Jugendlichen?</li><li>▪ An welchem Punkt kippt es bzw. wird es den Jugendlichen zu viel?</li><li>▪ Wo verläuft die Grenze? (auch kontextspezifisch)</li></ul>
<b>Coping</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Welche Strategien (sowohl kognitiv als auch Handlungen) werden eingesetzt, um eine belastende Situation zu bewältigen?</li></ul>
<b>Unterstützungsmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Welche Unterstützungsmöglichkeiten sind den Befragten bekannt? Von wem oder was wird Unterstützung in Anspruch genommen?</li><li>▪ Verantwortungszuschreibung: Wer ist aus Sicht der Befragten dafür verantwortlich, ihnen im Umgang mit belastenden Online-Erfahrungen zu helfen? (Anbieter, Eltern etc.)</li><li>▪ Soziale Unterstützung: Welche Personen werden zu welchem Zweck adressiert?</li><li>▪ Welche Erwartungen haben Jugendliche an bestimmte Unterstützungsangebote?</li></ul>
<b>Wirksamkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Welche Copingstrategien werden in welchem Zusammenhang als hilfreich wahrgenommen?</li><li>▪ Was macht gute Unterstützung aus?</li></ul>



## 2. Methodische Vorgehensweise

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde ein qualitatives Vorgehen gewählt, das sich eng an den ethischen Leitlinien für die Forschung zu sensiblen Themenbereichen (Stapf et al., 2022) orientierte. Im Sommer 2022 wurden qualitative Leitfadeninterviews mit 16 Jugendlichen zwischen 12 und 17 Jahren durchgeführt, wobei gezielt Heranwachsende befragt wurden, die schon einmal eine (aus ihrer Sicht) negative Online-Erfahrung mit anderen Nutzenden gemacht haben. Die Rekrutierung erfolgte über Jugendeinrichtungen sowie direkte Ansprache.<sup>1</sup>

Insgesamt nahmen 16 Jugendliche an der Studie teil, von denen sich neun dem männlichen und sieben dem weiblichen Geschlecht zugehörig fühlen. Teilt man die Teilnehmenden entsprechend ihres Alters in zwei Gruppen ein (12 bis 14 Jahre und 15 bis 17 Jahre), ergibt sich eine Verteilung von sechs Jugendlichen in der jüngeren und zehn Jugendlichen in der älteren Altersgruppe, wobei das durchschnittliche Alter der Befragten zum Zeitpunkt der Interviews bei 15,1 Jahren lag. Erwähnenswert ist, dass verhältnismäßig viele 17-Jährige an der Befragung teilgenommen haben. Abbildung 1 gibt einen Überblick über die genaue Alters- und Geschlechterverteilung.

**Abbildung 1: Zusammensetzung des Samples**



Von den befragten Jugendlichen streben zehn einen höheren Schulabschluss (Fachabitur oder Allgemeine Hochschulreife) an, während sechs auf einen mittleren Bildungsabschluss hinarbeiten.

Die Interviews fanden zwischen Juli und September 2022 in Hamburg, Niedersachsen, Thüringen und im Saarland, und dort sowohl in städtischen als auch in dörflichen Gegenden statt. Die leitfadengestützten Gespräche dauerten zwischen 40 und 103 Minuten und enthielten jeweils vier Fragenkomplexe mit wechselnden aktivierenden Methoden.<sup>2</sup> Der Leitfaden gliederte sich in folgende Themenbereiche:

1. **Online-Nutzung:** Zu Beginn des Gesprächs wurden die Jugendlichen zu ihren Online-Nutzungsgewohnheiten und -praktiken befragt. Neben den genutzten Geräten und der geschätzten täglichen Nutzungsdauer stand die Nutzung von Angeboten, die Kontakt- und Interaktionsmöglichkeiten mit anderen Nutzenden (z. B. Social-Media-Plattformen, Messenger-Dienste und Multiplayer-Games) bieten, im Vordergrund. Zu den genannten Plattformen wurde jeweils erfasst, wie die Jugendlichen die Angebote typischerweise nutzen (z. B. ob sie auch selbst etwas posten oder ob sie eher passiv-rezeptiv die Inhalte anderer konsumieren) und mit wem sie dort in Kontakt stehen.

<sup>1</sup> Angesichts der sensiblen Thematik wurden keine Jugendlichen einbezogen, die sich aufgrund schwerwiegender negativer Online-Erfahrungen zum Zeitpunkt der Erhebung in psychologischer Behandlung befanden. Für den Fall, dass die Jugendlichen psychologische Unterstützung gebraucht hätten, wurde eine Webseite mit verschiedenen Beratungs- und Unterstützungsangeboten bereitgestellt.

<sup>2</sup> Der Leitfaden befindet sich im Anhang.



2. **Belastende Erfahrungen in Online-Interaktionskontexten und ihre Bewältigung:** Im zweiten Teil des Leitfadens wurden zunächst konkrete Negativerfahrungen thematisiert, die die Jugendlichen bei der Internetnutzung mit anderen gemacht haben. Die Jugendlichen wurden eingeladen, die Situation(en) hinsichtlich der beteiligten Personen, der Dauer und des emotionalen Erlebens zu schildern und bezüglich ihrer Belastungsintensität auf einer Skala von 1 bis 5 einzuordnen. Daraufhin wurden die individuellen Bewältigungsbemühungen und die Wirksamkeit der eingesetzten Strategien mithilfe einer *Legeaufgabe*<sup>3</sup> in den Blick genommen.  
Um weitere Gesprächsanlässe zu schaffen und die Einschätzung der Jugendlichen zu ausgewählten risikobehafteten Online-Phänomenen zu erfassen, die sie ggf. nicht selbst erlebt haben, wurden hypothetische *Szenarien* zu den im Fokus stehenden Risikobereichen Cybermobbing, Hate Speech und sexuelle Grenzverletzungen eingesetzt (s. Anhang). Diese Vorgehensweise ermöglichte es, über die eigenen Erfahrungen hinaus, das Wissen der Jugendlichen über Bewältigungsstrategien sowie (angebotsspezifische) Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten zu erfassen.
3. **Wissen über (institutionelle) Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfsangebote:** Der dritte Teil des Leitfadens rückte die Frage nach der Bekanntheit institutioneller Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfsangebote in den Fokus. Um diese zu ermitteln, wurden die Jugendlichen gefragt, welche Hilfsangebote sie kennen und gebeten, diese hinsichtlich der wahrgenommenen Wirksamkeit in einem konzentrischen Kreis anzuordnen.
4. **Verantwortungszuschreibung Online-Sicherheit:** Im letzten Teil des Interviews wurden die Jugendlichen gebeten – gestützt durch eine Liste vorgegebener jugendmedienschutzrelevanter Akteure – anzugeben, welchen Personengruppen und Institutionen sie Verantwortung für die Sicherheit junger Menschen im Internet zuschreiben. In diesem Zusammenhang konnten sie zudem äußern, was die entsprechenden Akteursgruppen aus ihrer Sicht tun könnten, um die Online-Sicherheit für Kinder und Jugendliche zu erhöhen.

Am Ende des Gesprächs wurden in einem schriftlichen Kurzfragebogen allgemeine Angaben zur Online-Nutzung (z. B. Nutzungshäufigkeit bestimmter Geräte und Angebote) sowie soziodemografische Merkmale (Alter, Geschlecht, Bildung) erfasst. Die Erhebungen wurden mithilfe einer Audioaufnahme, die entstandenen Materialien anhand von Fotos dokumentiert. Für ihre Teilnahme erhielten die Jugendlichen einen Online-Wunschgutschein im Wert von zehn Euro oder zehn Euro in bar. Das Untersuchungsdesign wurde vor Beginn der Datenerhebung der Ethikkommission der Deutschen Gesellschaft für Psychologie (DGPS) vorgelegt und von dieser als unbedenklich eingestuft. Im Vorfeld wurde der Fragebogen inklusive der interaktiven Elemente und des Stimulusmaterials (Szenarien) zudem von Jugendlichen getestet und das Instrument entsprechend angepasst.

Im Rahmen einer strukturierenden Inhaltsanalyse (Mayring, 2015) wurden die transkribierten Interviews systematisch im Hinblick auf die zentralen Themenbereiche „Online-Nutzung“, „Belastende Erfahrungen in Online-Interaktionskontexten und ihre Bewältigung“, „Wissen über Unterstützungsmöglichkeiten“ und „Verantwortungszuschreibung Online-Sicherheit“ zusammenge-

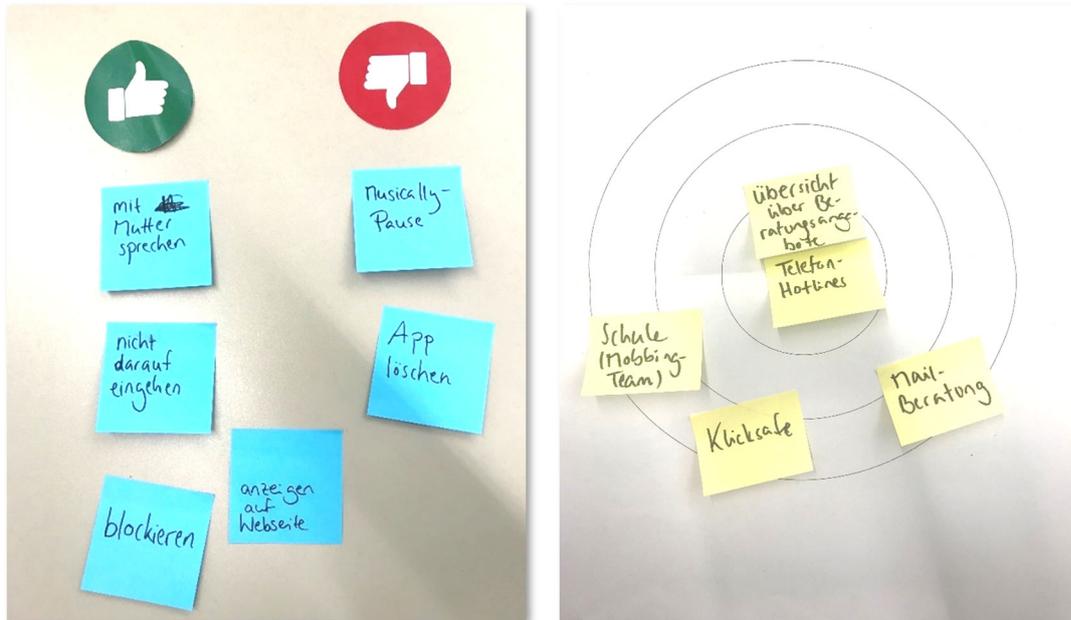
---

<sup>3</sup> Die genannten Strategien wurden einzeln notiert und die Jugendlichen gebeten, die Notizzettel entweder zu einem grünen Symbol (= hilfreich) oder einem roten Symbol (= nicht hilfreich) zuzuordnen.



fasst und analysiert. Auf diese Weise ist es möglich, das Belastungspotenzial verschiedener Interaktionsrisiken sowie einzelne Copingstrategien zu identifizieren und diese (1) in Bezug zu den konkreten Belastungssituationen (stressorspezifisch) zu setzen und (2) auf einer stressorunabhängigen, fallübergreifenden Ebene zu betrachten.

**Abbildung 2: Beispiele für die Legeaufgaben**



### 3. Online-Erfahrungen von Heranwachsenden

#### 3.1 Online-Nutzung von Jugendlichen

Jugendliche sind auf vielen verschiedenen (Kommunikations-)Kanälen online. Die verfügbaren Online-Angebote nutzen sie dabei sehr unterschiedlich und schneiden die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten auf ihre Interessen und Bedürfnisse zu. Neben Unterhaltung, Spielen und der Informationssuche stellt Kommunikation ein zentrales Nutzungsmotiv online-basierter Anwendungen dar. Viele Angebote ermöglichen eine Kontaktaufnahme bzw. einen Austausch zwischen den Nutzenden, sei es auf Individualebene in Form einer persönlichen (Chat-)Nachricht, in halb-öffentlichen Umgebungen wie z. B. Gruppenchats und Multiplayer-Games oder für alle öffentlich sichtbar in der Kommentarspalte. Mit wem die Jugendlichen online in Kontakt sind bzw. kommen und ob dieser Kontakt intentional erfolgt, hängt dementsprechend stark vom jeweiligen Angebot, dessen Funktionen und Features, aber auch von der individuellen Nutzungsweise ab. Negative Online-Erfahrungen sind also immer auch im jeweiligen Nutzungskontext zu betrachten. Daher wird im Folgenden ein kurzer Überblick über die Nutzung verschiedener Plattformen durch die befragten Jugendlichen gegeben.

**Messenger-Dienste** wie *WhatsApp*, *Signal* oder *Threema* werden von fast allen Jugendlichen genutzt. Selbst die Jüngeren, deren Online-Nutzungsrepertoire meist noch weniger breit aufgestellt ist (Hasebrink et al., 2019), geben an, Messenger-Dienste, insbesondere *WhatsApp*, zu nutzen. Dabei steht klar die Kommunikation mit Bekannten, insbesondere den Eltern bzw. Familienmitgliedern, Freund\*innen und Klassenkamerad\*innen, im Vordergrund. Neben der Individualkommunikation nutzen einige Jugendliche Messenger-Dienste auch, um sich in Gruppen zu organisieren (häufig im Zusammenhang mit ihren Hobbys), wobei sich die meisten *WhatsApp*-Gruppen aus bekannten Personen (z. B. der Schulklasse oder Personen aus dem Sportverein) zusammensetzen. Im Vergleich zu anderen Apps ist die Wahrscheinlichkeit hier gering, dass sie von fremden Personen kontaktiert werden. *WhatsApp* scheint für die befragten Jugendlichen vielmehr einen Kommunikationskanal für engere persönliche Kontakte darzustellen, u. a. auch deshalb, weil für die Kommunikation über *WhatsApp* die eigene Handynummer weitergegeben werden muss (z. B. 02\_w16).

---

„[...] du bist eigentlich auf so Apps so, um so mit Freunden zu schreiben, einfach so, oder auch um neue Leute über die kennenzulernen.“ (Carla, 14 Jahre)

---

Etwas weniger wählerisch bezüglich ihrer Gesprächspartner\*innen sind die Interviewteilnehmenden auf **Social-Media-Plattformen** wie *Snapchat*. Zwar sind die Jugendlichen auch bei *Snapchat* groÙteils mit ihren Freund\*innen in Kontakt, allerdings werden auf diesem Weg auch lose Bekanntschaften (z. B. Urlaubsbekanntschaften und Freundesfreunde) gepflegt oder neue Kontakte geknüpft. So nehmen einzelne Jugendliche auch Kontaktanfragen von fremden Personen an. Aus einigen Interviews geht hervor, dass die Plattform durchaus genutzt wird, um neue Leute kennenzulernen. In diesem Zusammenhang wird auf eine Funktion von *Snapchat* verwiesen, bei der *Snapchat* den Nutzenden neue Kontakte vorschlägt. Wie der Kontakt mit diesen verschiedenen Personen(gruppen) aussieht, ist dabei sehr unterschiedlich. Über die Plattform werden Fotos



mit anderen geteilt – entweder individuell an ausgewählte Personen oder als „Rundsnap“ an mehrere Personen gleichzeitig –, „Flammen“ gesammelt<sup>4</sup> und geschattet. Einige Befragte sehen es als eine Art digitales Tagebuch und als gute Möglichkeit, mit fremden Personen in Kontakt zu treten und mit entfernten Bekannten in Kontakt zu bleiben, weil sie für die Nutzung von *Snapchat* ihre Handynummer nicht herausgeben müssen und trotzdem chatten können.

Auch *Instagram* ist unter den befragten Jugendlichen beliebt. Welche Interaktionserfahrungen Nutzer\*innen auf *Instagram* machen, ist stark vom Nutzungsmodus (aktiv oder passiv-rezeptiv) und von den persönlichen Privatsphäreinstellungen (öffentlich vs. privat) abhängig. Diejenigen, die zumindest hin und wieder etwas posten, bekommen diesbezüglich Feedback in Form von Likes, Kommentaren oder Direktnachrichten – auch von fremden Personen (z. B. 11\_m15, 12\_w17, 14\_w17). Allerdings lässt sich festhalten, dass viele der befragten Jugendlichen angeben, die App hauptsächlich rezeptiv zu nutzen, um sich von den Fotos, Videos und Storys von Influencer\*innen, Stars und Idolen inspirieren zu lassen oder das Leben ihrer Freund\*innen mitzuverfolgen und dass sie, was das Posten eigener Inhalte betrifft, „eher zurückhaltend“ (02\_w16) sind. Zudem wird die Plattform von einigen genutzt, um mit Freund\*innen und Peers mittels der plattformeigenen Direktnachrichtenfunktion zu chatten (z. B. 08\_m15). Bezüglich der dort relevanten Kontaktpersonen berichten einige Jugendliche außerdem von der (meist unerwünschten) Kontaktaufnahme in Form von Privatnachrichten durch unbekannte Personen oder Bots (z. B. 04\_m17, 08\_m15, 11\_m15, 13\_w17).

Obwohl *TikTok*, das von vielen Teilnehmenden als Lieblingsapp genannt wird, durchaus interaktions- und kommunikationsorientierte Features bietet (wie z. B. Direktnachrichten, die Kommentarspalte und die Möglichkeit, in Form eines *Duetts* oder *Stitches* auf die Clips von anderen zu reagieren), steht dort für die befragten Jugendlichen weniger der Kontakt bzw. die Kommunikation mit anderen, sondern vielmehr der Unterhaltungsaspekt im Vordergrund. Dementsprechend sind die Jugendlichen dort mit vergleichsweise wenigen Personen in Kontakt. Einige folgen ihren Freund\*innen und schicken sich ausgewählte TikToks hin und her (03\_w14), im Vordergrund steht allerdings für viele die Rezeption der in ihrem algorithmusbasierten „For you“-Feed angezeigten Videos. Ob man auf *TikTok* mit anderen in Kontakt kommt, hängt – ähnlich wie bei *Instagram* – stark von der individuellen Nutzungsweise ab. So werden Jugendliche, die dort selbst Clips hochladen, durchaus mit Kommentaren von anderen Nutzenden konfrontiert, und auch das Kommentieren der Inhalte anderer kann zu einer Anschlusskommunikation bzw. Interaktion mit anderen Nutzenden führen. In diesen Fällen sind es häufig fremde Personen, mit denen die Jugendlichen auf *TikTok* in Kontakt kommen (z. B. 12\_w17, 13\_w17, 14\_w17).

Ähnlich verhält es sich mit dem Videoportal *YouTube*, wo der Unterhaltungs- und Informationsaspekt deutlich im Vordergrund steht. Zwar bietet die Plattform die Möglichkeit, in der Kommentarspalte mit anderen in Kontakt zu treten (z. B., um Nachfragen zu stellen oder die eigene Meinung zu kommunizieren). Diese Funktion wird von den Interviewteilnehmenden aber nur vereinzelt genutzt (z. B. 07\_m17). Auch auf *YouTube* ist der Nutzungsmodus – passiv-rezeptionsorientiert oder aktiv – ausschlaggebend dafür, ob die Jugendlichen mit anderen Personen in Kontakt kommen bzw. von Fremden kontaktiert werden. Jugendliche, die eigene Videos auf der Plattform

---

<sup>4</sup> Hierbei handelt es sich um eine Funktion bei *Snapchat*, mit der mittels des Flammen-Emojis  neben den Namen einzelner Kontakte angezeigt wird, wie regelmäßig man sich gegenseitig Snaps in Form von Bildern oder Videos schickt.





hochladen, können mittels der Kommentarfunktion von anderen Nutzenden angeschrieben werden.

In **Multiplayer-Online-Games** wie *Fortnite* oder *GTA* kommen fast alle der interviewten (zumeist männlichen) Jugendlichen, die sich nach eigener Aussage auf diesen Plattformen bewegen, mit unbekannt Personen in Berührung. Dies hat den Grund, dass es bei vielen Games üblich ist, mit unbekannt, zufällig zusammengewürfelten Personen zu spielen. Dabei gibt es die Möglichkeit, über den Voice-Chat oder schriftlich miteinander zu kommunizieren. Hin und wieder ergeben sich dabei längerfristige Kontakte, teilweise auch plattformübergreifend, mit denen sich die Jugendlichen häufiger zum Spielen verabreden (z. B. 01\_m13). Meist bleiben die Kontakte mit unbekannt Personen allerdings einmalig. Darüber hinaus verabreden sich einige der befragten Jugendlichen mit Freund\*innen und Peers zum Zocken. Genannt werden im Zusammenhang mit Online-Games auch Plattformen wie *Discord*, über die die Nutzenden mit anderen Gamer\*innen chatten und sprechen können. Auch dort kommt es vor, dass Jugendliche – teilweise auch über die Dauer eines Spiels hinweg – neue Kontakte knüpfen (z. B. 15\_m14).

Ein paar wenige Jugendliche geben an, *Tellonym* zu nutzen, eine Plattform, auf der Nutzer\*innen anonym Nachrichten, Fragen und Bewertungen posten können. Mit wem die Jugendlichen dort in Kontakt kommen, ist für sie aufgrund der Anonymität nur bedingt nachzuvollziehen.

Einen Überblick über die Kommunikationsmöglichkeiten und den in den Interviews identifizierten Nutzungsweisen der meistgenannten Online-Angebote gibt Tabelle 2.





**Tabelle 2: Überblick über die Kommunikationsmöglichkeiten und Nutzungsweisen der meistgenannten Online-Angebote**

Angebot	Nutzungsmodi/ -motivation	Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten	Interaktionspartner*innen
Messenger	Kommunikation, Alltagsorganisation	Privatchat (Individualkommunikation)  Gruppenchat (z. B. Klassenchat; häufig auch Bezug zu Hobbys)	Setzt voraus, dass Gesprächspartner*in über Handynummer verfügt  → Kontakt hauptsächlich mit bekannten Personen (Freund*innen und Familie)
Snapchat	Kommunikation, Unterhaltung, Beziehungsaufbau und -pflege	Fotos versenden als Snap (an einzelne, ausgewählte Personen) oder Rundsnap (an alle Kontakte)  Flammen sammeln Private Chatfunktion Snap Map	Kontakt mit bekannten und unbekannten Personen (auch Bots)  Wird u. a. genutzt, um neue Leute kennenzulernen (zentrales Feature: Kontaktvorschläge)
Instagram	Unterhaltung, Inspiration, seltener Kommunikation	Privatchat (Individualkommunikation)  Bei aktiver Nutzung: (teil-)öffentlich in Kommentarspalte	Kontakt mit bekannten und unbekannten Personen (auch Bots)  Abhängig von Nutzungsmodus: Eher passive, rezeptionsorientierte Nutzung vs. aktive Nutzung
TikTok	Unterhaltung und Videos im „For you“- Feed im Vordergrund	Privatnachricht mit Freund*innen (Individualkommunikation)  Bei aktiver Nutzung: (teil-)öffentlich in Kommentarspalte oder in Form von Anschlusskommunikation nach Kommentieren der TikToks anderer	Kontakt mit bekannten und unbekannten Personen (auch Bots)  Abhängig von Nutzungsmodus: Eher passive, rezeptionsorientierte Nutzung vs. aktive Nutzung
YouTube	Unterhaltung im Vordergrund	Eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten  Bei aktiver Nutzung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (teil-)öffentlich in Kommentarspalte</li> <li>• oder in Form von Anschlusskommunikation nach Kommentieren der Videos anderer</li> </ul>	Kontakt mit bekannten und unbekannten Personen  Abhängig von Nutzungsmodus: Eher passive, rezeptionsorientierte Nutzung vs. aktive Nutzung
Online- Games	Spielen	Chatfunktion (persönlich/privat oder „Alle-Chat“)	Kontakt mit bekannten und unbekannten Personen  Wird u. a. genutzt, um neue Leute zum gemeinsamen Spielen kennenzulernen



### 3.2 Belastende Erfahrungen in Online-Interaktionskontexten

Fragt man Jugendliche offen danach, welche belastenden Online-Erfahrungen sie gemacht haben, werden sehr unterschiedliche Situationen genannt, die sich nicht immer klar einem konkreten Risikobereich zuordnen lassen. Dennoch schien für die Auswertung und Darstellung der Ergebnisse eine grobe Einteilung der offenen Antworten in die übergeordneten Bereiche „Gemeines und verletzendes Verhalten“ (inklusive Cybermobbing und Hate Speech) und „Sexuelle Grenzverletzungen und Übergriffe“ (einschließlich „Grooming“) sinnvoll.

Unter der Kategorie „Gemeines und verletzendes Verhalten“ werden – in Anlehnung an die Operationalisierung im Forschungsprojekt EU Kids Online (Smahel et al., 2020; Hasebrink et al., 2019) – alle Erfahrungen subsumiert, die antisoziale, aggressive Verhaltensweisen umfassen, wie z. B. Beleidigungen, Verleumdung, Ehrverletzung, Ausgrenzung, Diskriminierung und die Herabwürdigung einer anderen Person. Dabei reicht die Bandbreite von punktuellen Auseinandersetzungen über diskriminierende Beleidigungen bis hin zu systematischem Cybermobbing.

Eine gezielt gegen bestimmte Personengruppen gerichtete Form aggressiven Verhaltens im Netz stellt Hate Speech (dt. Hassrede) dar. Dabei handelt es sich um eine „kommunikative Ausdrucksform in der Öffentlichkeit mit Botschaftscharakter [...], die absichtlich Ausgrenzung, Verachtung und Abwertung bestimmter Bevölkerungsgruppen fördert, rechtfertigt oder verbreitet und durch die diese in diskriminierender Weise in ihrer Würde verletzt oder gedemütigt werden“ (Wachs et al., 2020, S. 224). Online kommt Hate Speech in Form herabwürdigender Nachrichten oder Äußerungen, z. B. in Beiträgen, Kommentaren, Nachrichten, Videos oder Bildern vor (Wachs & Wright, 2020). Diese beziehen sich häufig auf gruppenbezogene Merkmale wie die Hautfarbe, (vermeintliche) Herkunft, sexuelle Orientierung, Religion oder das Geschlecht. Bei der Auseinandersetzung mit diesem Phänomen ist die begriffliche Abgrenzung zu „Hate“ zu berücksichtigen. Auch wenn die Begriffe „Online-Hate“ oder „Cyberhate“ im wissenschaftlichen Diskurs teilweise synonym zu „Hate Speech“ verwendet werden (z. B. in Wachs & Wright, 2021), wird der Begriff „Hate“ im alltäglichen Sprachgebrauch von Jugendlichen häufig deutlich allgemeiner verwendet, beispielsweise um beleidigende Kommentare (auch ohne diskriminierenden Gruppenbezug) und Shitstorms zu beschreiben (z. B. 04\_m17, 05\_w17, 13\_w17, 14\_w17). Aus Sicht der Befragten kann Hate also sowohl individuell als auch gruppenbezogen sein und umfasst neben gruppenbezogener Diskriminierung auch Formen persönlicher Anfeindungen. Wenn in diesem Bericht von „Hate“ oder „Hate-Kommentaren“ die Rede ist, ist daher in der Regel nicht Hate Speech im engeren Sinne gemeint.

Sexuelle Grenzverletzungen und Übergriffe umfassen „Situationen, in denen eine Person ohne Zustimmung und unaufgefordert in unterschiedlichem Maße sexuell konotierte [sic!] bzw. klar sexuelle Äußerungen oder Darstellungen über elektronische Medien an Dritte übermittelt“ (Andresen & Dreyer, 2021, S. 2). Dazu zählen beispielsweise die unfreiwillige Konfrontation mit sexuellem Bildmaterial, die unfreiwillige sexuelle Annäherung und Anmache sowie der Missbrauch von im Rahmen von Sexting generierten Inhalten (Dekker et al., 2016).

Eine besondere Form sexualisierter Grenzüberschreitungen im Online-Raum stellt Cybergrooming dar. Dabei handelt es sich Webster et al. (2012) zufolge um „the process by which a person befriends a young person online to facilitate online sexual contact and/or a physical meeting with them, with the goal of committing sexual abuse“ (Webster et al., 2012, S. 5). Neben dieser



recht offenen Definition finden sich in der Literatur auch Begriffsbestimmungen, denen zufolge Grooming sich durch bestimmte Charakteristika und Strukturmerkmale wie die Beteiligung erwachsener Gesprächspartner\*innen, eine gewisse Zeit des Beziehungsaufbaus und verschiedene Manipulationsversuche (z. B. Geschenke, Schmeicheleien oder Drohungen) auszeichnet (Wachs, 2014, S. 5).

Bei der Betrachtung und Einordnung der im Folgenden präsentierten Erfahrungen sollte berücksichtigt werden, dass diese, wie in Kapitel 3.3.1 näher erläutert wird, nicht immer ein starkes Belastungserleben nach sich gezogen haben.

### 3.2.1 *Gemeines bzw. verletzendes Verhalten und Beleidigungen*

Viele der interviewten Jugendlichen berichten von gemeinem und verletzendem Verhalten, das ihnen von anderen Personen online entgegengebracht wird. Beleidigungen, Ausgrenzung und Diskriminierung finden dabei in verschiedenen Kontexten und in unterschiedlichen Personenkongstellationen statt.

Einen möglichen Schauplatz für Beleidigungen und Cyberaggression stellen **Multiplayer-Games** und im Kontext der Game-Nutzung etablierte Plattformen wie *Discord* dar. Dort kommen Jugendliche teils über den Voice-Chat, teils schriftlich mit verschiedenen Arten von Beleidigungen in Berührung. Diese können eine Reaktion auf eine besonders gute oder schlechte spielerische Leistung sein (07\_m17, 08\_m15) und von unfreundlichen Kommentaren bis hin zu wüsten Beschimpfungen reichen.<sup>5</sup>

---

„Die brüllen einen dann einfach an und schreiben: ‚Ja, komm verpiss dich.‘ [...] Ja, weil, also wenn du natürlich Spaß an der Runde hast selber, egal ob da jetzt einer beleidigt oder nicht, dann ist das gut, aber es verdirbt ja jetzt einem ein bisschen auch die Laune und auch die Konzentration im Spiel, wenn einer die ganze Zeit beleidigt und beleidigt und beleidigt.“ (Tim, 13 Jahre)

---

Es gibt allerdings auch Beleidigungen ohne konkreten Anlass, dann nämlich, „wenn Leute einfach aus Jux und Dollerei in eine Runde reingehen, nur um andere zu beleidigen und dann schnell wieder verlassen“ (01\_m13).

Solche expliziten Beleidigungen unterscheiden sich von eher impliziten Beleidigungen bzw. Hassbotschaften, die sich nicht an eine konkrete Person richten, oder versteckte diskriminierende Botschaften, die sich z. B. im Usernamen widerspiegeln. So berichtet ein 17-Jähriger von einem User namens „N\*\*\*\*\*killer“, der ungerichtet rassistische Beleidigungen über den Chat verbreitete. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass Jugendliche auch als Bystander mit Hass, Aggression und Hate Speech in Online-Game-Kontexten in Berührung kommen. Auch auf *Discord* finden sich

---

<sup>5</sup> Dies ist allerdings nur möglich, wenn der\*die Äußernde über das Wissen verfügt, welcher *Discord*-Account zu einem Spielerprofil in einem Spiel gehört. In der Regel sind das Bekannte. Es ist nicht möglich, jemandem auf *Discord* zu beleidigen, von dem man innerhalb eines Spiels nur den dortigen Game-Nutzernamen kennt.





diskriminierende, intolerante Äußerungen, die sich dem Phänomen der Hate Speech zuordnen lassen (15\_m14).

Diese boshaften Formen der Beleidigung werden von zwei Jugendlichen klar von spaßigen bzw. scherzhaften Beleidigungen, insbesondere mit Freund\*innen, abgegrenzt, bei denen ihnen zufolge alle Beteiligten wüssten, dass es sich hier um Spaß handelt (01\_m13, 07\_m17):

„Ja und ansonsten teils, also bei *Fornite* so untereinander mit Kumpels, die ich lange kenne, so beste Freunde so, da macht mal man so ein Spaß, beleidigen sie auf Spaß, da wissen wir auch, das ist untereinander Spaß“ (01\_m13).

Interessant ist außerdem, dass die Atmosphäre in manchen Spielen grundsätzlich als „toxisch“ wahrgenommen wird. Beleidigungen und aggressives Verhalten sind aus Sicht der Gamer\*innen also nichts Ungewöhnliches:

„So und ich weiß nicht warum, aber dieses Spiel ist einfach so unfassbar toxisch. Wirklich, es gibt da Runden, wo teilweise nur im eigenen Team oder im All-Chat geschrieben wird: ‚Kill yourself‘, oder so was“ (08\_m15; auch 01\_m13).

Beleidigungen und Aggressionen begegnen Jugendlichen nicht nur im Gaming-Kontext, auch über Messenger-Apps kann es zu beleidigenden, verletzenden Interaktionen kommen. Da **Messenger-Dienste** – wie oben bereits beschrieben – hauptsächlich für die Kommunikation mit bekannten Personen genutzt werden, stammen Beleidigungen oder aggressive, verletzende Nachrichten, die über *WhatsApp*, *Signal* oder *Threema* versendet werden, meist von Menschen, die auch im analogen Leben der Jugendlichen eine Rolle spielen. Dabei zeigt sich eine große Bandbreite an Phänomenen – von Ausgrenzung über Streitigkeiten und Drohungen bis hin zu systematischem Cybermobbing.

---

„Dann ist es so, man schreibt irgendwie rein [in den WhatsApp-Klassenchat], das war glaube ich, ja, ich habe reingeschrieben: ‚Ich fahre nächste Woche in Urlaub‘. So. Und dann heißt es so: ‚Juckt keinen, halt doch die Klappe. [...] [E]s ist immer das gleiche, man schickt was rein und man wird beleidigt, man schickt was rein, man wird beleidigt, ja.“ (Tim, 13 Jahre)

---

Häufig gehen beleidigende, gemeine und verletzende Verhaltensweisen und Nachrichten in diesem Kontext von Gleichaltrigen aus. Diese können entweder in halböffentlichen Gruppenchats (z. B. der Klassengruppe) oder in privaten Chats verschickt werden. In diesem Zusammenhang berichten ein paar der befragten Jugendlichen von Konflikten und Beleidigungen, die erst in der Online-Welt entstehen. Öfter scheint es allerdings vorzukommen, dass zwischenmenschliche Probleme aus dem analogen Leben in die digitale Welt übergehen und dort weiter ausgetragen werden. Dies wiederum kann zu negativen Konsequenzen wie einem Ausschluss aus dem Klassenchat führen. Im Zusammenhang mit dem Klassenchat wird zudem das als unangenehm empfundene Ausmaß der dort geteilten Sticker und Nachrichten thematisiert. Ein Jugendlicher verweist zudem auf eine grundsätzlich negative Kommunikationskultur im Klassenchat:





„[E]s ist immer das gleiche, man schickt was rein und man wird beleidigt, man schickt was rein, man wird beleidigt, ja“ (01\_m13). Dabei werden vereinzelt auch Sticker als Ausdrucksmittel thematisiert.

Hin und wieder kommt es vor, dass die Handynummer von (ehemaligen) Freund\*innen ungefragt an Dritte weitergegeben wird, wodurch auch unbekannte Personen oder entfernte Bekannte in der Lage sind, die Jugendlichen über Messenger-Apps zu kontaktieren und sie zu bedrängen (02\_w16). Ein Jugendlicher (09\_m12) berichtet zudem von der unerwünschten Kontaktaufnahme auf *WhatsApp* durch eine fremde Person, die er vor allem deshalb als unangenehm erlebte, weil er die Nummer nicht zuordnen und sich nicht erklären konnte, wie der Kontakt zustande gekommen war.

Im Peer-Kontext können zudem Streiche, sogenannte *Pranks*, vorkommen. Ein zwölfjähriger Befragter erzählt in diesem Zusammenhang von einer Situation, in der er bei *WhatsApp* von einer unbekanntem Nummer kontaktiert wurde, die, wie sich später herausstellte, seinem Freund gehörte. Dieser gab sich unter der unbekanntem Nummer als *Horrorclown* aus und schickte ihm Nachrichten wie „Ich weiß, wie du heißt, [Name des Befragten]. Ich weiß, wo du wohnst. Und so“ (06\_m12).

---

„[...] Ja, also so ich wurde halt in der Grundschule auch schon gemobbt wegen [Krankheit]. [...] Und da hieß es halt: ‚Gehe verrecken an [deiner Krankheit].‘ Habe halt auch früher deswegen tagelang wirklich geweint, und es war halt einfach sehr schlimm für mich. Weil ich kann halt einfach nichts für [meine Krankheit] und das war dann halt irgendwie so frisch, das war dann einfach zu viel.“  
(Pia, 17 Jahre)

---

Die Bandbreite der Art, Dauer und Intensität der Beleidigungen und antisozialen Verhaltensweisen ist groß. Während es sich bei vielen der genannten Situationen um eher punktuelle Ereignisse handelt, die die Jugendlichen bestenfalls untereinander klären können, gibt es auch Fälle von andauerndem, systematischem Cybermobbing, die auch über unterschiedliche Plattformen stattfinden können. Eine solche Erfahrung hat der 12-jährige Julien (09\_m12) gemacht:

„Ja, meine ganze Klasse hat mich mal gemobbt. Die haben dann eine Gruppe erstellt, „Hate Julien“, und da wurde ich reingeschickt, da haben alle verlassen, und haben halt alle reingeschrieben ‚Hate Julien‘ und so, also ‚Hasse Julien‘. Und es haben mich halt oft auch alle in der Klasse alle beleidigt, und aus so vielen Sachen ausgeschlossen“ (09\_m12).

Als – nach Eingreifen der Lehrerin – die Gruppe kurze Zeit später gelöscht wurde, wurden ihm weiterhin private Nachrichten wie „Ich hasse dich, oder ich mag dich nicht“ (09\_m12) über *WhatsApp* zugeschickt.

Auch auf **Social-Media-Plattformen** kommt es vor, dass Jugendliche mit Beleidigungen, verletzenden Verhaltensweisen und Hate konfrontiert werden. Das betrifft insbesondere Jugendliche,



die die Plattformen aktiv nutzen, d. h. die eigene Inhalte produzieren oder Persönliches von sich preisgeben und diese Inhalte auf *TikTok*, *Instagram* oder *YouTube* hochladen. Die Kommentare, von denen die befragten Jugendlichen berichten, reichen von eher unspezifisch beleidigenden Aussagen (z. B. „Da kamen auch Kommentare drunter wie: Nutzlos‘ und Sonstiges“, 11\_m15) bis hin zu sehr persönlichen Kommentaren, die sensible Themenbereiche berühren (z. B. „Ich hoffe, du verreckst an [deiner Krankheit]“, 14\_w17; auch 11\_m15 und 12\_w17). Von wem die Kommentare stammen, ist für die Jugendlichen dabei nur bedingt nachzuvollziehen. Zwar haben einige der betroffenen Jugendlichen die Vermutung, dass es sich bei den Kommentierenden um bekannte Personen, in der Regel um Peers, handeln könnte, und manche haben sogar einen konkreten Verdacht, wer hinter den Kommentaren stecken könnte (12\_w17, 14\_w17). Sicher sind sie sich allerdings nicht. Grundsätzlich lässt sich mit Blick auf die in den Interviews geschilderten Situationen festhalten, dass gemeine und verletzende Nachrichten dieser Art auf allen Plattformen auftreten können, die über eine Kommentarfunktion verfügen.

Doch nicht nur die Kommentarfunktion, auch andere Funktionen und Features der Apps können genutzt werden, um Personen zu beleidigen und zu diffamieren. So berichtet eine Befragte von einer (mindestens halböffentlichen) *Instagram* Story ihres Ex-Freundes, in der „drin steht, dass ich ja die größte Hure wäre und mein Freund ja Nacktbilder von mir verschicken würde“ (12\_w17). Sie selbst wurde auf die Story aufmerksam, weil eine Bekannte sie darauf ansprach.

Nicht zuletzt lässt sich festhalten, dass die in Bezug auf Messenger-Dienste angesprochenen Arten von Beleidigungen und verletzenden Verhaltensweisen auch auf Social-Media-Plattformen stattfinden können, die über eine Chat- bzw. Direktnachrichtenfunktion verfügen (z. B. 08\_m15).

Es gibt auch einzelne Fälle, in denen die Interaktion plattformübergreifend stattfindet. So berichtet ein Jugendlicher von einem Vorfall, bei dem er über ein Online-Game jemanden kennenlernte, dem er zunächst seinen Instagram-Kontakt weiterleitete und schließlich seine Handynummer gab (11\_m15).

### 3.2.2 Sexuelle Grenzverletzungen und Übergriffe

Ein weiteres Risiko, das sich aus der Interaktion mit anderen ergibt, stellen sexuelle Grenzverletzungen und Übergriffe dar. Zwei typische Formen sexueller Grenzverletzungen in Online-Umgebungen sind der unerwünschte Erhalt sexueller Bilder und sexuell konnotierter Nachrichten. In den Interviews berichteten mehrere der befragten Jugendlichen – insbesondere Mädchen – von entsprechenden Erlebnissen.

---

„Ja, also, mir ist es auch schon passiert, tatsächlich, dass man dann einfach annimmt, man guckt sich das dann an, ohne groß drüber nachzudenken und dann ist es ein... ich sage jetzt mal Schwanzfoto oder so. [...] Da ist Snapchat schon Plattform für, würde ich jetzt mal behaupten.“  
(Sina, 16 Jahre)

---



Die Mehrheit der befragten Mädchen hat schon explizite Fotos, z. B. „Schwanzfotos“ (02\_w16) bzw. „Dick Pics“ (02\_w16, 03\_w14, 14\_w17) zugeschickt bekommen oder weiß von Freundinnen, dass diese ähnliche Erfahrungen gemacht haben (02\_w16, 03\_w14, 13\_w17, 14\_w17). Zum Teil scheint ihnen dieses Phänomen weit verbreitet zu sein („irgendwie [...] gang und gäbe“, 02\_w16).

---

„Also dann kommt auf einmal Smalltalk. Also einfach Smalltalk. Und dann sagt du, ja okay. Dann redet man halt und dann auf einmal kommt halt ein Foto.“  
(Carla, 14 Jahre)

---

Häufig geht dem Erhalt der Fotos eine kurze Chatunterhaltung (mit einer unbekannt Person) voraus: Eine Teilnehmende berichtet:

„Und zwar war das ungefähr vor zwei Wochen oder so. Da hat mir jemand nicht geglaubt, weil ich glaube, ich hatte aus Versehen ein Bild irgendwie von meiner Gesichtshälfte oder so fotografiert und da hat man halt deutlich gesehen, dass ich kurze Haare habe. Dann hat er mir nicht geglaubt, dass ich halt weiblich bin und dann wollte er halt ein Intimfoto von mir haben, wo ich gesagt habe: ‚Nein‘. Und dann hat er mich gefragt, ob ich seinen Intimbereich sehen will. Und ich habe halt nein gesagt und er hat mir trotzdem ein Bild geschickt, ja“ (14\_w17).

Wenn es um Berührungspunkte mit derartigen Bildern geht, wird von den Jugendlichen oftmals die Plattform *Snapchat* genannt. Aus ihrer Sicht ist dies wenig überraschend, da die Plattform einige Funktionen bietet, die ein solches Verhalten begünstigen. Das betrifft u. a. die Funktion der selbstlöschenden Fotos. Viele Snaps können nur einmal aufgerufen werden und werden nur eine vom Absender festgelegte Zeit angezeigt, bevor sie automatisch gelöscht werden. Dass man – zumindest unbemerkt – keine Screenshots machen kann, ist einerseits ein positives Feature, da es Sicherheit suggeriert. Andererseits erweist es sich als Problem, da unangemessene Inhalte nicht als Beweis gesichert werden können:

„Weil da ist es halt auch so, du kannst nichts, also nicht unauffällig screenshotten, ohne dass die andere Person das weiß. Wenn man einen Screenshot macht, wird das angezeigt im Chat. Und das heißt, du kannst die Person auch nicht irgendwie, sage ich jetzt mal, anzeigen oder so wegen Belästigung, weil du kennst halt auch nicht ihren richtigen Namen“ (03\_w14). Neben *Snapchat* werden aber auch *Instagram* und *OmeTV* im Zusammenhang mit sexuellen Bildern genannt (02\_w16, 03\_w14).

Meist sind es fremde Personen, die unerwünschterweise sexuelle Fotos an die Jugendlichen verschicken. Es gibt aber auch Fälle, in denen entsprechende Bilder von bekannten Personen stammen.



---

„Die haben mich halt geaddet, und da ich wusste, wer die sind, habe ich halt angenommen, und da haben die mir das geschickt und da habe ich gesagt: ‚Ich habe gar keinen Bock auf so was‘, und da habe ich die auch direkt wieder gelöscht“ (Chiara, 17 Jahre).

---

Jugendlichen werden nicht nur sexuell konnotierte Bilder zugeschickt, sie werden auch darum gebeten, entsprechende Fotos aufzunehmen und an die Kontaktperson zu senden oder sie werden zu sonstigen sexuellen Handlungen aufgefordert. Diesen Aufforderungen geht in der Regel ein unverfängliches Gespräch im Privatchat voraus, bevor der Kontakt das Gespräch in eine sexuelle Richtung lenkt:

„Ich wurde einfach auf Snapchat geaddet. Und dann wurde ich so einfach so: ‚Hi! Kennt man sich?‘ Keine Ahnung. Oder so. Halt so einen ganz normalen, sage ich jetzt mal, Smalltalk. Und dann ging das so in die Richtung, war so: ‚Hä? Verstehe ich jetzt nicht.‘ Da war ich total verwirrt. Dann kam halt die Frage“ (03\_w14).

Im Zusammenhang mit sexuell konnotierten Online-Interaktionen verweisen einige Teilnehmende konkret auf den Aspekt der Freiwilligkeit bzw. Einvernehmlichkeit und unterscheiden unfreiwillige Kontakte dieser Art von einvernehmlichen Interaktionen: „Auch bei einer Fünf<sup>6</sup>. Außer man will es halt“ (14\_w17). So scheint es aus Sicht mancher Jugendlicher auch normal und nachvollziehbar, nach einer gewissen Zeit des Chattens nach einem Foto zu fragen:

„Also ich muss ehrlich sagen, es kommt immer so drauf an, ob man jetzt vorher geschrieben hat. Weil, ich meine, wenn man jemanden über das Internet kennenlernt, ist ja verständlich, dass man gerne sehen würde, ob die überhaupt echt ist, die Person, und dann z. B. ein Bild vom Gesicht haben möchte oder so. Das finde ich nicht schlimm. Also das kann man ja dann auch nach einer Stunde schreiben oder so fragen. Das würde ich so in eine, ja, eins oder so/ Aber dann halt dieses Direkte und, also dieses direkte Fragen und du weißt genau, dass die nicht das Bild von meinem Gesicht haben wollen, würde ich schon sagen, dass es echt nicht cool ist, also so schon so eine neun, zehn“ (05\_w17).

---

„[...] Da hat mein Ex damals, da war ich auch in einer Beziehung, war ich eigentlich glücklich, und auf einmal ruft mich eine Freundin an und sagt: „Du, hast du seine [Instagram-]Story gesehen?“ Ich so: „Nein, er hat mich blockiert“. Dann bekomme ich das zugeschickt, wo drin steht, dass ich ja die größte Hure wäre und mein Freund ja Nacktbilder von mir verschicken würde.“ (Chiara, 17 Jahre)

---

<sup>6</sup> Die Zahl bezieht sich auf die Bewertung der negativen Online-Erfahrung anhand einer fünfstufigen Skala (1=gar nicht schlimm, 5 = sehr schlimm).



Es ist auffällig, dass im Rahmen der Interviews deutlich mehr Mädchen vom Erhalt unerwünschter sexuell konnotierter Fotos oder Nachrichten berichten (eine Ausnahme stellt 11\_m15 dar, der auf Instagram einmal mit Nacktfotos konfrontiert wurde). Sexuelle Darstellungen werden allerdings auch von einigen Jungen thematisiert. In diesen Fällen ist meist von Bots die Rede, die ihnen über *Instagram* oder *Snapchat* per Direktnachricht Links zu bestimmten Seiten (z. B. *OnlyFans*) zuschicken: „Und da kam dann so was wie: ‚Hey, so und so, willst du meine Bilder sehen, oder so was.‘ Das war irgendein Bot oder sowas, weiß ich nicht“ (08\_m15; auch 04\_m17, 08\_m15, 10\_m13, 11\_m15, 13\_w17). Neben dem Inhalt der Nachrichten fühlen sich manche auch durch die Aufdringlichkeit entsprechender Accounts gestört:

„Boar, dann nervt das schon richtig, weil man kriegt dann so am Tag vierzig Nachrichten von denen, ich ignoriere die meistens.“ (10\_m13).

Im Sample finden sich drei Fälle, die die von Wachs (2014) herausgearbeiteten charakteristischen Merkmale von Cybergrooming (s. o.) zumindest in Grundzügen aufweisen. Da es sich bei Cybergrooming um einen sehr individuellen Prozess handelt, werden die Fälle im Folgenden zunächst einzeln deskriptiv dargestellt, um im Anschluss einige fallübergreifende Gemeinsamkeiten zu identifizieren.

#### **Fall 1: Sina (02\_w16)**

Sina (16) wurde, als sie 14 Jahre alt war, auf *Instagram* von einem fremden, vorgeblich 18-jährigen Mann angeschrieben, der im weiteren Verlauf des Gesprächs allerdings unterschiedliche Angaben zu seinem Alter machte. Nach einer gewissen Zeit des Smalltalks lenkte ihr Gesprächspartner das Gespräch in eine sexuelle Richtung. Als Einstieg in die Thematik nutzte er den Film „Fifty Shades of Grey“. Sina beschreibt die Situation folgendermaßen:

„Ich bin jetzt 16 und damals war ich 14. Und er hatte halt damals dann so/ hin und her hatte man erst irgendwie geschrieben so, Geplänkel. So wer bist du? Wie heißt du? Und so weiter, wie alt bist du? Und dann fragte er mir irgendwann die Frage, kennst du Fifty Shades of Grey? [...] Das ist auch sowas mit/ ja, was Sexuelles ist das. Überwiegend. Und er wollte sich halt dann treffen und hat das halt so weitergeleitet, dass er mir Sachen kaufen würde, dafür, dass ich ihn bestrafe“.

So schickte der Mann ihr beispielsweise Fotos von Reiterschuh, die er angeblich schon für sie gekauft hatte. Nachdem auch Sinas Freundin auf *Snapchat* von dem Mann kontaktiert worden war und einen Amazon-Gutschein von ihm eingelöst hatte, drohte der Mann den beiden Mädchen mit Konsequenzen, sollten sie nicht auf seine Forderungen eingehen. Daraufhin wandten sich Sina und ihre Freundin an ihre Eltern, die schließlich die Polizei informierten. Der gesamte Kontakt erstreckte sich über ca. zwei Monate.

#### **Fall 2: Tobias (15\_m14)**

Tobias (14) lernte bei *Discord* einen 44-jährigen Mann kennen, als er mit einem gemeinsamen Freund Werbung für seinen Server machte und in diesem Zusammenhang wahllos fremde Nutzende kontaktierte. Daraus entwickelte sich ein regelmäßiger Kontakt (hauptsächlich über private Direct Calls auf *Discord*), den der Gesprächspartner, der von Anfang an betonte, dass er eigentlich „viel zu alt“ für den damals 12-jährigen Tobias sei, mit der Zeit in eine romantisch-sexuelle





Richtung lenkte. Er eröffnete Tobias, dass er sich in Tobias verliebt habe, sich von seiner Frau trennen und eine Beziehung mit ihm führen wolle. Zudem fragte er nach Telefonsex. Schließlich wurde es Tobias zu viel und er blockierte den Mann.

### **Fall 3: Emily (05\_w17)**

Emily (17) wurde auf Snapchat von jemandem angeschrieben, der nach eigener Aussage fast 30 war. Auf Emilys Hinweis, dass sie (zu diesem Zeitpunkt) erst 14 Jahre alt sei, antwortete der Mann: „Ja, ein bisschen jung, aber geht ja noch“ (05\_w17). Zunächst ging es in dem darauffolgenden Gespräch um Hobbys, was sie so macht und wo sie wohnt. Im Laufe des Tages schickte der Mann ihr aber auch immer wieder Selfies, d. h. Fotos von seinem Gesicht, und fragte, ob sie ihm im Gegenzug auch Fotos von sich schicken könne. Daraufhin antwortete Emily ihm nicht mehr:

„Also das war mir dann auch ein bisschen, ja, suspekt, nenne ich es mal“ (05\_w17).

Fallübergreifend lässt sich festhalten: Es sind zumeist unbekannte Personen beteiligt, die die betroffenen Jugendlichen über Online-Plattformen kontaktieren und versuchen, eine Beziehung zu ihnen aufzubauen. Zudem sind die Groomingfälle im Vergleich zu den oben beschriebenen eher punktuellen sexuellen Grenzüberschreitungen – sofern die Jugendlichen, wie im Fall von Emily, nicht vorher intervenieren – von einer längeren Kontaktdauer (Wochen bis Monate) geprägt. Genannt wurden im Zusammenhang mit Cybergrooming verschiedene Plattformen, wobei sich in den Fällen von Sina und Tobias ein plattformübergreifender Kontakt erahnen lässt. Außerdem lassen sich verschiedene Manipulationsstrategien beobachten. Während der Täter bei Sina und ihrer Freundin zunächst auf Geschenke und dann auf Drohungen setzte, versuchte Tobias' Gesprächspartner durch Schmeicheleien sein Opfer zu sexuellen Handlungen zu bewegen.

In den Gesprächen mit den Jugendlichen lassen sich auch Erklärungsansätze dafür finden, warum sie den Kontakt mit der – nach einiger Zeit – durchaus als suspekt wahrgenommenen Person über einen relativ langen Zeitraum aufrechterhielten. Als Erklärung für ihr – im Nachhinein als „naiv“ (02\_w16) bewertetes – Verhalten nennen die Jugendlichen vor allem das Bedürfnis nach Aufmerksamkeit und Wertschätzung:

„Am Ende war, kam schon diese Angst, dass wenn ich das abbreche, dass es nicht gut ausgeht. Aber irgendwie hat es mir gefallen, dass irgendwer mir Aufmerksamkeit gegeben hat. Und deswegen habe ich gar nicht daran gedacht, an die Umstände. Sondern ich war eigentlich nur, der mag mich und der gibt mir Aufmerksamkeit und deswegen war ich da froh drüber sozusagen. [...] Eh ja, willkommen, also so herzlich irgendwer, der was von mir will und der mich schätzt. Weil ich hab auch [...] gehörlose Eltern und meine Eltern sind auch beide schwerbehindert und so und deswegen war ich sehr oft auf mich oder sehr selbstständig in jungen Jahren. Und das meinte ich dann auch zu dem und habe dann auch so meine Situation erzählt. Mit meinen Eltern, mein Vater hat auch Krebs und alles Mögliche so. Aber gut überstanden, äh, und der hat das so geschätzt und war schon eigentlich stolz auf mich, dass ich das dann mit 12 Jahren so entwickelt wäre oder so. Und diese Komplimente waren dann einfach so/[...] Ich fand das einfach angenehm und nett. Ich fand das toll und ich hab' auf den Rest gar nicht so geachtet. Ich war da nicht wie eine rosarote Brille, aber irgendwie auch schon so und ich war sehr beglückt davon, von den Aussagen von ihm.“ (Tobias, 14)





„Er hatte mir dann halt Sachen für das Reiten und so kaufen wollen und hatte mir wirklich auch, also der hatte mir Bilder von/ es gibt so Reiterschuhe. Und die hatte der dann wirklich gekauft für mich auch und hat halt davon auch Bilder von geschickt und so weiter. Und dann bist du ja erst mal so fasziniert. Und lässt dich halt darauf ein.“ (Sina, 16)

„Also so mit 14, da denkt man ja noch so: ‚Oh, okay, ich kriege Aufmerksamkeit, mir schreibt jemand.‘ Und ja, dann antwortet man halt mehr, sage ich jetzt mal. So einfach, weil man denkt: ‚Okay, jemand interessiert sich für mich, der möchte mich kennenlernen, sogar, obwohl er mich gar nicht kennt.‘“ (Emily, 17)

Tobias' Schilderungen legen nahe, dass Jugendliche mit schwierigen familiären Umständen mitunter besonders vulnerabel und anfällig für den Beziehungsaufbau mit unbekanntem Personen im Internet sind.

### 3.2.3 *Belastungspotenzial negativer Online-Erfahrungen und ausgewählter Risikophänomene*

In Abhängigkeit von situativen Kontextfaktoren, Persönlichkeitsmerkmalen, Erfahrungswerten und Ressourcen nehmen Menschen Situationen teils sehr unterschiedlich wahr und erleben diese mitunter als unterschiedlich belastend. Folglich stellt sich die Frage, wie die Jugendlichen die beschriebenen Situationen wahrgenommen und emotional erlebt haben und wie sie diese hinsichtlich ihres Belastungspotenzials bewerten. Daher wurden die Teilnehmenden gebeten, die geschilderte Situation auf einer fünfstufigen Skala dahingehend einzuordnen, wie schlimm sie diese fanden (von 1 = überhaupt nicht schlimm bis 5 = total schlimm). Darüber hinaus wurden sie nach ihrem emotionalen Erleben in Bezug auf den jeweiligen Stressor befragt. Es war von Interesse, wie die Jugendlichen auch unabhängig von eigenen Erfahrungen, die geschilderten Risikophänomene (verschiedene Formen gemeinen und verletzenden Verhaltens, sexuelle Grenzverletzungen und Hate Speech) hinsichtlich ihres Belastungspotenzials einschätzen. Dafür wurden den Jugendlichen zwei bis drei kurze Szenarien (s. Anhang) vorgelegt, die sie ebenfalls anhand der Skala bewerteten.

### 3.2.4 *Bewertung der Situation und emotionales Erleben*

Die Wahrnehmung und das Erleben der geschilderten Ereignisse fällt bei den befragten Jugendlichen sehr unterschiedlich aus, und auch die Belastungsintensität variiert sehr deutlich. Das individuelle Erleben reicht dabei von einem diffusen Gefühl des Genervtseins (01\_m13, 02\_w16, 08\_m15) bis hin zu einem starken Belastungserleben (z. B. „Ich war richtig zerstört“, 09\_m12; „Habe halt auch früher deswegen tagelang wirklich geweint und es war halt einfach sehr schlimm für mich“, 14\_w17). In diesem Zusammenhang weisen einige Jugendliche konkret auf den Unterschied zwischen den Gefühlen Genervt- und Belastetsein hin.

---

**„Und das war jetzt nicht schlimm, aber es war halt nervig.“ (Sina, 16 Jahre)**

---

Dementsprechend unterschiedlich fallen die (zahlenmäßigen) Bewertungen der Jugendlichen hinsichtlich der Belastungsintensität aus. Während beleidigendes Verhalten in der Game-Szene



tendenziell als nicht so belastend eingestuft wird und in den meisten Fällen Werte zwischen 2 und 3 vergeben werden (01\_m13, 07\_m17, 08\_m15, 10\_m13, 15\_m14), werden Cybermobbing sowie Viktimisierungs- und Ausgrenzungserfahrungen in der Peer-Group, die meist in Messenger-Diensten stattfinden, von den betroffenen Befragten als (sehr) belastend (4-5) empfunden (01\_m13, 09\_m12). Auch die Auseinandersetzung mit dem Cybermobbing-Szenario (Lennart, s. u.) deutet darauf hin, dass die Jugendlichen das Belastungspotenzial in diesem Fall sehr hoch einschätzen (02\_w16, 05\_w17, 10\_m13, 12\_w17, 14\_w17, 16\_w15).

**Szenario Cybermobbing:** Lennart (14) hat in der Schule Schwierigkeiten mit einigen seiner Klassenkameraden. Sie beleidigen ihn sowohl auf dem Schulhof als auch bei WhatsApp. Dort bekommt er immer wieder Nachrichten, in denen er von unterschiedlichen Personen aus seiner Klasse beschimpft wird. Auch im Klassenchat bei WhatsApp machen sie sich über Lennart lustig.

In Bezug auf sexuelle Grenzverletzungen ergibt sich ein ähnliches Bild. Abgesehen von wenigen Ausnahmen (02\_w16, 12\_w17, 10\_m13) bewerten sowohl die Jugendlichen, die von eigenen Erfahrungen dieser Art berichteten, als auch die mittels der Szenarien (Ezra, s. u.) dazu befragten Jugendlichen sexuell konnotierte Nachrichten und Bildinhalte als sehr schlimm (01\_m13, 03\_w14, 05\_w17, 08\_m15, 11\_15, 13\_w17, 14\_w17, 16\_w15).

**Szenario sexuelle Inhalte:** Ezra (15) wurde auf Snapchat von jemandem geaddet, den sie nicht kennt und hat den Kontakt aus Neugier angenommen. Kurz darauf schickt dieser Kontakt ihr einen Snap. Als Ezra den Snap öffnet, sieht sie, dass es ein Nacktfoto ist.

Die Grooming-Fälle werden von den Betroffenen jeweils mit einer 4 bewertet (02\_w16, 14\_m15). Bemerkenswert ist dabei, dass die betroffenen Jugendlichen nicht nur von negativen, sondern auch von anfänglich positiven Gefühlen in Bezug auf die Interaktion berichten. Das Cybergrooming-Szenario (Klara, s. u.) erhält bezüglich seines Belastungspotenzials von den Jugendlichen ebenfalls hohe Werte (04\_m17, 06\_m12, 09\_m12, 12\_w17, 14\_w17).

**Szenario Cybergrooming:** Klara (13) wurde vor einiger Zeit von einer Person, die sich als Tom(13)vorgestellt hat, über Instagram angeschrieben. Am Anfang haben sie sich vor allem über Hobbys und Schule ausgetauscht. Irgendwann wollte Tom nur noch auf WhatsApp mit ihr chatten, das war OK für Klara. Jetzt fragt er sie ständig, welche Klamotten sie beim Schlafen trägt, macht ihr viele Komplimente und möchte sich mit ihr treffen.

Interessant ist, dass Erlebnisse, die strukturelle Ähnlichkeiten aufweisen und sich aus analytischer Perspektive dem gleichen Phänomenbereich zuordnen lassen, teilweise sehr unterschiedlich bewertet werden. So bewertet beispielsweise eine Jugendliche (14\_w17), die auf *Musical.ly* (die Vorgängerversion von *TikTok*) mit Hate-Kommentaren konfrontiert wurde, die Situation mit einer 5, d. h. als „total schlimm“, während ein anderer Jugendlicher (11\_m15), der gemeine Kommentare zu seinen selbst produzierten *YouTube*-Videos erhielt, das Erlebte nach eigenen Angaben als gar nicht schlimm (1 auf der Skala) empfand. Auch im Bereich der sexuellen Grenzverletzungen ist die Bewertungsspanne groß. Zwar nehmen die meisten der befragten Jugendlichen sexuelle Übergriffe online als schlimm und belastend wahr. Es gibt aber auch Jugendliche, die



sich an entsprechenden Vorkommnissen offenbar weniger stören und den Erhalt von Dick Pics mit einem niedrigen Zahlenwert (1 oder 2) versehen (02\_w16, 12\_w17).

Bezüglich des emotionalen Erlebens fällt auf, dass einige Jugendliche sehr präzise benennen und offen darüber sprechen können, wie sie sich in der Situation gefühlt haben, z. B. „verletzt“ (01\_m13), „geschockt“ (03\_w14), „traurig“ (09\_m12, 14\_w17) oder „sauer“ (11\_m15), während dies anderen tendenziell eher schwerfällt. So bedienen sich einige Jugendliche eher unkonkreter Begrifflichkeiten wie „komisch“ (z. B. 04\_m17) oder „verwirrt“ (z. B. 14\_w17), um ihre Empfindungen zu beschreiben.

Aus einer analytischen Perspektive lassen sich die von den Jugendlichen als negativ wahrgenommenen Online-Erfahrungen in mindestens drei Kategorien einteilen: (1) als unproblematisch wahrgenommene Situationen, (2) Unannehmlichkeiten, die als „nervig“ oder „unnötig“ empfunden und beschrieben werden, die allerdings keine schwerwiegende Belastung darstellen, sowie (3) Belastungen, die mit einem (starken) affektiven Negativerleben einhergehen.

### **3.2.5 Belastungsfaktoren**

Eine zentrale Forschungsfrage war, was bestimmte Situationen aus Sicht der Jugendlichen belastend macht bzw. welche Faktoren Einfluss auf das Belastungspotenzial bzw. das Belastungserleben der Jugendlichen haben. Aus den Aussagen der Jugendlichen – sowohl in Bezug auf die selbst erlebten Situationen als auch auf die vorgelegten Szenarien – lassen sich verschiedene Faktoren ableiten, die das Belastungspotenzial der jeweiligen Situation zu beeinflussen scheinen.

Als Einflussfaktoren auf die Bewertung und das Erleben der (potenziell) belastenden Situation ergeben sich aus den Interviews verschiedene Aspekte, die sich in (1) ereignisbezogene, (2) absenderbezogene, (3) subjektbezogene und (4) wahrnehmungsbezogene Faktoren unterscheiden lassen (Abb. 3). Überdies wird das Erleben bestimmter Situationen auch von verschiedenen Kontextfaktoren beeinflusst (z. B. Tagesform oder Nutzungssituation), die in der nachfolgenden Abbildung 3 den Rahmen bilden.



**Abbildung 3:** Faktoren, die Einfluss auf die Bewertung und das Erleben einer risikobehafteten Situation haben können



**Ereignisbezogene Faktoren** beziehen sich auf verschiedene Merkmale der einzelnen Situation und umfassen situations- bzw. stressorspezifische Aspekte, wie z. B. den Inhalt, die Art (z. B. Zielgerichtetheit, Aufdringlichkeit/Einseitigkeit, Direktheit/Unvermitteltheit) sowie den Tonfall der Kommunikation (konstruktive Kritik vs. harsche Kritik), die Einvernehmlichkeit der Interaktion (erwünschte vs. unerwünschte Interaktion), den Grad der Öffentlichkeit (Privatnachrichten vs. Gruppenchat vs. Kommentarspalten), die Dauer und Häufigkeit der Interaktion (singulär bzw. punktuell vs. sehr häufig), sowie die Erwartbarkeit der Interaktion.

**Absenderbezogene Faktoren**, die einen Einfluss auf die Bewertung und das Erleben der Situation haben, beziehen sich auf bestimmte Merkmale des Interaktionspartners\*der Interaktionspartnerin und umfassen z. B. das Alter, das Geschlecht und die Bekanntheit (unbekannt vs. bekannt) des Interaktionspartners\*der Interaktionspartnerin.

Als **subjektbezogene Faktoren**, also Personenmerkmale der Betroffenen, lassen sich das Alter und Geschlecht sowie das Vorhandensein bestimmter (sozialer) Ressourcen (z. B. vertrauensvolle Beziehungen zu Eltern und Freund\*innen), Kenntnisse (z. B. Wissen über Privatsphäre-Einstellungen) und Erfahrungswerte bezüglich ähnlicher Situationen identifizieren. Auf das Belastungserleben können zudem die Stimmung bzw. Tagesform einen Einfluss haben.



Die individuelle Wahrnehmung und kognitive Beurteilung eines Stressors („Appraisal“) hat einen erheblichen Einfluss auf die Stressentstehung und -intensität (Lazarus & Folkman, 1984). Entsprechend ergeben sich neben den ereignis-, subjekt- und absenderbezogenen Einflussfaktoren verschiedene **wahrnehmungsbezogene Faktoren**, die das individuelle Belastungserleben Jugendlicher beeinflussen. In Anlehnung an kognitionspsychologische Arbeiten (Lazarus & Folkman, 1984; Scherer, 2001<sup>7</sup>) lassen sich im Datenmaterial die folgenden wahrnehmungsbezogenen Aspekte identifizieren: die Relevanz des Ereignisses („Wie unmittelbar relevant ist das Ereignis für mich?“), die Implikationen bzw. Konsequenzen des Ereignisses („Was sind die konkreten Implikationen oder Konsequenzen des Ereignisses?“; z. B. Schulwechsel nach Cybermobbing), das Bewältigungspotenzial bzw. die wahrgenommene Bewältigbarkeit („Wie gut kann ich die Situation bewältigen oder mich ihr anpassen?“) sowie die normative Signifikanz („Wie wichtig ist das Ereignis in Bezug auf mein Selbstkonzept und auf soziale Normen und Werte?“; die wahrgenommene Verletzung sozialer Normen, z. B. Diskriminierung). Als weiterer relevanter Aspekt ergab sich aus dem Datenmaterial die selbst zugeschriebene (Mit-)Schuld, d. h. die Frage, inwieweit man selbst - z. B. durch Äußerungen oder andere Verhaltensweisen - eine kritische Situation provoziert hat.

Auf welche Weise die genannten Faktoren das individuelle Belastungserleben prägen und welche stressorspezifischen Unterschiede sich abzeichnen, wird im Folgenden genauer erläutert.

### 3.2.5.1 *Ereignisbezogene Faktoren*

Die Wahrnehmung und Bewertung der Situation und die individuell erlebte Belastung sind stark stressorspezifisch bzw. ereignisbezogen, d. h. eng an die Merkmale der jeweiligen Situation geknüpft. Einen entscheidenden Einfluss auf die Wahrnehmung und Bewertung der Situation und somit auch auf das Belastungserleben hat für einige der interviewten Jugendlichen der Kommunikationsinhalt. Nicht alle Äußerungen und Beleidigungen werden als gleichermaßen schlimm empfunden. Als besonders problematisch und verletzend werden (Todes-)Drohungen, Beleidigungen, die sich gegen die Familie richten, und böartige, herabwürdigende Kommentare, die persönliche, sensible Lebensbereiche und Themen betreffen, wahrgenommen. Auch diskriminierende, rassistische oder sexistische Äußerungen bewerten fast alle der diesbezüglich befragten Jugendlichen als schlimm. Diejenigen, die nicht der diskriminierten Minderheit angehören, fühlen sich davon tendenziell aber nicht weiter betroffen oder gar belastet. Nicht zuletzt sorgen sexuell konnotierte Inhalte bei vielen Jugendlichen für Irritation. Anfänglich nette und unverfängliche Gespräche mit unbekanntem Kommunikationspartner\*innen werden spätestens dann als unangenehm wahrgenommen, wenn sie unvermittelt und ungewollt in eine sexuelle Richtung gelenkt werden.

---

<sup>7</sup> Appraisal-Theorien, wie z. B. das Komponenten-Prozess-Modell (CPM) von Scherer (2001; 2009), gehen davon aus, dass Stress das Ergebnis eines kognitiven Bewertungsprozesses ist. Das CPM unterteilt die kognitive Bewertung eines Stressors in vier verschiedene Phasen: (1) Prüfung der Relevanz, (2) Prüfung der Implikationen bzw. Konsequenzen, (3) Prüfung des Bewältigungspotenzials und (4) Bewertung der normativen Signifikanz. Diese Einteilung ließ sich auch auf das Datenmaterial anwenden. Die Strukturierung der aus dem Material gewonnenen wahrnehmungsbezogenen Belastungsfaktoren (s. Kapitel 3.3.2.3) orientiert sich daher an der von Scherer postulierten Einteilung und wurde induktiv um die Kategorie „Verantwortungszuschreibung bzw. selbst zugeschriebene (Mit-)Schuld“ ergänzt.



Hier wird bereits deutlich: Nicht nur der Kommunikationsinhalt, auch die Art der Kommunikation kann das Belastungspotenzial einer Situation beeinflussen. Kommunikations- und Kontaktversuche werden u. a. dann als negativ erlebt, wenn sie sich durch fehlende Einvernehmlichkeit und Freiwilligkeit (02\_w16, 03\_w14, 04\_m17, 11\_m15, 13\_w17, 14\_w17), durch Zielgerichtetheit (15\_m14) sowie ein gewisses Maß an Aufdringlichkeit (04\_m17, 05\_w17), Einseitigkeit (13\_w17), Direktheit bzw. Unvermitteltheit (01\_m13, 02\_w16, 03\_w14, 05\_w17) auszeichnen. So unterscheidet ein Gaming-affiner Befragter z. B. zwischen ungerichteten Beleidigungen, die im Spiel an alle Anwesenden adressiert werden, und Beleidigungen, die sich gezielt an eine ausgewählte Person richten (15\_m14). In Bezug auf sexuelle Grenzverletzungen verweisen fast alle Betroffenen auf die fehlende Einvernehmlichkeit bzw. Freiwilligkeit. Persönliche Grenzen sehen die Jugendlichen hier insbesondere dann überschritten, wenn sie ungefragt entsprechende Inhalte zugeschickt bekommen oder ein „Nein“ ignoriert wird. Auch der „Tonfall“, also die Art und Weise, wie konstruktiv oder destruktiv-unsachlich eine Botschaft vermittelt wird, kann das Belastungspotenzial einer Situation beeinflussen (01\_m13, 03\_w14, 14\_w17).

---

„Ich glaube, ja, dass sozusagen die Dosis das Gift macht, sage ich jetzt mal.“ (Carla, 14 Jahre)

---

In anderen Fällen scheint sich die Belastung weniger aus dem konkreten Inhalt oder der Art der Kommunikation, sondern vielmehr aus der Häufigkeit und Dauer zu ergeben. So kann es vorkommen, dass eine einzelne Beleidigung noch in einem aus Sicht der Betroffenen aushaltbaren Rahmen liegt, wohingegen wiederholte Beleidigungen und länger anhaltende Ausgrenzungs-, Diskriminierungs- und Viktimisierungserfahrungen als belastend wahrgenommen werden. Interessanterweise scheint es aber auch Fälle zu geben, in denen eine wiederholte Negativerfahrung zu einer Art „Gewöhnungseffekt“ führt, wodurch das Belastungserleben aus Sicht der Jugendlichen verringert wird. Nicht ersichtlich ist allerdings, in welchen Fällen bzw. unter welchen Bedingungen/Voraussetzungen ein „stressreduzierender“, entlastender Effekt eintritt und wann eine wiederholte Exposition zu einem erhöhten Stresserleben führt. Gerade in Bezug auf Phänomene wie sexuelle Grenzverletzungen und provozierende bzw. beleidigende Kommentare in der Game-Szene entsteht allerdings der Eindruck, dass diese als gängiger, wenn auch lästiger, Teil der Netzkultur wahrgenommen und dadurch teilweise normalisiert werden. In einigen Interviews zeichnet sich auch eine Art Resignation in Bezug auf bestimmte als gängig und erwartbar wahrgenommene Phänomene wie Hate-Kommentare auf Social Media-Plattformen ab:

„Wenn sie das aber öffentlich machen will und sich eine Reichweite aufbauen will, dann muss sie halt damit rechnen. Es ist nicht toll und so, aber man kann es halt nicht verhindern. Solange ihr Konto öffentlich ist, wird das halt wahrscheinlich immer passieren. Also entweder soll sie sich damit abfinden oder ihr Konto auf privat stellen und dass nur Freunde ihr folgen“ (15\_m14).

Problematisch wird diese Einstellung, wenn durch die vermeintliche Erwartbarkeit bzw. Vorhersehbarkeit die Verantwortung für die Situation den betroffenen Jugendlichen zugeschrieben wird:

„Aber ich sage mal so, es gibt auch häufiger Kinder, die sind unter 13, also so 9 oder 8. Und bei denen denke ich mir dann so, das ist trotzdem nicht schön. Aber im Endeffekt



bist du nicht alt genug für TikTok und wenn du so klein bist und damit nicht klar-kommst, dann ist es deren Schuld“, 15\_m14.

Aus einigen Interviews lässt sich zudem ableiten, dass Online-Erfahrungen wie Cybermobbing und -grooming, die sich über einen längeren Zeitraum erstrecken und ggf. eine gewisse Dynamik aufweisen, häufig als belastend wahrgenommen werden (02\_w16, 09\_m12, 15\_m14).

Auch der Aspekt der **Erwartbarkeit** scheint in einigen Fällen eine Rolle zu spielen. Aus Sicht der Jugendlichen ist auf bestimmten Plattformen und in bestimmten Nutzungskontexten, u. a. aufgrund der dort vorherrschenden Konventionen, mit bestimmten Phänomenen bzw. Negativerfahrungen zu rechnen. Das gilt insbesondere für Hate-Kommentare auf Social-Media-Plattformen oder Beleidigungen bzw. eine grundsätzlich toxische Atmosphäre in Multiplayer-Games. Die Tatsache, dass es sich hierbei um wenig überraschende Phänomene handelt, scheint für einige Jugendliche das Belastungspotenzial zu reduzieren. Als Gründe hierfür geben sie an, dass es dementsprechend möglich sei, sich (emotional) darauf vorzubereiten und dass es teilweise Möglichkeiten gäbe, das Risiko unangenehmer Interaktionen zu verringern (z. B. im Online-Game alle Personen schon vor Beginn des Spiels zu muten, d. h. stumm zu schalten). Im Umkehrschluss betont eine Befragte, der Erhalt sexueller Nachrichten und Fotos auf *Snapchat* habe sie vor allem deshalb geschockt, weil diese unvermittelt, „aus heiterem Himmel“ (03\_w14) kamen und sie nicht damit gerechnet hatte:

„Dann klickt man einfach nichtsahnend drauf und dann ist es da“ (03\_w14). Ein Befragter berichtet zudem, von der Kontaktaufnahme durch eine fremde Person auf *WhatsApp* vor allem deshalb „erschrocken [gewesen zu sein], weil ich halt nicht wusste, woher die Nummer kommt“ (09\_m12).

In verschiedenen Interviews finden sich darüber hinaus Hinweise, dass auch der **Grad der Öffentlichkeit** einen Einfluss auf die Wahrnehmung und Bewertung der Situation hat. Einige Jugendliche bringen in den Interviews zum Ausdruck, dass sie herabwürdigendes Verhalten, das ihnen in öffentlichen oder halböffentlichen Online-Räumen entgegengebracht wird, schlimmer finden, als wenn sie in geschlossenen Kommunikationsräumen damit konfrontiert werden (01\_m13, 15\_m14, 16\_w15). Ein Befragter erzählt in diesem Zusammenhang beispielsweise, dass er die Situation auch deshalb als verletzend empfand, weil er von einem Mitschüler im Klassenchat „vor der ganzen Klasse“ (01\_m13) beleidigt wurde.

Ein weiterer Belastungsfaktor ergibt sich aus der vor allem in Bezug auf Cybermobbing und antisozialen Verhaltensweisen im Peer-Kontext auftretenden Verschränkung realweltlicher und digital vermittelter Interaktionen. Über Messenger-Dienste und Online-Plattformen geht das Mobbing häufig auch nach der Schule weiter, sodass die betroffenen Jugendlichen auch zuhause nicht zur Ruhe kommen können.

---

„Wenn man // zu Hause ist, dann denkt man so: ‚Jetzt ist es vorbei, jetzt kann ich mich entspannen.‘ Dann geht man kurz auf sein Handy, und dann sieht man solchen Nachrichten, ist dann nicht ganz so gut.“ (Boris, 13 Jahre)

---





Fragt man die Jugendlichen, ob sie Online- oder Offline-Mobbing schlimmer oder beides gleich schlimm finden, ergibt sich kein eindeutiges Bild. Während einige Offline-Mobbing tendenziell etwas schlimmer zu finden scheinen, finden andere beides gleich schlimm. Grundsätzlich sind aber viele der Meinung: „beides zusammen ist halt doppelt doof“ (02\_w16).

Auch **Kontextfaktoren und situative Gegebenheiten** wie die jeweilige Tagesform können beeinflussen, wie belastend eine Situation wahrgenommen wird. So gibt ein Befragter an, Beleidigungen in Online-Games grundsätzlich gut händeln zu können. Aber „wenn ich einen schlechten Tag habe, dann geht mich das ein bisschen an“ (08\_m15). Zudem kann es einen Unterschied machen, ob man der Situation alleine ausgesetzt ist oder ob man in Gesellschaft ist. Eine Befragte, die sowohl alleine als auch im Beisein ihrer Freund\*innen mit sexuellen Bildinhalten konfrontiert wurde, beschreibt den Unterschied folgendermaßen:

„Man guckt sich dann gegenseitig an. Und man weiß auch nie, was man tun soll. Und mit Freuden so, weil dann lacht man einfach so, weil du denkst so, keine Ahnung, das ist uns jetzt einfach passiert. Was soll man tun? Und zu Hause bist du dann eher so, okay (...) okay, dann bist du halt so ein bisschen sprachlos, sage ich jetzt mal. Wenn du jetzt bei Freunden bist, dann weißt du so, okay, wir können da nichts für, wir haben das jetzt alle gesehen“ (03\_w14).

Ihr scheint die Anwesenheit der Freundinnen und Freunde die Vergewisserung zu ermöglichen, dass sie selbst keine Schuld an der Situation trifft. In Gaming-Kontexten kann es darüber hinaus entlastend sein, wenn man einen Freund\*eine Freundin und somit eine\*n Verbündete\*n im eigenen Team hat (01\_m13).

Einige Interviewpassagen legen nahe, dass Jugendliche die Situation (zumindest rückblickend) als weniger belastend bewerten, wenn sie ein **Gefühl von Abgeschlossenheit** haben, also das Gefühl, dass die Situation abschließend geklärt bzw. beendet ist (z. B. „Weil ich es, wie gesagt, blockiere. Melde. Und dann ist es für mich weg“, 16\_w15). Bestimmte Aspekte digitaler Kommunikation tragen aus ihrer Sicht allerdings dazu bei, dass eine Situation nicht richtig abgeschlossen werden kann, z. B. dass viele Inhalte, wenn man sie nicht aktiv löscht, im Chat dokumentiert sind und immer wieder aufgerufen werden können (03\_w14, 13\_w17). Auch die Möglichkeit einer plattformübergreifenden Kontaktaufnahme, z. B. weil man mit der Person auf mehreren Plattformen in Kontakt steht und man auch nach dem Blockieren auf einer Plattform über eine andere App kontaktiert werden kann, kann dazu beitragen, dass das Gefühl, die Situation abschließend beendet zu haben, ausbleibt:

„Und wenn du jemand natürlich blockierst, ist die Person erst mal weg, kannst du löschen. Und wenn natürlich die Person sich eine andere Nummer holt und deine Nummer immer noch hat, schreibt dich halt über einen anderen an. Wenn er vielleicht noch dein *Instagram* hat oder so, dann schreibt er dich auch noch darüber an. Also du bist einfach dadurch, dass du dann so selber verknüpft bist in so vielen sozialen Medien, gibt es so viele Bereiche, wo dich jemand anschreiben kann“ (13\_w17).





### 3.2.5.2 Absenderbezogene Faktoren

Eine entscheidende Rolle bei der Einordnung und Bewertung der Situation kommt außerdem der Frage zu, wer an der Interaktion beteiligt ist, also von wem das gemeine, verletzende oder übergriffige Verhalten ausgeht. Hier hat vor allem die Bekanntheit des Interaktionspartners\*der Interaktionspartnerin einen Einfluss darauf, ob die Situation als schlimm empfunden wird. So geben einige Jugendliche an, der Meinung fremder Menschen aus dem Internet zu ihrer Person grundsätzlich nur wenig Bedeutung beizumessen, während es sie durchaus tangiert, wenn sie mit negativem Feedback und gemeinen Kommentaren von Personen aus ihrem Freundes- und Bekanntenkreis konfrontiert werden. Eine Distanzierung von gemeinen und verletzenden Kommentaren und Nachrichten scheint einigen der befragten Jugendlichen leichter zu fallen, wenn es sich beim Aggressor um eine unbekannte Person handelt (z. B. „Hm, ist ja eigentlich ja egal, was die schreiben, die wissen ja nicht, wie du eigentlich lebst“, 12\_w17). Inwiefern sie die Beleidigungen fremder Personen wirklich unberührt lassen oder ob es sich bei der Distanzierung von Kommentaren unbekannter Personen um eine kognitive Copingstrategie handelt, lässt sich an dieser Stelle nicht abschließend klären.

---

**„Also mich hatte auf Snapchat, ich glaube, der war fast dreißig und da war ich noch 14, und der hat das dann trotzdem weitergemacht und das war ein bisschen, ja, eklig.“ (Emily, 17 Jahre)**

---

Neben der Bekanntheit können auch das Alter und das Geschlecht des Interaktionspartners bzw. der Interaktionspartnerin eine Rolle spielen. Einige Jugendliche finden es offenkundig suspekt und unangemessen, wenn ältere Männer mit ihnen Kontakt aufnehmen wollen. Einige Passagen zum Thema Cybermobbing deuten außerdem an, dass die Situation als besonders schlimm und hoffnungslos wahrgenommen wird, wenn es mehr als einen Aggressor gibt, wenn „du alleine bist und die anderen alle gegen dich“ (16\_w15; auch 09\_m12).

### 3.2.5.3 Subjektbezogene Faktoren

Viele Jugendliche sehen vor allem das Alter der betroffenen Person als zentralen Einflussfaktor. Sie gehen davon aus, dass jüngere Kinder von bestimmten Situationen – u. a. aufgrund von Unwissenheit und Unbeholfenheit – stärker belastet werden und schlechter mit ihnen umgehen können als ältere (02\_w16, 07\_m17, 11\_m15, 13\_w17, 14\_w17, 15\_m14, 16\_w15). Dies begründen sie zum einen damit, dass mit zunehmendem Alter und mehr Interneterfahrung das Bewusstsein für bestimmte Risiken sowie das Wissen über präventive Maßnahmen (z. B. Privatsphäreinstellungen, keine fremden Kontakte annehmen) und (vor allem technische) Copingstrategien (z. B. Wissen über Meldemöglichkeiten) steigt. Zum anderen nehmen sie Jüngere grundsätzlich, vor allem aber in Bezug auf sexuelle Inhalte, als vulnerabler und weniger resilient wahr (Third-Person-Effekt<sup>8</sup>). Einige berichten in diesem Zusammenhang von eigenen Online-Erfahrungen, die sie, als

---

<sup>8</sup> Der Begriff beschreibt das Phänomen, dass Menschen einen möglichen (in der Regel negativen und unerwünschten) Einfluss von Medien auf andere Personen als deutlich wahrscheinlicher einschätzen als auf sich selbst (Carolus & Schwab, 2008).



sie jünger waren, irritiert und überfordert haben, mit denen sie heute aber umzugehen wüssten (02\_w16, 11\_m15, 14\_w17).

Auch persönliche Ressourcen können einen Einfluss auf die Wahrnehmung und das Erleben einer potenziell belastenden Situation haben. Vor allem soziale Ressourcen scheinen eine Art „Puffer-effekt“ zu haben und starke Belastungsreaktionen abzufedern. Für einige Jugendliche scheint das Wissen, dass sie im Ernstfall auf Eltern oder Freund\*innen zählen können, eine entlastende Wirkung zu haben (11\_m15, 12\_w17).

Im Fall sexueller Grenzverletzungen deutet sich an, dass auch das eigene Geschlecht eine Rolle spielen kann. Auf die Frage, weshalb sie das aufdringliche Fragen nach Fotos als sehr schlimm empfindet, verwies eine Befragte auf den Aspekt der Objektifizierung:

„Ich finde, das ist so ein bisschen erniedrigend. Also das ist so: ‚Ja, du bist ein Mädchen, also schreibe ich dich an, um ein Bild von dir zu bekommen.‘ Was ich dann, was dann der Junge zum Beispiel, ich meine, ich will es ihm jetzt nicht unterstellen, aber vielleicht für nicht so, ja, schöne Zwecke benutzt, sage ich jetzt mal so. [...] Ich finde, man fühlt sich dann auch bei manchen so ein bisschen so wie so ein Objekt: ‚Okay, ich möchte einfach nur, ja, ein Bild haben‘“ (05\_w17).

Zudem können persönliche Umstände, Vorerfahrungen und bereits bestehende Unsicherheiten die Wahrnehmung einer Situation beeinflussen. In Bezug auf gemeine Kommentare und Beleidigungen deutet sich beispielsweise an, dass bestimmte Kommentare deshalb als besonders verletzend empfunden werden, weil sie sensible Themen und Lebensbereiche berühren und einen ohnehin wunden Punkt bei den Betroffenen treffen (11\_m15, 12\_w17, 14\_w17).

#### 3.2.5.4 *Wahrnehmungsbezogene Faktoren*

Entscheidend dafür, wie belastend ein Ereignis erlebt wird, ist die individuelle Wahrnehmung der Situation, wobei davon auszugehen ist, dass die zuvor genannten Faktoren zum Teil einen Einfluss auf die kognitive Bewertung des Stressors haben.

Ein zentraler Aspekt ist hierbei die wahrgenommene Auftretenswahrscheinlichkeit negativer Konsequenzen. Diese Konsequenzen können in Online-Interaktionskontexten zum einen technischer Natur sein, z. B., wenn durch das Anklicken eines durch eine unbekannte Person zugeschickten Links ein Virus heruntergeladen wird, man seine Mailadresse verliert oder gehackt wird (10\_m13, 11\_m15, 13\_w17). Neben technischen Konsequenzen erhöhen zum anderen auch mögliche realweltliche Konsequenzen wie Stalking, körperliche Gewalt, sexuelle Übergriffe oder finanzielle Verluste das Belastungspotenzial einer Situation (03\_w14, 04\_m17, 06\_m12, 10\_m13, 11\_m15). Auf die Frage, warum sie die Situation als schlimm bzw. belastend einschätzen, wurden in ein paar Interviews – vor allem im Zusammenhang mit Hate-Kommentaren, Hate Speech und Mobbing-Erfahrungen – zudem (gravierende) negative Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden der betroffenen Person genannt („Also es kann halt auch zu Selbsthass führen. Dass man sich dadurch einfach nicht mehr schön findet“, 14\_w17; auch 11\_m15, 13\_w17). Im Umkehrschluss begründen mehrere Jugendliche eine niedrige Einschätzung des Belastungspotenzials damit, dass keine negativen Konsequenzen zu erwarten seien (04\_m17, 05\_w17, 06\_m12, 16\_w15). Damit zusammenhängend bewerten einige Jugendliche Situationen als wenig belastend, wenn



sie den Eindruck haben, entsprechende Konsequenzen durch ihr Handeln verhindern bzw. vermeiden zu können:

„Wenn mir z. B. gleich jemand gesagt hat: ‚Ja, okay, kannst du Bilder schicken?‘, habe ich ja nicht mehr geantwortet. Das heißt, richtig schlimm ist es jetzt nicht wirklich geworden“ (05\_w17).

Hier zeigt sich, dass die wahrgenommenen Kontrollierbarkeit einer Situation einen großen Einfluss auf die Belastungsintensität hat: Wird die Situation als bewältigbar wahrgenommen, scheint das die Belastungsintensität zu verringern (z. B. „Das Gute ist, man kann diese Leute, die einen beleidigen, die kann man rausschmeißen meistens“, 07\_m17; auch 05\_w17, 12\_w17, 14\_w17).

Von vielen werden Online-Interaktionen zudem dann als problematisch und schlimm bewertet, wenn sie soziale Normen und persönliche Werte verletzt sehen. Das betrifft insbesondere Fälle, in denen rassistische und sexuelle Diskriminierung eine Rolle spielen. So wurden bei der Bewertung der Szenarien zum Thema rassistische Hate Speech (Mo, s. Anhang) und zum Zusenden sexueller Fotos (Esra, s. Anhang) von den Befragten sehr hohe Zahlenwerte vergeben, und auch die von den Befragten berichteten selbst erlebten sexuellen Übergriffe wurden in den meisten Fällen als sehr schlimm bewertet. Voraussetzungen dafür, dass die Situation nicht nur auf einer von Normen und Wertvorstellungen geleiteten Bewertungsebene als schlimm, sondern auch als emotional belastend empfunden wird, scheint allerdings zu sein, dass man selbst Teil der diskriminierten Minderheit ist (07\_m17, 15\_m14).

Ein weiterer Aspekt, der die Einordnung und Bewertung des Erlebten zu beeinflussen scheint, ist die Frage nach der eigenen Beteiligung bzw. Schuld an der Situation. So deutet sich in einigen Interviews an, dass Jugendliche aggressives und verletzendes Verhalten ihnen gegenüber u. a. dann als schlimm empfinden, wenn sie sich selbst als gänzlich unschuldig wahrnehmen und sie nicht nachvollziehen können, weshalb die andere Person sich ihnen gegenüber auf diese Weise verhält („Ich war ziemlich traurig, und doof, dass mich alle nicht mögen, weil eigentlich habe ich nichts gemacht“, 09\_m12; auch 01\_m13, 03\_w14, 08\_m15, 14\_w17). Gleichzeitig kann es – insbesondere im Fall von sexuellen Grenzverletzungen – vorkommen, dass die Wahrnehmung, an der Situation eventuell eine Mitschuld zu tragen bzw. diese durch ein bestimmtes (Kommunikations-)Verhalten verursacht oder begünstigt zu haben, die Betroffenen verunsichert und zusätzlich belastet (03\_w14).

### **3.2.6 Stressorspezifische Unterschiede**

In den Interviews deutet sich an, dass nicht alle der identifizierten Belastungsfaktoren in allen Fällen gleichermaßen relevant sind bzw. zum Tragen kommen, sondern dass in unterschiedlichen Situationen unterschiedliche Faktoren das Belastungserleben unterschiedlich stark prägen. Konkret zeichnen sich folgende kontext- bzw. stressorspezifische Tendenzen ab:

In Fällen digitaler aufgedrängter Sexualität kristallisieren sich – abgesehen davon, dass sexuelle Inhalte von vielen generell als irritierend und verstörend wahrgenommen werden – vor allem fehlende Freiwilligkeit bzw. Einvernehmlichkeit, Unmittelbarkeit und Direktheit als relevante Belastungsfaktoren heraus. Grenzüberschreitungen sehen die Jugendlichen insbesondere dann, wenn sie ungefragt sexuell konnotierte Bilder oder Nachrichten zugeschickt bekommen oder ein im Vorfeld klar geäußertes „Nein“ ignoriert wird.



---

„Dann hat er mir nicht geglaubt, dass ich halt weiblich bin und dann wollte er halt ein Intimfoto von mir haben, wo ich gesagt habe: ‚Nein.‘ Und dann hat er mich gefragt, ob ich seinen Intimbereich sehen will. Und ich habe halt nein gesagt und er hat mir trotzdem ein Bild geschickt, ja.“  
(Pia, 17 Jahre)

---

Mit Blick auf gemeines und verletzendes Verhalten, das sich, wie in Kapitel 3.2.1 dargestellt, je nach Online-Umgebung stark unterscheiden kann, ist es schwieriger, pauschale Aussagen zu treffen. Grundsätzlich scheinen hier verschiedene Faktoren eine Rolle zu spielen. Dazu zählen der Kommunikationsinhalt sowie die Art der Kommunikation – und hier vor allem die Zielgerichtetheit und der Tonfall –, die Dauer und Häufigkeit, die Frage nach einer möglichen Mitschuld, aber auch Personenfaktoren wie die persönlichen Umstände bzw. Vorerfahrungen und die Bekanntheit der Gesprächspartner\*innen. In Interaktionskontexten wie z. B. Online-Games, die sich durch Anonymität und eine hohe personelle Fluktuation auszeichnen, was den wiederholten Kontakt mit einer beleidigenden Person unwahrscheinlich macht, spielen absenderbezogene Faktoren eine geringere Rolle. Hier scheinen es eher bestimmte Kommunikationsinhalte und eine zielgerichtet-aggressive Art der Kommunikation bei gleichzeitig wahrgenommener Schuldlosigkeit zu sein, die das Auftreten einer Belastungsreaktion begünstigen. Gleichzeitig scheint der Aspekt der Erwartbarkeit in diesem Zusammenhang insofern eine Rolle zu spielen, als entsprechende Verhaltensweisen Gaming-erfahrene Jugendliche nicht überraschen und sie teilweise Strategien entwickelt haben, um damit umzugehen. In Bezug auf Hate-Kommentare auf Social Media deutet sich an, dass die Allgegenwärtigkeit und damit Erwartbarkeit entsprechender Kommentare das wahrgenommene Belastungspotenzial teilweise verringert:

„Aber generell eine 1 [bezieht sich auf die Bewertung anhand der fünfstufigen Skala, Anmerk. der Autorinnen], weil es ist halt nicht besonders und es kommt sehr häufig vor und damit muss man, was heißt muss man, aber damit rechnet man, weil man kann es im Internet nie allen recht machen, es gibt immer jemanden, der sich darüber beschwert. Das ist halt Social Media. Wenn man etwas öffentlich postet, dann kann es halt jeder sehen und bestimmt auch jemand, der es nicht mag und dann wird er halt mit einem Kitzsmiley kommentieren. Von daher, an sich finde ich das nicht allzu schlimm“ (15\_m14).

Mit Hate Speech im engeren Sinne (gruppenbezogene Diskriminierung bzw. Menschenfeindlichkeit) sind die befragten Jugendlichen bisher höchstens als Bystander in Berührung gekommen. Aus der Auseinandersetzung mit dem Hate-Speech-Szenario ergeben sich als zentrale Belastungsfaktoren der Kommunikationsinhalt, die klare Verletzung von Normen und Werten („Weil Rassismus scheiße ist und auch einen Menschen etwas zerstört“, 14\_w17) sowie mögliche gravierende negative Konsequenzen (z. B. körperliche Gewalt und negative Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden).

Letztendlich gilt es bei der Betrachtung der hier identifizierten Belastungsfaktoren zu beachten, dass diese nicht unabhängig voneinander existieren, sondern dass sie häufig zusammenhängen



und dass sich das individuelle Belastungserleben in der Regel aus einem Zusammenspiel verschiedener Faktoren ergibt.

### 3.3 Zusammengefasst: Online-Nutzung bedeutet (auch) Risikomanagement in multiplen Online-Öffentlichkeiten

Die befragten Jugendlichen sind auf vielen verschiedenen Plattformen unterwegs und nutzen diese in sehr individueller Weise. Die Angebote haben nicht nur eine spezifische Funktion im Medienrepertoire der Heranwachsenden, sie werden auch für unterschiedliche Formen der Kommunikation, Interaktionen und Unterhaltung genutzt. Die Jugendlichen bewegen sich dabei in multiplen Öffentlichkeiten, z. B. mit Mitschüler\*innen in halböffentlichen Klassen-Chats, mit Online-Bekanntschäften in Multiplayer-Games oder mit Fremden oder Bots auf Social-Media-Plattformen. Entsprechend vielfältig ist auch das Spektrum an belastenden Erfahrungen in Online-Interaktionskontexten. Im Rahmen der Studie wurden drei Erfahrungsbereiche genauer in den Blick genommen:

Erfahrungen mit *gemeinem und verletzendem Verhalten* wurden von vielen der Jugendliche berichtet. Beleidigungen, Ausgrenzung und Diskriminierung finden dabei in verschiedenen Kontexten (u. a. Multiplayer-Spielen und Messenger-Diensten) und in unterschiedlichen Personenkonstellationen statt. Neben einer Vielzahl an (punktuellen) Ereignissen werden auch Fälle von andauerndem, systematischem Cybermobbing genannt, die über unterschiedliche Plattformen stattfinden (können).

Hinsichtlich der Erfahrungen mit *sexuellen Grenzverletzungen und Übergriffen* wird von den überwiegend weiblichen Jugendlichen auf den unerwünschten Erhalt oder die Aufforderung zum Versenden sexueller Bilder und sexuell konnotierter Nachrichten verwiesen. *Snapchat* wird dabei als Plattform genannt, die aufgrund bestimmter Funktionen (z. B. selbstlöschende Fotos) ein solches Verhalten begünstigt.

Hinweise auf Formen von Cybergrooming finden sich in drei Fällen. Die Beispiele von Sina und Tobias zeigen, wie sich ein Kontakt über einen längeren Zeitraum aufbaut und wie anfängliche Faszination und das Gefühl von Wertschätzung ins Gegenteil verkehrt. Zugleich finden sich Hinweise, dass schwierige familiäre Umstände die Empfänglichkeit für externe Ansprache und damit auch die Vulnerabilität von Heranwachsenden erhöhen können.

Je nachdem, welche Sozialen Netzwerkdienste und -plattformen die Jugendlichen in welcher Weise nutzen (z. B. beobachtend, kommentierend, aktiv, nur mit engen Freunden oder mit breiter Öffentlichkeit etc.), werden sie mit unterschiedlichen Inhalten und Verhaltensweisen konfrontiert, die sie in unterschiedlicher Weise und zusätzlich zum Informations-, Identitäts- und Beziehungsmanagement (Schmidt et al. 2009) fordern. Analog zu den Managementaufgaben ließe sich hier entsprechend auch von einem Risikomanagement sprechen.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Der Begriff des Risikomanagements wurde 2015 zur Beschreibung eines Modells zum „Intelligenten Risikomanagement“ verwendet, das aufzeigte, wie verschiedenen Instrumente des Jugendmedienschutzes im Rahmen einer zeitgemäßen Strategie miteinander verknüpft werden können (I-KiZ Jahresbericht 2015). Im vorliegenden Kontext wird er für die Charakterisierung einer komplexen Aufgabe gebraucht, die vor allem von den Onlinenutzer\*innen geleistet werden muss. Auch im wissenschaftlichen Diskurs zu Coping taucht der Begriff des Risikomanagements stellenweise auf. Hier wird Risikomanagement mit präventiven Copingbemühungen in Verbindung gebracht und umfasst folglich verschiedene Handlungen, die darauf abzielen, möglichen (komplexen und nicht immer absehbaren) Risiken vorausschauend zu begegnen (Schwarzer & Knoll, 2003, S. 5f.).



## 4. Bewältigung belastender Online-Erfahrungen

Im Umgang mit belastenden Online-Situationen stehen Nutzer\*innen vielfältige Strategien zur Verfügung. Entsprechend zeigt sich in den Interviews eine große Bandbreite an handlungsbezogenen, kognitiven, problem- und emotionsorientierten Bewältigungsstrategien, die sich – u. a. in Anlehnung an den Coping with Cyberhate Questionnaire (Wachs et al., 2020), den Coping with Cyberbullying Questionnaire (Sticca et al., 2015) und eine im Rahmen einer Literaturanalyse entstandenen Systematisierung von Perren et al. (2012)<sup>10</sup> – zu verschiedenen übergeordneten Kategorien zusammenfassen lassen. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass es sich dabei nicht immer um distinkte, unabhängig voneinander zu betrachtende Kategorien handelt, sondern dass Coping ein Prozess ist, in dessen Verlauf – je nach Anforderung der spezifischen Situation – verschiedene, unterschiedlich hilfreiche Strategien eingesetzt werden können.

### 4.1 Formen der Bewältigung

Zum einen lassen sich verschiedenartige Strategien beobachten, die der **Verringerung** oder dem **Abbruch** von Online-Kontakten dienen. Dabei kann es sich um aktive, **technische Abwehrstrategien** handeln, die darauf abzielen, die als unangenehm erlebte Person durch Blockieren, Melden, Löschen des Kontakts aus der Kontaktliste oder Stummschalten aktiv aus der eigenen Online-Umgebung zu entfernen bzw. seine Kontaktmöglichkeiten einzuschränken und auf diese Weise die eigene Online-Umgebung so zu gestalten, dass man sich dort (wieder) wohlfühlen kann. In diesem Zusammenhang werden auch Strategien thematisiert, die zum Ziel haben, die Spuren bzw. Inhalte der anderen Person zu entfernen (z. B. den Chatverlauf zu löschen oder beleidigende oder verletzendere Kommentare und Fragen zu löschen). Beim Melden spielt zudem der Aspekt, andere vor einer ähnlichen Erfahrung bewahren zu wollen, eine Rolle. So geben mehrere der befragten Jugendlichen an, unangenehme Personen aus „moralischen“ Gründen zu melden, damit diese von der Plattform verwiesen werden und keinen weiteren Schaden anrichten können (z. B. 01\_m13, 02\_w16, 03\_w14).

Eine weitere Möglichkeit, den Kontakt zu einer als unangenehm erlebten Internetbekanntschaft zu beenden, besteht darin, dem Gegenüber zu kommunizieren, dass kein weiterer Kontakt gewünscht wird. Einige berichten wiederum davon, die Person so lange zu ignorieren, bis sich der Kontakt von selbst einstellt. Wenn diese Strategien nicht zu dem gewünschten Ergebnis, einem Kontaktabbruch, führen, greifen viele der befragten Jugendlichen schließlich doch auf technische Möglichkeiten wie das Blockieren zurück.

Es finden sich zudem eher **passiv-vermeidende Strategien**, die mit einem kurzzeitigen oder auch längerfristigen Rückzug von der jeweiligen Online-Umgebung einhergehen. Zu eher kurzfristigen Strategien zählen z. B., das Spiel zu verlassen bzw. zu beenden, das Gerät auszuschalten, die App oder den offenen Tab zu schließen und sich stattdessen einer anderen Tätigkeit zuzuwenden. Ein

---

<sup>10</sup> Im „Coping with Cyberbullying Questionnaire“ finden sich sieben übergeordneten Strategien: „Distal Advice“, „Close Support“, „Assertiveness“, „Helplessness/Self-blame“, „Active Ignoring“, „Retaliation“ und „Technical Coping“. Abgesehen von der Kategorie des aktiven Ignorierens konnten diese Kategorien bei der Entwicklung des „Coping with Cyberhate Questionnaires“ bestätigt werden. Eine etwas andere Einteilung/Systematisierung nehmen Perren et al. (2012) vor. Als relevante Strategien extrahieren sie aus der vorhandenen Literatur „support seeking“, „responding (confrontation or retaliation)“, „technical solutions“, „avoidant coping“ und „emotion-focussed strategies“.



paar wenige Jugendliche berichten auch von einem längerfristigen Rückzug, d. h. dass sie beispielsweise die App löschen, sie eine Weile nicht mehr nutzen oder den Gruppenchat verlassen. In diesen Fällen entfernen die Jugendlichen also nicht die störende Person aus ihrer persönlichen Online-Umgebung, sondern ziehen sich selbst aus dieser zurück. Einige Jugendliche entfernen in Folge einer unangenehmen Interaktion zudem eigene Inhalte (z. B. *TikTok*- oder *YouTube*-Videos).

Eine andere Strategie zielt auf einen **konfrontativen Umgang** mit belastenden Online-Interaktionen. Eine Konfrontation kann dabei entweder freundlich oder unfreundlich bzw. beleidigend (08\_m15) sein und – falls es sich um eine bekannte Person handelt – persönlich oder online stattfinden. Dabei werden verschiedene Arten der Konfrontation thematisiert, u. a. die Person auf ihr Fehlverhalten hinzuweisen und nach Beweggründen für das Verhalten zu fragen, die Person ebenfalls zu beleidigen oder schlagfertig zu kontern. Tendenziell scheinen konfrontative Strategien häufiger eingesetzt zu werden, wenn es sich um Interaktionen mit bekannten Personen handelt, die auch im analogen Leben eine Rolle spielen und die nicht so leicht im eigenen Leben „blockiert“ werden können. Strategien, die auf Rache abzielen, wurden von den befragten Jugendlichen nur vereinzelt thematisiert. Ein Jugendlicher nennt beispielsweise die Möglichkeit, ein Spiel absichtlich zu verlieren (08\_m15). Ein anderer Befragter deutet an, dass er körperliche Gewalt anwenden würde, wenn er den\*die Verfasser\*in eines besonders verletzenden *Tellonym*-Kommentars ausfindig machen könnte (11\_m15).

Diesen stressorzugewandten Strategien gegenüber stehen Strategien wie „nicht auf Kontaktversuche eingehen“, „nicht antworten“, „abwarten“, „nicht weiter darüber nachdenken“, „versuchen die Situation zu vergessen“, „verdrängen“ oder „ignorieren“. In diesem Zusammenhang thematisieren ein paar der befragten Jugendlichen Verdrängung als dysfunktionale Copingstrategie (11\_m15, 15\_m14) und grenzen sie damit klar von aktivem Ignorieren ab, das häufig mit Strategien wie Blockieren oder Löschen einhergeht.

---

„Ignorieren ist einfach angucken, löschen, fertig, nicht drauf eingehen. Verdrängen ist, es aufzunehmen, auch wenn es einem wehtut und es einfach in den Hinterkopf zu stecken und einfach mit niemandem drüber reden. (..) Und einfach (..) selbst dran kaputtzugehen.“  
(Dustin, 15 Jahre)

---

Bei der Betrachtung der dieser Kategorie zuzuordnenden Strategien sind zwei Dinge auffällig: Zum einen treten sie in der Regel im Zusammenhang mit anderen Strategien wie Löschen, Blockieren oder Melden auf. Zum anderen können sie im Copingprozess zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingesetzt werden und haben dementsprechend unterschiedliche Funktionen. Das Ignorieren kann sich auf die Kommunikationsinhalte und/oder die beteiligte Person (während der akuten Stresssituation) oder aber auf die Erfahrung (nach „Abschluss“ der akuten Situation) beziehen.

Zudem finden sich in den Interviews Hinweise auf **kognitive Strategien**, d. h. Strategien, die auf gedanklicher Ebene ablaufen und z. B. eine gedankliche Abwertung des Gesprächspartners oder



eine Distanzierung von oder eine Umdeutung der Situation umfassen (01\_m13, 12\_w17). Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass ein paar Mädchen im Umgang mit sexuellen Grenz- und Ehrverletzungen davon sprechen, dass sie das Erlebte als „lustig“ (12\_w17) wahrnehmen, sich mit Freund\*innen darüber lustig machen (12\_w17) oder darüber lachen (03\_w14). Fragt man sie, was sie daran als lustig empfinden, deutet sich an, dass es sich hierbei entweder um eine Art Übersprungshandlung („Also es ist jetzt sozusagen einfach so ein Schock und du, ich sage jetzt mal, du lachst es einfach weg“, 03\_w14) oder um eine kognitive Abwertung der übergriffigen Person handelt („weil die Leute sich halt zum Affen machen damit“ (12\_w17). Zudem geht aus den Aussagen hervor, dass Humor im Umgang mit einer als belastend wahrgenommenen Online-Interaktion vor allem im Beisein anderer Personen auftritt.

---

„Früher war ich selber sehr aggressiv. Ich zähle zum Beispiel, wenn ich kurz vor dem Platzen bin, zähle ich für mich einmal bis zehn, zwanzig, bis es halt einen beruhigt, atme tief durch.“ (Dustin, 15 Jahre)

---

Während der Großteil der genannten Strategien eher problemorientiert zu sein scheint, d. h. auf die Bewältigung bzw. Veränderung der jeweiligen Situation abzielt, thematisieren ein paar Jugendliche auch **emotionsregulierende Strategien**, die der Bewältigung der mit dem Stressor einhergehenden Emotionen dienen. Zu diesen zählen vor allem Aktivitäten, die Spaß machen, ablenken und helfen, „den Kopf freizukriegen“ (14\_w17). Als Beispiele hierfür nennen die Jugendlichen, Hobbys nachzugehen (z. B. Reiten, Zeichnen, Musik oder Sport machen), *YouTube*-Videos anzuschauen, einen Spaziergang zu machen oder etwas mit Freund\*innen zu unternehmen. Zudem verweist ein Jugendlicher auf die Möglichkeit, mit speziellen Entspannungsübungen, z. B. Meditation oder Yoga, das eigene Gefühlsleben zu regulieren. Diese Strategien, die sich unter dem Begriff der „konstruktiv-palliativen Emotionsregulation“ (Eschenbeck et al., 2006) zusammenfassen lassen, stehen destruktiv-ärgerbezogene Strategien gegenüber. So verweist ein Jugendlicher (11\_m15) im Zusammenhang mit der Bewältigung von Wut auf Selbstverletzung (z. B. gegen die Wand schlagen) oder Alkoholkonsum als mögliche Bewältigungsstrategien, wobei er diese nach eigener Aussage nicht einsetzen würde.

Eine zentrale Strategie im Umgang mit belastenden Erlebnissen stellt die **Suche nach sozialer Unterstützung** dar. Dabei kristallisieren sich in den Interviews insbesondere Eltern und Freund\*innen als relevante Ansprechpersonen heraus. Grundsätzlich können aber unterschiedliche Vertrauenspersonen aus dem familiären und Peer-Kontext hinzugezogen werden. Im Zusammenhang mit Mobbing und Beleidigungen im Klassenchat werden vermehrt auch Lehrkräfte als mögliche Ansprechpartner\*innen genannt. Wen die Jugendlichen ansprechen, ist von verschiedenen Faktoren abhängig. Wenig überraschend ist, dass Vertrauen hier eine zentrale Rolle spielt und dementsprechend das Eltern-Kind-Verhältnis einen starken Einfluss darauf zu haben scheint, ob die Eltern hinzugezogen werden oder ob sich die Jugendlichen eher an Peers wenden. Zudem zeigt sich bei einigen Jugendlichen eine stressor- bzw. themenspezifische Tendenz: Während manche Jugendlichen angeben, mit ihren Eltern grundsätzlich über alles zu sprechen (05\_w17), zögern andere vor allem bei sexuell konnotierten Erfahrungen, ihren Eltern davon zu berichten (z. B. 03\_w14, 10\_m13). Einige äußern außerdem die Sorge, dass sie – sollten sie ihren



Eltern von dem belastenden Erlebnis erzählen – die App nicht mehr verwenden dürfen (03\_w14, 15\_m14). Entscheidend für die Auswahl ist zudem, dass die Ansprechperson als verständnisvoll, einfühlsam und kompetent wahrgenommen wird. So werden in Bezug auf inhaltliche Aspekte häufig Freund\*innen, die über ähnliche Erfahrungswerte verfügen, als Ansprechpartner\*innen bevorzugt (z. B. „Ja, aber sonst, ja, mit Freunden auch drüber geredet, so allgemein ausgetauscht, also mit den anderen, also, weil die ja das auch sozusagen durchgemacht haben“, 05\_w17). Eltern dagegen werden gerade von den Jüngeren häufig aufgrund ihrer wahrgenommenen Technikkompetenz als Unterstützungsquelle in den Blick genommen (06\_m12, 09\_m12). Generell zeigt sich aber, dass viele Jugendliche sowohl mit ihren Eltern als auch mit Peers über das Erlebte sprechen. Dabei lassen sich verschiedene Arten der Unterstützung beobachten: emotionale und instrumentelle Unterstützung. Instrumentelle Unterstützung umfasst problemlösungsorientierte, praktische Hilfe wie Ratschläge bezüglich eines guten Umgangs mit der Situation oder technische Hilfe (z. B. ein Reset des Handys). Emotionale Unterstützung dagegen zielt darauf ab, emotionalen Beistand zu erhalten, z. B. durch den Austausch über negative Erfahrungen und damit verbundene Emotionen, Trost oder emotionale und körperliche Nähe. Es deutet sich an, dass die Suche nach sozialer Unterstützung mit steigendem Belastungserleben an Bedeutung gewinnt. So geht aus einigen Interviews hervor, dass Vertrauenspersonen und insbesondere die Eltern vor allem dann hinzugezogen werden, wenn sich die Jugendlichen nicht mehr anders zu helfen wissen (02\_w16).

Neben Unterstützung aus dem näheren persönlichen Umfeld berichten einige Jugendliche auch von der Inanspruchnahme institutioneller Unterstützung (z. B. Polizei, Schulleitung). Interessant ist, dass in diesen Fällen häufig die Eltern als eine Art vermittelnde Instanz bzw. als Bindeglied fungieren (02\_w16, 09\_m13), die die Kontaktaufnahme zur Polizei und teilweise auch den Lehrkräften oder den Eltern der beleidigenden Person in die Wege leiten. Mit Blick auf die Inanspruchnahme polizeilicher Unterstützung ist zu berücksichtigen, dass Kinder selbst nicht zum Stellen eines Strafantrags berechtigt sind. Insofern kann es sein, dass die Eltern bei der Kontaktaufnahme mit der Polizei zwangsläufig einbezogen werden mussten. Im Kontext institutioneller Unterstützung durch die Polizei ergibt sich aus einem Interview, dass bestimmte Copingstrategien wie das Löschen des Chatverlaufs oder das Entfernen unerwünschter Bildinhalte eine strafrechtliche Verfolgung erschweren (02\_w16).<sup>11</sup>

Eine Übersicht über die genannten Bewältigungsformen gibt die folgende Abbildung (Abb. 4).

---

<sup>11</sup> Wie bereits oben erwähnt, wird bei einigen Angeboten (z. B. *Snaptchat*) die Beweisführung durch die anbieterseitige Löschung von Inhalten erschwert.



Abbildung 4: Übersicht über die von den Jugendlichen genannten Bewältigungsformen

<p><b>Beenden der Situation/Kontaktabbruch (aktiv)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Strategien, z. B.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Blockieren</li> <li>- Melden</li> <li>- Vom Server schmeißen</li> <li>- Person löschen</li> <li>- Stummschalten</li> <li>- Person aus Spiel rausschmeißen</li> </ul> </li> <li>• Person mitteilen, dass kein Kontakt mehr gewünscht ist</li> <li>• Aktives Ignorieren (z. B. nicht Antworten)</li> <li>• Spuren der anderen Person entfernen, z. B.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chatverlauf löschen</li> <li>- Kommentare löschen</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Beenden der Situation/Kontaktabbruch (passiv-vermeidend)</b></p> <p>a) Kurzfristig</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiel verlassen/beenden</li> <li>- Gerät ausschalten</li> <li>- Tab/App schließen</li> <li>- Sich zurückziehen</li> <li>- Eigene Inhalte (z. B. Videos auf TikTok) löschen</li> </ul> <p>b) Längerfristig</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- App löschen</li> <li>- App temporär nicht mehr verwenden</li> <li>- Gruppenchat verlassen</li> <li>- Alternative Plattform nutzen</li> <li>- Schule wechseln</li> </ul>
<p><b>Interaktionsbezogen-konfrontative Strategien</b></p> <p>a) Konfrontation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nachricht in Gruppenchat schicken</li> <li>- Person persönlich darauf ansprechen</li> <li>- Freundschaftsanfrage schicken, um Person persönlich zu konfrontieren</li> <li>- Sich wehren</li> <li>- Auf Fehlverhalten hinweisen</li> <li>- Gründe für Verhalten erfragen</li> <li>- Schlagfertig kontern</li> </ul> <p>b) Rache</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiel absichtlich verlieren („Game throwing“)</li> <li>- Rache im echten Leben</li> </ul>	<p><b>Emotionsregulation</b></p> <p>a) Konstruktiv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivitäten, die Spaß machen, ablenken und helfen, den Kopf freizukriegen, z. B.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hobbys nachgehen</li> <li>- YouTube-Videos schauen</li> <li>- Einen Spaziergang machen</li> <li>- Freund*innen treffen</li> </ul> </li> <li>- Gezielter Einsatz von Entspannungstechniken (z. B. Meditation oder Yoga)</li> </ul> <p>b) Destruktiv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selbstverletzung (z. B. gegen die Wand schlagen)</li> <li>- Alkoholkonsum</li> <li>- Ablenken (z. B. Sport machen)</li> <li>- Sich zurückziehen</li> </ul>
<p><b>Suche nach Unterstützung</b></p> <p>a) Soziale Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit jemandem darüber sprechen           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eltern</li> <li>- Freund*innen</li> <li>- Lehrkräfte</li> </ul> </li> <li>- Hilfe in Online-Umgebung suchen           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admin rufen</li> <li>- Im Game Verbündete suchen</li> </ul> </li> <li>- Humor (gemeinsam darüber lachen)</li> </ul> <p>b) Institutionelle Unterstützung, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zur Polizei gehen</li> <li>- Schulleitung kontaktieren</li> </ul>	<p><b>Kognitive Strategien</b></p> <p>Strategien, die auf gedanklicher Ebene ablaufen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedankliche Abwertung des Gesprächspartners</li> <li>- Distanzierung von Erlebnis</li> <li>- Umdeutung der Situation</li> <li>- Kommunikationsinhalt ignorieren</li> <li>- Versuchen zu vergessen</li> <li>- Verdrängen</li> <li>- Humor (darüber lachen)</li> </ul>



## 4.2 Wahrgenommene Wirksamkeit

Da individuelle Bewältigungsbemühungen nicht immer bzw. automatisch erfolgreich und effektiv sind, stellt sich die Frage, welche Strategien die Jugendlichen im Umgang mit negativen Online-Erfahrungen als hilfreich empfinden. Um dies herauszufinden, wurden die Teilnehmenden gebeten, die im Vorfeld von ihnen genannten und notierten Strategien zu einem grünen (hilfreich) oder roten Daumen (nicht hilfreich) zuzuordnen und ihre Einordnung kurz zu begründen. Dabei zeigt sich: Grundsätzlich werden technische Abwehrstrategien wie Blockieren, das Entfernen bzw. Löschen des Kontakts, Stummschalten oder Melden als positiv bzw. hilfreich bewertet. Als Gründe hierfür nennen die Jugendlichen die damit einhergehenden eingeschränkten Kontaktmöglichkeiten bzw. den daraus resultierenden Kontaktabbruch und die sofortige Wirkung dieser Maßnahmen. Einschränkungen hinsichtlich der Effektivität sehen einige Jugendliche allerdings bezüglich der Meldefunktion. Zwar nutzen die meisten diese Möglichkeit und würden sie auch anderen Jugendlichen empfehlen. Gleichzeitig zweifeln sie aber daran, ob das Melden wirklich eine Wirkung, d. h. Konsequenzen für die gemeldete Person, hat. Eine Befragte verweist in Bezug auf die Möglichkeit, nach dem Erhalt von Dick Pics über eine externe, nicht näher benannte Website eine Strafanzeige zu stellen, die sie grundsätzlich als hilfreich empfindet, auf den negativen Aspekt, dass man dort das Foto hochladen und es dementsprechend noch einmal anschauen muss (14\_w17).

Nicht immer werden konfrontative Strategien als hilfreich bzw. sinnvoll empfunden. Schließlich hat eine Konfrontation der beleidigenden oder übergriffigen Person nicht zwangsläufig eine positive Wirkung. Das gilt beispielsweise, wenn die Person sich der Diskussion entzieht, indem sie nicht antwortet, einen sogar blockiert oder ihr Fehlverhalten nicht einsieht. Gleichzeitig äußern einige Jugendliche im Zusammenhang mit konfrontativen Strategien die Befürchtung, dass eine Konfrontation die Situation noch verschärfen und unangenehmen Konsequenzen wie „unnötige Diskussionen in der Schule“ (14\_w17) nach sich ziehen könnte. Zudem verweisen sie darauf, dass eine genervte Reaktion ihrerseits genau das ist, was die andere Person mitunter erhoffen könnte:

„Weil die machen sich lustig und amüsieren sich, wenn irgendwer versucht, ihnen etwas einzulabern“ (15\_m14).

„Aber sie hat ihm, glaube ich, nicht zurückgeschrieben, oder wir haben sie davon abgehalten, glaube ich zurückschreiben, weil sie eben eigentlich erst zurückschreiben wollte. Und ich glaube, wenn du das machst, hast du ja seine Aufmerksamkeit. Oder er weiß dann, dass du ihm quasi Aufmerksamkeit schenkst“ (13\_w17).

Andererseits haben einige Jugendliche positive Erfahrungen damit gemacht, die Person (persönlich) zur Rede zu stellen, ihr die eigene Meinung zu sagen, nach den Beweggründen für das unsoziale Verhalten zu fragen und eine Entschuldigung einzufordern. Ob die Konfrontation als hilfreich empfunden wird, hängt letztendlich also von der Art der Konfrontation, der Zugänglichkeit des Gegenübers und vom Gesprächsausgang ab.

Auch vermeidende Strategien werden nicht per se als hilfreich wahrgenommen. Zwar kann es – insbesondere in Kombination mit anderen Strategien wie Ablenkung oder der Suche nach sozialer Unterstützung – für den Moment helfen, sich aus der Online-Umgebung zurückzuziehen und



die Interaktion damit zu beenden. Allerdings sehen einige Jugendliche einen längerfristigen Rückzug von der Plattform kritisch:

„Daumen nach unten ist *Musical.ly* Pause oder App-Löschen, weil man sollte trotzdem sein Ding durchziehen und an sich glauben“ (14\_w17).

In Bezug auf Strategien, die das Ignorieren von Kommunikationsinhalten und/oder der Interaktionspartner\*innen beinhalten, lässt sich feststellen, dass diese nicht in allen Fällen als wirksam bewertet werden. Gepaart mit anderen technischen Strategien können sie aber durchaus als hilfreich empfunden werden.

---

„Dann die ignorieren. Ignoriere ich sie einfach, höre gar nicht zu, dann fühle ich mich irgendwie besser. Blockieren, dass sie nicht mehr mich doof nennen oder so.“ (Julien, 12 Jahre)

---

Voraussetzung dafür scheint allerdings zu sein, dass die Situation damit abgeschlossen ist. So berichtet ein Junge von der Erfahrung seines Freundes, der im Fall von Cybermobbing zunächst versuchte, die Nachrichten zu ignorieren und die Situation auszusitzen, damit aber wenig erfolgreich war und letztendlich die Schule wechseln musste (10\_m13). Ignorieren scheint auch dann als dysfunktional bewertet zu werden, wenn es eine verdrängende Funktion hat und dazu führt, dass eine notwendige Auseinandersetzung und Einordnung des Erlebten nicht erfolgen kann (z. B. 15\_m14).

Sozialer Unterstützung wird von den befragten Jugendlichen stressorunabhängig eine hohe Wirksamkeit attestiert (z. B. „Deshalb finde ich, dass allgemein Menschen, also mit einer anderen Person zu reden, das ist ganz wichtig“, 07\_m17; auch 05\_w17). Dabei ist es allerdings wichtig, dass zum einen die unterstützende Person mit den ihr zugeschriebenen Kompetenzen zur jeweiligen Situation passt und zum anderen, dass die Art der Unterstützung (emotions- vs. problemlösungsorientiert) den situativen Bedürfnissen der Jugendlichen entspricht (14\_w17). Zudem verweist ein Jugendlicher darauf, dass es nicht allen Menschen leichtfällt, über Belastendes bzw. negative Gefühle zu sprechen, was die Inanspruchnahme sozialer Unterstützung erschweren kann (11\_15).

Konstruktive Strategien der Emotionsregulation, die in einigen Interviews eher generell und nicht unbedingt in Bezug auf negative Online-Erfahrungen thematisiert wurden, nehmen die Jugendlichen grundsätzlich – auch im Umgang mit nicht online-bezogenen Stressoren – als hilfreich wahr. Diese Strategien, die dazu dienen, „runterzukommen“ (08\_m15), „den Kopf freizukriegen“ (14\_w17) und sich abzulenken, können also dazu beitragen, sich besser zu fühlen. Ärgerbezogen-destruktive Strategien dagegen werden von den wenigen Jugendlichen, die diese thematisieren, als dysfunktional wahrgenommen.

#### 4.3 Bewältigung als Prozess

Bei der Betrachtung dieser deskriptiv-zusammenfassenden Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Jugendlichen bei der Bewältigung eines online-basierten Stressors in der Regel nicht nur eine Strategie, sondern meist mehrere Strategien – entweder parallel oder aufeinander folgend – einsetzen. So scheint es für viele Jugendliche eine Art „Standardprogramm“ im Umgang



mit unangenehmen Interaktionspartner\*innen im Internet zu geben, das daraus besteht, nicht weiter auf die Kommunikationsinhalte einzugehen (aktives Ignorieren), die Person zu blockieren bzw. zu entfernen und zu melden. Dieses „routinierte“ Vorgehen weisen vor allem Jugendliche auf, die eine Erfahrung schon häufiger gemacht haben und die dementsprechend von einer Art Gewöhnungseffekt berichten. Je nachdem, wie stark das individuelle Belastungserleben ausfällt, werden zudem emotionsorientierte Copingstrategien eingesetzt oder soziale Unterstützung in Form von Eltern und Peers in Anspruch genommen. Diese wiederum können neue Impulse geben und somit weitere Copinghandlungen anregen. Für viele Jugendliche scheint das Erlebte mit dem – ggf. um emotionsorientierte Strategien ergänzten – Kontaktabbruch erledigt zu sein. Wie der Fall von Tobias [15\_m14] veranschaulicht, kann es aber auch vorkommen, dass – obwohl die akute Situation durch einen Kontaktabbruch beendet wurde – das Erlebte noch nicht verarbeitet oder bewältigt ist.

Dass es sich bei Coping um einen Prozess handelt, zeigt sich insbesondere mit Blick auf solche Erfahrungen, die einen weniger punktuell-singulären Charakter aufweisen und sich über einen längeren Zeitraum erstrecken, beispielsweise die in den Interviews thematisierten Cybermobbing- oder Grooming-Fälle. Am Beispiel von Sinas Erfahrung (02\_w16) lässt sich dieser prozesshafte Charakter veranschaulichen. So versuchte sie zunächst, die Sache allein zu klären: Sie teilte ihrem Gesprächspartner mit, dass sie keinen Kontakt mehr wolle, löschte den Chatverlauf und blockierte ihn schließlich. Als er den Kontaktabbruch nicht akzeptierte und ihr drohte, wusste Sina sich allein nicht mehr zu helfen und wandte sich an ihre Eltern. Mit diesen ging sie schließlich zur Polizei.

Gerade in Interaktionskontexten, die durch die Beteiligung einer anderen Person, deren Handlungen und Reaktionen nur begrenzt kontrollierbar sind, zwangsläufig einer gewissen Dynamik unterliegen, kann es also notwendig sein, verschiedene Strategien einzusetzen bzw. auszuprobieren und diese immer wieder anzupassen.

Grundsätzlich unterscheiden sich die Strategien, die die Jugendlichen im Umgang mit verschiedenen online-basierten Stressoren einsetzen, nicht gravierend voneinander. In den meisten Fällen spielen technische Möglichkeiten eine Rolle. Diese Strategien werden teilweise um emotionsorientierte Strategien oder die Suche nach Unterstützung ergänzt. Dennoch gibt es auch Strategien, die nur im Umgang mit bestimmten Stressoren eingesetzt werden (können) bzw. sinnvoll sind. Auffällig ist beispielsweise, dass konfrontative Strategien im Kontext sexueller Grenzverletzungen kaum eine Rolle zu spielen scheinen. Dies ist möglicherweise damit zu begründen, dass die meisten sexuellen Grenzverletzungen in den von den Jugendlichen beschriebenen Fällen von Unbekannten ausgingen. So gibt eine Befragte an, dass sie bei bekannten Absendern immer einen konfrontativen Umgang mit der Situation wählen würde:

„Also meistens sind das halt auch fremde Personen, aber so, das ist mir jetzt noch nie passiert, aber wenn das Personen sind, die du kennst, würde ich die auf jeden Fall konfrontieren damit so, warum machst du das?“ (03\_w14).

Dieses Vorgehen scheint allerdings nicht für alle Jugendlichen in Frage zu kommen. So wählte Chiara (12\_w17), die von gleichaltrigen Bekannten Nacktfotos zugeschickt bekam, die Strategie, die betreffenden Personen online kommentarlos zu blockieren und im „echten Leben“ zu ignorieren. Zudem gibt es nicht auf allen Plattformen, sondern hauptsächlich in Games, die Möglichkeit,





Admins oder Moderator\*innen hinzuzuziehen. Dagegen ist es auf Social-Media-Plattformen gängig, beleidigende und übergriffige Personen zu melden und zu blockieren, während dies in Online-Games nicht die gängige Praxis zu sein scheint.

Neben reaktiven Copingstrategien, Strategien also, die auf die Bewältigung eines akuten Stressors abzielen, werden auch Strategien thematisiert, die dazu beitragen, das Risiko negativer Interaktionen zu reduzieren. So verweisen einige Jugendliche auf die Möglichkeit, auf Social-Media-Plattformen nur bekannte Personen anzunehmen und die Privatsphäre-Einstellungen – falls möglich – entsprechend einzurichten (z. B. das Profil privat stellen, das Konto so einstellen, dass man die Nachrichtenanfragen von fremden Personen erst annehmen muss oder den Standort bei Snapchat ausschalten). Zudem haben einige Jugendliche – häufig in Folge einer oder mehrerer Negativerfahrungen – spezielle, teils plattformspezifische, Strategien entwickelt, um mögliche Gefahren und Risiken besser abschätzen zu können. So kann es helfen, bei *Snapchat* einen Blick auf den Snapscore des Kontakts zu werfen. Dieser gibt einen Hinweis darauf, wie lange der Account einer Person schon existiert (03\_w14). Zudem empfiehlt ein Jugendlicher, Links, die einem von einer fremden Person zugeschickt werden, vor dem Anklicken genau durchzulesen. Nicht zuletzt kann der Name des Accounts einen Hinweis darauf geben, dass es sich beim Absender um eine nicht vertrauenswürdige Person handelt. In Multiplayer-Online-Games, bei denen man in einer zufällig zusammengestellten Runde mit unbekanntem Personen zusammenspielt, empfiehlt es sich nach Aussage eines Befragten, vor Beginn des Spiels grundsätzlich alle Mitspieler\*innen stummzuschalten (08\_m15).

#### **4.4 Zusammengefasst: Kombinationsvielfalt unterschiedlicher Reaktionen und Bewältigungsstrategien**

Kinder und Jugendliche greifen bei belastenden Online-Erfahrungen auf ein vielfältiges Handlungsspektrum zurück. Neben Strategien, die auf den Stressor ausgerichtet sind (z. B. technische Abwehrstrategien, passiv-vermeidende Strategien oder Konfrontation), finden sich auch solche, die darauf abzielen, sich nicht mit dem Stressor – dies können Kommunikationsinhalte, Personen oder Erfahrungen sein – zu befassen, sondern diesen bewusst zu ignorieren. Weiterhin lassen sich kognitive und emotionsregulierende Strategien erkennen (z. B. Abwertung des Stressors bzw. Ablenkung und Fokussierung auf etwas Positives), die Jugendliche anwenden, um mit einer belastenden Online-Situation besser zurecht zu kommen. Eine große Bedeutung kommt – insbesondere bei steigendem Belastungserleben – der sozialen Unterstützung durch Eltern, Freund\*innen oder Lehrer\*innen zu, wobei die Heranwachsenden je nach negativer Online-Erfahrung, Vertrauensverhältnis und möglichen Konsequenzen abwägen, an wen sie sich wenden. Vereinzelt wird auch institutionelle Hilfe (z. B. Polizei, Schulleitung) in Anspruch genommen, wobei häufig die Eltern als Vermittler fungieren (s. Kapitel 5.1).

In der alltäglichen Onlinenutzung werden die Bewältigungsstrategien – je nach Situation und Belastungsgrad – zu unterschiedlichen Zeitpunkten und in unterschiedlichen Kombinationen eingesetzt. Dabei können einzelne Strategien wie beispielsweise das Löschen des Chatverlaufs oder das Entfernen unerwünschter Bildinhalte mitunter auch kontraproduktiv wirken, da sie eine strafrechtliche Verfolgung erschweren.





## 5. Unterstützungsangebote: Kenntnis, Nutzung und Verantwortungszuschreibung

Im Umgang mit belastenden Online-Erfahrungen sind Kinder und Jugendliche nicht auf sich allein gestellt, sondern können auf vielfältige Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfsangebote zurückgreifen – vorausgesetzt, sie kennen entsprechende Anlaufstellen und empfinden diese als hilfreich. Daher wurden die Jugendlichen gefragt, welche Unterstützungsmöglichkeiten ihnen bekannt sind, wie sie diese bewerten, von wem sie schon einmal Unterstützung in Anspruch genommen haben und was aus ihrer Sicht gute Unterstützung ausmacht.

### 5.1 Wissen über und Inanspruchnahme verschiedener Unterstützungsmöglichkeiten

Im Gespräch mit den Jugendlichen kristallisieren sich verschiedene Personen- und Akteursgruppen heraus, die die Befragten kennen und im Fall negativer Online-Erfahrungen heranziehen. Dazu zählen neben den bereits thematisierten Vertrauenspersonen aus dem persönlichen Umfeld (z. B. Eltern und Freund\*innen), verschiedene Ansprechpersonen im Schulkontext (z. B. Lehrkräfte, Vertrauenslehrer\*innen, Schulsozialarbeiter\*innen oder Medienscouts), seelsorgerische Beratungsangebote (z. B. die Nummer gegen Kummer oder die Telefonseelsorge), die Polizei, psychologische Unterstützung sowie anbieterseitige Unterstützungs- und Meldemöglichkeiten. Inwiefern diese in Anspruch genommen und als hilfreich und unterstützend wahrgenommen werden, wird im Folgenden näher betrachtet.

#### 5.1.1 Vertrauenspersonen aus dem persönlichen Umfeld: Eltern, Familie, Freund\*innen

Es zeigt sich, dass die befragten Jugendlichen vor allem an Personengruppen aus dem näheren persönlichen Umfeld als potenzielle Ansprechpersonen denken und in Erwägung ziehen. Bei diesen handelt es sich um nahe Familienmitglieder, allen voran Eltern und Geschwister sowie Freund\*innen. Diese können helfen, indem sie gut zureden und die betroffene Person aufheitern, aber auch indem sie mögliche Lösungswege aufzeigen. Die Unterstützung dieser Personengruppe wird in der Regel als positiv bewertet. Als Auswahlkriterien dafür, dass eine bestimmte Person als Unterstützer\*in herangezogen wird, werden in den Interviews Vertrauenswürdigkeit, Lebenserfahrung, Einfühlungsvermögen und wahrgenommene Medien- und Plattformkompetenz genannt. So verweisen einige Jugendliche als Voraussetzung dafür, dass die Eltern hinzugezogen werden, auf die Notwendigkeit eines guten Eltern-Kind-Verhältnisses (04\_m17, 05\_w17). Zudem schätzen einige es als hilfreich ein, dass ihre Eltern im Gegensatz zu Freund\*innen über mehr Lebenserfahrung verfügen und daher möglicherweise bessere Ratschläge geben können. Während vor allem die Jüngeren darauf vertrauen, dass ihre Eltern ihnen „immer helfen können“ (06\_m12), zeigen ein paar Jugendliche auch Grenzen elterlicher Unterstützung auf. Aus ihrer Sicht sind Eltern keine gute Anlaufstelle, wenn es um sexuelle Grenzverletzungen geht (03\_w14), u. a., weil dies ein Nutzungsverbot nach sich ziehen könnte. Zudem gibt eine Befragte an, die Eltern könnten an der Situation selbst „auch nicht so viel ändern“ (16\_w15).



### 5.1.2 *Ansprechpersonen im Schulkontext*

Im Schulkontext gibt es aus Sicht der Jugendlichen verschiedene Ansprechpartner\*innen, die bei Problemen im Netz helfen können. In diesem Zusammenhang werden am häufigsten Lehrkräfte, im Speziellen auch Vertrauenslehrer\*innen, genannt. Zudem verweisen einige auf Schulsozialarbeiter\*innen, Hortpersonal oder Medienscouts. In Bezug auf die Lehrkräfte geht aus mehreren Interviews hervor, dass diese hauptsächlich dann als potenzielle Ansprechpersonen wahrgenommen werden, wenn es um unangenehme Online-Interaktionen geht, die sich im (schulischen) Peer-Kontext abspielen, z. B. „[w]enn es mit der Schule zu tun hat, z. B. gemobbt zu werden“ (10\_m13) oder „wenn es um den Klassenchat geht“ (01\_m13). Ein Vorteil kann in diesem Fall sein, dass die Lehrkräfte die beteiligten Personen kennen, die Situation dementsprechend besser einordnen und darauf reagieren können (01\_m13) oder vielleicht auch einen Rat haben (16\_w15).

---

„In der Schule, finde ich, ist zu sehr das, was du irgendwie immer hast. Also du bist, glaube ich, zu sehr in deinem eigenen Privatgedöns vielleicht drin und brauchst mehr Abstand eigentlich. Weil die Lehrer dann natürlich auch dich kennen und auch die anderen Leute kennen, mit denen du sprichst.“ (Tara, 17 Jahre)

---

Als uneingeschränkt hilfreich stufen allerdings nur die wenigsten der dazu befragten Jugendlichen diese Personengruppe ein. Als Gründe dafür, dass Lehrkräften bezüglich ihrer Unterstützungskompetenz bei Online-Stress nur eine mittlere Wirksamkeit attestiert wird, ergeben sich ein fehlendes Vertrauensverhältnis (02\_w16, 16\_w15), fehlende Distanz bzw. Neutralität bzw. ein gewisses Spannungsverhältnis aus Nähe und Distanz („Weil die ja meistens nicht so neutral sind. Weil die ja beide Seiten nicht kennen, aber halt, ja, schon irgendwie kennen“, 14\_w17) und das Gefühl bzw. die Erfahrung, dass sich einige Lehrkräfte für solche Dinge nicht zuständig fühlen bzw. diese nicht ernst nehmen (10\_m13), was insgesamt die Hemmschwelle erhöhen kann, sich an Lehrpersonen zu wenden (13\_w17). Dennoch gehen einige Jugendliche davon aus, dass Lehrkräfte und vor allem Vertrauenslehrer\*innen für andere Kinder und Jugendliche eine gute Anlaufstelle sein können (02\_w16, 10\_m13, 15\_m14). Die Medienscouts, die nur von einer Teilnehmenden genannt wurden, wurden von dieser aufgrund fehlender Erfahrungswerte als „mittelhilfreich“ bewertet.

### 5.1.3 *(Seelsorgerische) Beratungsangebote*

Einige der befragten Jugendlichen haben schon einmal von seelsorgerischen Beratungsangeboten wie z. B. der Telefonseelsorge (12\_w17) oder der Nummer gegen Kummer (03\_w14), themenspezifischen Angeboten wie „Anti-Mobbing-Gesprächen“ (11\_m15), Internetforen, der Initiative Klicksafe (13\_w17) oder Möglichkeiten der Mail-Beratung gehört. In Anspruch genommen hat ein solches Angebot bisher aber kein\*e Teilnehmende\*r. Auf Nachfrage können sie diese häufig auch nicht näher spezifizieren bzw. keine konkreten Namen nennen, wie folgende Aussage illustriert:

„Ich weiß, dass es sowas gibt. Aber ich weiß nicht, wo. Das sind alles Sachen, die ich mal gehört habe. Persönlich habe ich an sowas nie teilgenommen“ (11\_m15).



Dementsprechend wird vereinzelt der Wunsch geäußert, diese Angebote sichtbarer zu machen und ihre Bekanntheit zu erhöhen (05\_w17). Einige Jugendliche scheinen von diesen Angeboten eher zufällig erfahren zu haben („Also da habe ich mal irgendwo einen Aufkleber vielleicht gesehen. Weiß nicht mehr genau“, 04\_m17). Gründe, die abhalten können, entsprechende Angebote in Anspruch zu nehmen, sind aus Sicht der Befragten – neben fehlender Bekanntheit – bestimmte Zugangsbarrieren bzw. fehlende Ausstattung (z. B. kein Smartphone oder kein Guthaben, um bei einer Hotline anzurufen; 06\_m12, 14\_w17), im Fall von Telefonhotlines eine generelle Abneigung zu telefonieren (14\_w17), die Asynchronität digitaler Kommunikation und damit einhergehend eine zeitversetzte Rückmeldung von (Mail-)Beratungsstellen (13\_w17, 15\_m14), sowie fehlender Bedarf (15\_m14, 16\_w15). Zudem verweist eine Teilnehmende auf die Notwendigkeit der persönlichen Passung von Berater\*in und der betroffenen Person:

„Vielleicht kommt man gerade bei der Telefonhotline mit dieser Person auch nicht klar [...]. Oder vielleicht möchte das Mädchen nicht mit einem Jungen, also mit einem Mann telefonieren, sondern lieber mit einer Frau oder halt auch andersrum“ (05\_w17).

#### 5.1.4 *Psychologische Unterstützung*

Einzelne Befragte thematisieren psychologische bzw. therapeutische Unterstützung als Möglichkeit, mit belastenden Online-Erfahrungen umzugehen. Bezüglich der Zweckmäßigkeit solcher Angebote zeichnen sich unterschiedliche Meinungen ab: Während manche Jugendlichen diese Möglichkeit als hilfreich und sinnvoll wahrnehmen (07\_m17, 08\_m15, 15\_m14), weil Therapeut\*innen oder psychologische Berater\*innen aus ihrer Sicht wissen, „was man da für sich machen kann, um sich wohler zu fühlen“ (07\_m17) und weil sie der Schweigepflicht unterliegen (08\_m15), sind andere eher skeptisch und sehen keinen persönlichen Mehrwert („ich sehe keinen Sinn dahinter, ihm irgendwas von meinem Leben zu erzählen, dass er dann irgendwas draus schlussfolgert“, 11\_m15). Ein paar Jugendliche äußern die Sorge, dort bedrängt zu werden („Bei meinem Freund wurde das gemacht, und er musste dann halt jede Woche zu einer bestimmten Zeit dahin gehen, und er meinte, dass er darauf keine Lust hätte, und dass es ihn einfach nervt, dass ihm irgendeine Person darüber ausfragt. Hat sich bedrängt gefühlt“, 10\_m13) oder „auf Krampf“ Tipps zu bekommen.

„Das ist halt, also das ich sage mal, ich glaube, ich tippe mal, dass das eher diese psychologische Art ist, dass du irgendwie probierst auf Krampf irgendwelche Tipps zu geben“, 08\_m15).

Eine weitere Teilnehmende verweist darauf, dass Therapie nach wie vor stigmatisiert ist und dass diese Anlaufstelle aufgrund langer Wartezeiten „nicht für den Akutfall geeignet“ ist und dementsprechend vermutlich nur dann in Frage kommt, wenn eine Person ohnehin schon in Behandlung ist (13\_w17).

#### 5.1.5 *Polizei*

In gravierenden Fällen – „im absoluten Notfall“ (10\_m13) und „wenn es wirklich schlimm ist“ (09\_m12) – sehen einige Jugendliche auch die Möglichkeit, sich an die Polizei zu wenden. Solche gravierenden Fälle umfassen aus ihrer Sicht u. a. Datenklau (01\_m13), Morddrohungen und Ge-



waltandrohungen (13\_w17, 15\_m14), wenn die Online-Bekanntschaft den eigenen Wohnort herausfindet (15\_m14) oder wenn Cybermobbing mit realer Gewalt einhergeht (10\_m13). Generell scheint die Polizei für die meisten allerdings keine realistische oder zumindest keine naheliegende Anlaufstelle darzustellen. Vereinzelt äußern die Jugendlichen Bedenken, dass sie mit ihrem Anliegen bei der Polizei nicht ernst genommen werden könnten („vielleicht ist mein Thema viel zu klein, die haben gar keinen Bock darauf und interessieren sich nicht dafür“, 13\_w17) bzw. dass die Polizei Besseres zu tun habe, als Kindern und Jugendlichen bei Internet-Problemen zu helfen (16\_w15). Ein Befragter gibt zudem zu bedenken, dass möglicherweise Anwaltskosten anfallen könnten und dass der Aufwand, den eine Kontaktaufnahme zur Polizei mit sich bringen würde, unverhältnismäßig hoch sei (15\_m14). Zudem zweifeln einige an den Erfolgchancen polizeilicher Ermittlungsarbeit, u. a. aufgrund der Anonymität im digitalen Raum und – insbesondere im Fall von Cybermobbing – aufgrund der Strafunmündigkeit von Personen unter 14 Jahren (01\_m13, 06\_m12, 10\_m13). Andere wiederum trauen der Polizei durchaus zu, die Online-Bekanntschaft ausfindig zu machen und zu sanktionieren (07\_m17, 09\_m12). Eine Befragte verweist, ohne dies näher auszuführen, zudem darauf, dass es ihres Wissens nach ein „Aufklärungsteam gibt bei der Polizei zum Thema Cyberkriminalität und auch zum Thema Internetsicherheit und so“ (13\_w17). Grundsätzlich deuten die Interviewpassagen darauf hin, dass Jugendliche keine genaue Vorstellung davon haben, welche Rechte sie im digitalen Raum haben, in welchen Fällen sie sich an die Polizei wenden können, was das für sie bedeuten würde (z. B. wie die Meldung bei der Polizei abläuft) und wie die Polizei mit ihrem Anliegen weiter verfahren würde. Zudem scheint bei vielen Jugendlichen die Vorstellung vorherrschend zu sein, dass digitale Gewalt keine „richtige“ Gewalt sei, dass Probleme im „echten“ Leben wichtiger seien als Probleme in der digitalen Welt, und dass sie „als Kinder“ mit ihren Problemen nicht relevant und wichtig genug seien.

### 5.1.6 Anbieter / Plattformen / Spieleentwickler

In Bezug auf Anlaufstellen und Unterstützungsmöglichkeiten werden vereinzelt auch die Anbieter sozialer Netzwerke ins Feld geführt. Hier nennen ein paar Jugendliche die Möglichkeit, die Anbieter bei Problemen telefonisch oder schriftlich zu kontaktieren und herabwürdigende, diskriminierende Kommentare und Beiträge zu melden (04\_m17, 05\_w17). Diese Optionen werden allerdings nur bedingt als hilfreich bewertet. Dies wird u. a. damit begründet, dass zum einen nicht klar ist, ob und inwiefern die Anfrage zur Kenntnis genommen und bearbeitet wird und dass zum anderen nicht davon auszugehen ist, dass man eine Antwort erhält (06\_m12, 15\_m14). Generell scheint für viele der Jugendlichen unklar zu sein, was auf der Anbieterseite nach einer Meldung passiert. Zwar gehen sie davon aus, dass die gemeldete Person im Idealfall (zumindest zeitweise) von der Plattform verbannt bzw. gesperrt wird, ihren Account verliert oder, wenn es um Beleidigungen in Games geht, aus einer Runde oder aus dem Spiel ausgeschlossen wird. Dass ihre Meldung tatsächlich Konsequenzen hat, bezweifeln allerdings viele der befragten Jugendlichen. Ein Jugendlicher äußert die Vermutung, dass die Plattformen den Großteil der Meldungen grundsätzlich nicht bearbeiten („aber man weiß halt auch nicht, ob jetzt irgendwas gemacht wurde. Weil ich glaube, neunzig Prozent der Fälle, passt *Snapchat* gar nicht darauf auf und überspringt einfach die Nachricht“, 10\_m13). Andere nehmen an, dass erst eine bestimmte Anzahl an Meldungen vorliegen muss, damit die gemeldete Person sanktioniert wird (01\_m13, 12\_w17, 14\_w17).




---

## „Manchmal hat man Glück und die werden gesperrt, aber manchmal auch nicht.“ (Chiara, 17 Jahre)

---

Bezüglich der Frage, wie viele Meldungen benötigt werden, gibt es je nach Plattform – verschiedene Spekulationen (z. B. „Und wenn der zehn Mal gemeldet wird, passiert nichts, also ich sage mal so, ab (...) fünf, also ab so hundert Mal, gucken die schon eher auf einen.“, 01\_m13). Ein Jugendlicher hat zudem den Eindruck, dass in Online-Games, wo verschiedene Gründe für die Meldung angegeben werden können, bestimmtes Fehlverhalten stärker sanktioniert wird als anderes:

„Also meist wird man schneller rausgeschmissen, wenn man so cheatet, wenn man wegen cheaten gemeldet wird.“, 01\_m13).

Dies scheint dazu zu führen, dass es auf einige Jugendliche willkürlich und wenig beeinflussbar wirkt, wer für welches Fehlverhalten auf welche Weise bestraft wird.

### 5.2 Gute Unterstützung aus Sicht von Jugendlichen

Fragt man die Jugendlichen, was für sie gute Unterstützung ausmacht, werden verschiedene Aspekte genannt. Zunächst scheint vielen wichtig zu sein, dass die Ansprechpersonen ihnen auf verständnisvolle, nicht wertende Weise zuhören – „ohne Vorurteile“ (05\_w17), ohne Schuldzuweisungen und ohne bedrängt zu werden. Dazu gehört für einige auch, dass die Personen sie ernst nehmen, das Problem nicht kleinreden und ihre Gefühle nachempfinden können und bestätigen. Generell ist ihnen eine gute Gesprächsatmosphäre wichtig („Dass man sich beim Reden darüber gut fühlt“, 14\_w17). Nicht selten wird darüber hinaus der Aspekt der Verschwiegenheit bzw. der Anonymität als Merkmal guter Unterstützung genannt. Vielen ist es sehr wichtig, dass die Ansprechperson das Erzählte für sich behält. Zudem verweist eine Teilnehmende auf die Wichtigkeit der persönlichen Passung zwischen Berater\*in und der betroffenen Person („vielleicht möchte das Mädchen nicht mit einem Jungen, also mit einem Mann telefonieren, sondern lieber mit einer Frau oder halt auch andersrum“, 05\_w17). Für den Fall, dass ihre Eltern ihr nicht weiterhelfen können, wünscht sich eine 17-Jährige, dass diese ihr neue Unterstützungsmöglichkeiten vorschlagen bzw. sie bei der Problembewältigung begleitend dorthin vermitteln:

„[...] und halt dann auch sagt, okay, z. B., wenn man ehrlich ist: ‚Okay, ich kann dir da jetzt nicht raushelfen oder so.‘ Und dann soll er halt mit jemand anderem darüber reden. Oder halt sagen, okay, also wirklich Tipps geben. Ich weiß ehrlich gesagt nicht wirklich, was man da am besten macht. Aber vielleicht, wenn man jetzt z. B. mit den Eltern drüber redet, dass die dann sagen: ‚Okay, gut, komm, wir gehen zu jemandem, der sich damit auskennt und der gibt dir dann Tipps sozusagen‘,,, 05\_w17.

Darüber hinaus zeichnet sich der Wunsch nach bzw. Bedarf an unterschiedlichen Unterstützungsformen ab. Während manche Jugendliche sich konkrete Hilfe bei der Problemlösung bzw. Tipps im Umgang mit der Situation wünschen (problemorientierte Unterstützung), steht für andere die emotionale Unterstützung in Form von Trost, gutem Zureden und emotionaler Nähe im Vordergrund. Als dritte Unterstützungsform ergibt sich informationelle Unterstützung, die die Zurverfügungstellung von Informationen umfasst. Neben den genannten Unterstützungsformen, die sich auf den Fall einer akuten Belastungssituation beziehen, wird vereinzelt auch präventive Unterstützungsbedarfe verwiesen. Eine Befragte beispielsweise nennt im Zusammenhang mit



bekanntem Unterstützungsangebot ein von der Polizei durchgeführtes Präventionsangebot, das an ihrer Schule stattgefunden hat (16\_w15). Eine andere Jugendliche verweist auf die Verantwortung der Eltern, die sich mit der Anschaffung des ersten Smartphones für ihr Kind über geeignete Anlaufstellen informieren und ihr Kind darüber aufklären sollten (02\_w16).

### 5.3 Verantwortungszuschreibung

Abschließend wurden die Jugendlichen gefragt, welchen Personen- und Akteursgruppen sie beim Thema Online-Sicherheit wie viel Verantwortung zuschreiben. Angelehnt an das Instrumentarium des Jugendmedienschutzindex (Gebel et al., 2023) wurde ihnen eine Liste mit verschiedenen Personen- und Akteursgruppen (Politik, Schulen, Bildungseinrichtungen außerhalb der Schule, Anbieter von Sozialen Netzwerkplattformen, Hersteller von Betriebssystemen und Endgeräten, Einrichtungen der freiwilligen Selbstkontrolle von Medienanbietern, Eltern, Kinder bzw. Jugendliche selbst) vorgelegt, die sie hinsichtlich ihrer Verantwortung bewerten sollten.

Vor allem die **Anbieter sozialer Netzwerkplattformen** sehen die befragten Jugendlichen in der Pflicht, aktiv zu einer verbesserten Online-Sicherheit für Heranwachsende beizutragen. Konkret wünschen sie sich konsequente, unumgängliche Alterskontrollen („dass ein neunjähriges Kind z. B. nicht unbedingt dann bei Instagram reinkommt und so weiter. Also dass es halt einfach stärker kontrolliert wird“, 02\_w16) – z. B. durch Vorlegen des Ausweises bei der Anmeldung (13\_w17) – , die Bereitstellung von Hilfs- und Unterstützungsangeboten („und so auch die Social-Media-Plattform, dass die halt wirklich diese Hilfe auch anbieten“, 05\_w17) oder eine (ggf. KI-basierte) Vorab-Überprüfung von Nachrichteninhalten:

„Ja, und vielleicht, keine Ahnung, irgendwelche Bots einschalten, bei den Plattformen. Die einmal überprüfen, was für ein Account das ist, bevor er einem was schickt, das einmal anschaut, was er schickt, und das dann halt einmal überprüfen bevor er es dann weiterleitet.“, 10\_m13.

Andere fänden eine schnellere und ernst- bzw. gewissenhafte Verfolgung von mittels der plattformeigenen Meldedfunktion getätigten Meldungen sinnvoll, die konsequente Durch- und Umsetzung von Sanktionen und dass bei der Anmeldung ein Hinweis zu sicheren Privatsphäreinstellungen bzw. eine direkte Möglichkeit, das Profil privat zu stellen, implementiert wird (16\_w15). Zudem schlägt ein Befragter vor, dass Plattformen mit Unterstützungsangeboten (z. B. Beratungshotlines) kooperieren und Links und Hinweise auf die entsprechenden Anlaufstellen in der App zur Verfügung stellen könnten (01\_m13). Im Rahmen einer Kooperation könnten aus seiner Sicht zudem Nutzer\*innendaten von der Plattform an Beratungsstellen übermittelt werden, sodass diese die entsprechenden Personen kontaktieren können:

„[...]wenn das so eine Kooperation von der App selber, von der Social Media-App selber, z. B. von *TikTok* und der Beratungshotline ist, können die ja praktisch kooperieren und sagen: Guck mal, du Beratungshotline, du kannst auf unsere Nutzer zugreifen und denen sagen, du hast den und den User beleidigt, lass das bitte sein, sonst wirst du geblockt so“, 01\_m13).

Neben den Anbietern schreiben viele schon allein aufgrund der allgemeinen Erziehungspflicht (15\_m14) den **Eltern** eine große Verantwortung zu. Ihrer Meinung nach sollten Eltern bereits im Zuge der Smartphone-Anschaffung über mögliche Risiken, angemessene Verhaltensweisen und



Sicherheitsmaßnahmen aufklären, Regeln für die Online-Nutzung aufstellen (07\_m17), den Zugang zu bestimmten Angeboten und/oder die Nutzungszeit regulieren bzw. die Nutzung bestimmter Angebote erst ab einem gewissen Alter erlauben und Social-Media-Accounts gemeinsam mit den Kindern einrichten.

Zudem wird in diesem Zusammenhang auf die Rolle der Eltern als Ansprechpartner\*innen bei Problemen im Netz verwiesen. Diesbezüglich ist es aus Sicht der Jugendlichen zum einen wichtig, sowohl bei der Problemlösung als auch emotional zu unterstützen und für das Kind da zu sein.

---

„Auf jeden Fall bei der Lösung, also bei der Problemlösung helfen und gut zureden. Halt einfach für das Kind da sein.“  
(Niklas, 17 Jahre)

---

Zum anderen sei es wichtig, zu signalisieren, dass sich die Kinder im Fall belastender Online-Erfahrungen immer an die Eltern wenden können, „dass man da halt wirklich auch vorher aufklärt und auch sagt: ‚Okay, wenn wirklich was passiert, dann kannst du auch zu mir kommen und ich helfe dir deswegen.‘“ (05\_w17).

Aus Sicht einiger Interviewteilnehmer\*innen gibt es allerdings Dinge, die Eltern die Verantwortungsübernahme und die Umsetzung der genannten Dinge erschweren. Das betrifft zum einen die Tatsache, dass es für Kinder und Jugendliche ohne großen Aufwand möglich ist, ohne Wissen der Eltern bestimmte Einstellungen zu ändern und Altersgrenzen sowie Nutzungsverbote bzw. Regeln zu umgehen. Zum anderen kann die Unwissenheit vieler Eltern in Bezug auf die genutzten Plattformen zum Problem werden:

„Weil, also, wenn die nicht wissen, was man auf Instagram alles machen kann, sollten die es vielleicht auch dem Kind nicht erlauben. Sondern erst mal gucken, was man da überhaupt tun kann. Und dann halt auch drauf achten, dass so Einstellungen wie privater Account oder so aktiviert sind“ (16\_w15).

Auch die **Politik** sieht ein Großteil der Befragten in der Verantwortung, wenn es darum geht, Heranwachsenden ein unbeschwertes Aufwachsen mit digitalen Medien zu ermöglichen. Als Grund hierfür nennen sie vor allem die grundsätzliche, allen anderen Akteuren übergeordnete Entscheidungshoheit politischer Akteur\*innen und deren Möglichkeit, gesellschaftliche Teilsysteme und Bereiche zu regulieren, Ziele durchzusetzen und zu verwirklichen. Hier fällt es den Jugendlichen – vermutlich aufgrund der Komplexität bzw. Undurchsichtigkeit des politischen Systems und der Verwobenheit mit anderen Akteursgruppen – allerdings schwer, konkrete Verbesserungsvorschläge und Wünsche zu artikulieren. Ein paar Jugendliche verweisen darauf, dass der Staat die finanzielle Grundlage und den gesetzlichen Rahmen für Awarenesskampagnen sowie die Bereitstellung und Umsetzung von Online-Sicherheitsmaßnahmen und Hilfs- bzw. Unterstützungsangeboten schafft (04\_m17) und wünschen sich folglich mehr Geld für entsprechende sicherheitsrelevante Maßnahmen und Akteure. Andere plädieren dafür, dass der Staat Chats und Social-Media-Posts nach unangemessenen Inhalten durchsucht, auch wenn dieses Vorgehen möglicherweise mit Datenschutzbedenken konfliktieren würde (08\_m15, 12\_w17).

Auch den **Schulen** wird von vielen Jugendlichen Verantwortung zugeschrieben. Diese Verantwortungszuschreibung erfolgt in vielen Fällen allerdings gegenstandsbezogen. So sind Schulen aus





Sicht der Jugendlichen vor allem gefragt, wenn es um die Themen (Cyber-)Mobbing und antisoziale Verhaltensweisen in Peer-Kontexten, z. B. Konflikte und Beleidigungen im Klassenchat, geht. Hier könnten Schulen und Lehrkräfte Verantwortung übernehmen, indem sie Mobbing stärker thematisieren, den Klassenchat kontrollieren bzw. Regeln für den Klassenchat aufstellen (01\_m13). Ein paar Jugendliche wünschen sich generell mehr Aufklärung zum Thema Online-Sicherheit, „was im Internet abgeht und wie man das vermeiden kann“ (12\_w17), im schulischen Kontext (15\_m14). Weniger Verantwortung schreiben die **Interviewteilnehmenden außerschulischen Bildungseinrichtungen** (z. B. Jugendzentren) zu.

Auch **Kinder und Jugendliche** selbst können den befragten Jugendlichen zufolge etwas dazu beitragen, dass sie sicher durch die Online-Welt kommen. Aus Sicht einiger Jugendlicher sind Heranwachsende insofern verantwortlich für ihre eigene Online-Sicherheit, als dass sie Apps altersangemessen und unter Berücksichtigung potenzieller Gefahren auswählen und nutzen, Alterskontrollen nicht umgehen und die Verbote und Regeln ihrer Eltern berücksichtigen sollten. Für den Fall, dass sie bei der Online-Nutzung dennoch eine negative Erfahrung machen sollten, sehen einige Befragte die Betroffenen in der Verantwortung, sich Hilfe zu suchen (04\_m17, 07\_m17). Gleichzeitig verweisen einige Jugendliche aber auch darauf, dass Kinder und Jugendliche nicht nur Verantwortung für sich selbst, d. h. ihr eigenes Wohlbefinden im digitalen Raum tragen, sondern auch für ihr Verhalten gegenüber anderen Nutzenden (07\_m17). So schreiben einige Jugendliche auch der auf den verschiedenen Plattformen agierenden „Community“ Verantwortung für ein soziales Miteinander in virtuellen Medienumgebungen zu (14\_w17).

Aus Sicht einiger der befragten Jugendlichen tragen auch die **Einrichtungen der Freiwilligen Selbstkontrolle** (zumindest teilweise) Verantwortung dafür, Kinder und Jugendliche vor Online-Risiken zu schützen. In diesem Zusammenhang wird allerdings vielfach die Zweckmäßigkeit von Alterskennzeichnungen angezweifelt und betont, dass sich die Altersfreigaben problemlos umgehen lassen (05\_w17, 08\_m15). Zudem sehen einige die Notwendigkeit einer Verschärfung bzw. strengeren Bewertung der Plattformen:

„Und meistens ist es zu wenig. Also, z. B. meine Schwester ist ja jetzt elf und hört Sachen ab zwölf. Aber ich glaube, auch mit zwölf würde sie vieles nicht verstehen, was eigentlich ab zwölf ist, ja“ (14\_w17);

„[...] finde ich gut, wenn man so etwas verschärft und durchsetzt und härter wird“ (15\_m14).

Wenig Verantwortung schreiben die Jugendlichen tendenziell den **Hersteller\*innen von Betriebssystemen und Endgeräten** zu. Dies begründen sie damit, dass diese mit der Auswahl bzw. dem Download einzelner Apps und den Inhalten der heruntergeladenen Angebote nichts zu tun haben:

„[W]eil, die stellen ja einfach nur ihr Handy her. Da ist ja noch keine Plattform drauf und man entscheidet sich ja dann, wenn man das Handy hat, dafür, ob man jetzt die Plattform runterlädt oder nicht“ (05\_w17).

Nichtsdestotrotz merkt eine Teilnehmende an, dass Herstellende von Betriebssystemen über eine auf allen Geräten vorinstallierte Hilfe-App nachdenken könnten (05\_w17).





#### 5.4 Zusammengefasst: Notwendigkeit bedarfsorientierter Unterstützungsangebote und gemeinsamer Verantwortungsübernahme

Im Fall von negativen Online-Erfahrungen stehen Heranwachsenden verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung. Von diesen nutzen die befragten Jugendlichen allerdings nur einen Bruchteil und greifen in erster Linie auf Personen aus dem Nahfeld, insbesondere Eltern und Freund\*innen zurück. Geht es um Cybermobbing und Beleidigungen, die sich im Klassenverband bzw. Peer-Kontext (z. B. im Klassenchat) ereignen, kommen für einige Jugendliche auch Lehrkräfte als Ansprechpersonen infrage. Als Auswahlkriterien ergeben sich neben Vertrauenswürdigkeit, Lebenserfahrung und Einfühlungsvermögen auch die wahrgenommene Technik- und Plattformkompetenz der Ansprechperson, bezüglich derer viele Eltern aus Sicht der Jugendlichen eher schlecht abschneiden. Zudem kann die Angst vor möglichen negativen Konsequenzen und Repressalien (z. B. Nutzungsverbot) die Inanspruchnahme elterlicher Unterstützung entgegenwirken. Institutionelle (insbesondere seelsorgerische) Unterstützungsmöglichkeiten sind unter den befragten Jugendlichen weniger bekannt und werden entsprechend selten genutzt.

Die Polizei wird nur im absoluten Notfall als hilfreiche Anlaufstelle im Falle negativer Online-Erfahrungen wahrgenommen. Die Aussagen der Jugendlichen deuten darauf hin, dass sie – wenn überhaupt – nur vage Vorstellungen haben, welche Rechte sie online haben, wie die Polizei bei (sozialen) Onlineproblemen helfen kann, geschweige denn, welche Folgen ihr Intervenieren für die Betroffenen, aber auch für die Täter\*innen hat.

Hinsichtlich der von den Plattformbetreibern angebotenen, meist technischen Hilfsmaßnahmen zeigt sich ein anderes Bild: Trotz der angezweifelten Wirksamkeit machen die befragten Jugendlichen vergleichsweise häufig davon Gebrauch. Allerdings kritisieren viele Jugendliche, dass sie nicht genau wissen und nachverfolgen können, was mit einer Meldung passiert.

Insgesamt deutet sich in den Aussagen der befragten Jugendlichen – in Anlehnung an die von Bodenmann (2000) postulierte Stress-Coping-Kaskade – eine Art „Unterstützungskaskade“ an. So werden nach dem Scheitern individueller Bewältigungsbemühungen zunächst nahestehende Personen als Unterstützungsquellen hinzugezogen und die Unterstützung und Ressourcen entfernterer Akteurs- und Personengruppen nur „im Notfall“ bzw. erst dann in Anspruch genommen, wenn die erste Anlaufstelle nicht weiterhelfen konnte. Ein Grund dafür, dass bestimmte Angebote von den Jugendlichen noch nicht in Anspruch genommen wurden, könnte also sein, dass sie bisher noch keinen Bedarf hatten bzw. gut allein zurechtkamen. Gleichzeitig zeigt sich, dass bezüglich bestimmter Anlaufstellen, insbesondere bei der Polizei und anbieterseitigen Meldemöglichkeiten, Unsicherheiten, Vorbehalte und teilweise Unwissenheit in Bezug auf die eigenen Rechte bestehen, die der Inanspruchnahme dieser Unterstützungsmöglichkeiten im Weg stehen können.

Die befragten Jugendlichen sehen vor allem die Anbieter von sozialen Netzwerkplattformen und Eltern, aber auch Schule und Politik in der Verantwortung, Kindern eine sichere und teilhabeorientierte Nutzung zu ermöglichen (s. a. Gebel et al. 2023). Ihre Antworten geben Hinweise auf mögliche Handlungsoptionen, verweisen aber vor allem auf die Notwendigkeit einer geteilten Verantwortungsübernahme(bereitschaft) sowie einer Auseinandersetzung mit alters- und entwicklungsangemessenen Nutzungspraktiken.



## 6. Wahrnehmung, Bewertung und Bewältigung belastender Online-Erfahrungen von Jugendlichen - Implikationen für Forschung und Praxis

Gegenwärtig bieten nahezu alle Online-Plattformen Features, die es den Nutzenden ermöglichen, mit anderen in Kontakt zu treten. Das bietet nicht nur vielfältige Chancen der Vernetzung und Beziehungspflege, sondern bringt vor allem auch für Kinder und Jugendliche verschiedene Risiken – sogenannte Online-Interaktionsrisiken – mit sich. Dazu zählen u. a. verschiedene Formen gemeinen und verletzenden Verhaltens (u. a. Cyberaggression und Cybermobbing), sexuelle Grenzverletzungen (Cybergrooming) und Hate Speech. Gleichzeitig zeigen Studien, dass nicht alle Heranwachsenden, die mit entsprechenden risikobehafteten Online-Phänomenen in Berührung kommen, diese als Belastung empfinden oder gar einen längerfristigen Schaden davontragen (Hasebrink et al., 2019). Da bislang wenige (prozessorientierte) Befunde dazu vorliegen, welche Faktoren das Auftreten einer Belastung begünstigen und wie Jugendliche diese bewältigen, bestand das Ziel der vorliegenden Studie darin, die Bewertung, Wahrnehmung und Bewältigung ausgewählter Interaktionsrisiken durch Jugendliche genauer zu beleuchten.

### 6.1 Jugendliche nutzen vielfältige Strategien, um Risiken zu managen und negative Erfahrungen zu bewältigen

Die Ergebnisse der qualitativen Interviews verdeutlichen die Komplexität und Vielfältigkeit von (belastenden) Online-Erfahrungen. Es zeigt sich, dass Jugendliche, je nach Nutzungsgewohnheiten und -praktiken, mit unterschiedlichen Interaktionsrisiken in Berührung kommen, die sie wiederum unterschiedlich wahrnehmen und mit denen sie entsprechend unterschiedlich umgehen. Während über Messenger-Dienste vor allem Konflikte und Beleidigungen mit bekannten Gleichaltrigen (z. B. Klassenkamerad\*innen) auftreten, kommt es auf Social-Media-Plattformen vor, dass Jugendliche, die dort selbst aktiv Inhalte erstellen und hochladen, mit verletzenden Kommentaren und Hate von bekannten und unbekanntem, häufig auch anonymen Personen konfrontiert werden. Andere berichten davon, auf *Instagram* oder *Snapchat* per Direktnachricht von (in der Regel unbekanntem) Personen oder Bots mit sexuell konnotierten Nachrichten und Fotos belästigt zu werden.

So unterschiedlich die Erfahrungen sind, von denen die Jugendlichen im Rahmen der Interviews berichten, so unterschiedlich ist ihre Wahrnehmung und Bewertung der einzelnen Situationen. Es zeigt sich, dass Situationen, obwohl sie sich analytisch dem gleichen Phänomenbereich zuordnen lassen, hinsichtlich ihres Belastungspotenzials teils sehr unterschiedlich bewertet werden. Entsprechend unterscheiden sich das berichtete individuelle Belastungserleben und die emotionale Reaktion teilweise deutlich. Während einige Jugendliche sich lediglich etwas genervt zeigen, berichten andere von einem starken negativen Erleben. Bemerkenswert ist, dass im Zusammenhang mit Cybergrooming auch anfängliche positive Emotionen erwähnt werden, weil sich die betroffenen Kinder und Jugendlichen gesehen und wertgeschätzt fühlten.

Mit dem Ziel, diese Unterschiede in der Bewertung und Wahrnehmung der jeweiligen Situationen zu erklären, wurden ereignis-, absender-, subjekt- und wahrnehmungsbezogene Belastungsfaktoren identifiziert, aus deren Zusammenspiel sich das individuelle (Belastungs-)Erleben ergibt.



Hinsichtlich der Bewältigung als belastend wahrgenommener Online-Interaktionen deuten die Ergebnisse auf eine Art „**Standard-Copingrepertoire**“ hin. Dieses umfasst Verhaltensweisen, die dem Kontaktabbruch und der Kontaktverringerung dienen, allen voran technische Strategien wie Blockieren, Melden und Stummschalten oder die als unangenehm wahrgenommene Person zu ignorieren. Je nach Belastungsintensität, emotionaler Reaktion und zu erwartenden negativen Konsequenzen wird dieses Repertoire um weitere Formen der Bewältigung ergänzt. Dazu zählen passiv-vermeidende, konfrontative und emotionsregulierende Strategien sowie die Suche nach sozialer Unterstützung (insbesondere von Vertrauenspersonen wie Eltern und Freund\*innen). Dabei werden die einzelnen Copingstrategien nicht zwangsläufig als hilfreich wahrgenommen. Während problemlösungsorientierte Strategien, die auf einen Kontaktabbruch abzielen, der Suche nach sozialer Unterstützung und konstruktiven Formen der Emotionsregulation in der Regel eine hohe Wirksamkeit attestiert wird, werden passiv-vermeidende Strategien, bestimmte Formen des Ignorierens (insbesondere Verdrängung) und destruktiv-ärgerbezogene Emotionsregulationsstrategien als weniger hilfreich eingeschätzt. Bei konfrontativen Strategien scheint es dagegen auf die Art der Auseinandersetzung, der Zugänglichkeit des Gegenübers und auf den Ausgang des Gesprächs anzukommen. Hier wird deutlich, dass es sich bei Coping um einen Prozess handelt, der verschiedene handlungsbezogene und kognitive Strategien umfassen kann. Interessant ist, dass einige dieser Strategien in Bezug zueinander stehen und sich wechselseitig unterstützen, sich umgekehrt aber auch einzelne Strategien behindern können. So kann es z. B. zunächst als hilfreich empfunden werden, den Chatverlauf zu löschen, wenn man sich durch diesen belästigt fühlt. Das Löschen wiederum verhindert allerdings eine Beweisführung, falls die Polizei kontaktiert wird.

---

### Erst wenn individuelle Bewältigungsbemühungen und die Unterstützung aus dem persönlichen Umfeld nicht mehr weiterhelfen, ziehen die Jugendlichen institutionelle oder formale Unterstützungsmöglichkeiten in Betracht.

---

Mit Blick auf bekannte und in Anspruch genommene Anlaufstellen, Beratungs- Unterstützungsangebote zeigt sich, dass die befragten Jugendlichen im Fall belastender Online-Erfahrungen vor allem Vertrauenspersonen aus ihrem näheren Umfeld zu Rate ziehen. Weniger bekannt und genutzt werden seelsorgerische Unterstützungsangebote wie Telefonhotlines oder Mailberatung. In den Interviews zeichnet sich eine Art „**Unterstützungskaskade**“ ab: Stoßen individuelle Bewältigungsbemühungen an Grenzen, werden zunächst Unterstützer\*innen aus dem persönlichen Umfeld (Eltern, Freund\*innen oder Lehrkräfte) adressiert. Nur wenn diese nicht weiterhelfen können, ziehen die Jugendlichen die Inanspruchnahme institutioneller oder formaler Unterstützungsmöglichkeiten in Betracht. Deutlich wird außerdem, dass Jugendliche die Folgen entsprechender Unterstützung oftmals nicht abschätzen können. Dies gilt beispielsweise auch für die Konsequenzen, die es hat, eine Person auf der Plattform zu melden oder sich an die Polizei zu wenden – sowohl für sie selbst als auch für die gemeldete Person.

Gute Unterstützung zeichnet sich aus Sicht der befragten Jugendlichen vor allem durch wert- und vorurteilsfreies Zuhören, Verschwiegenheit und das Gefühl, ernst genommen zu werden,



aus. Es zeigt sich darüber hinaus ein Bedarf an verschiedenen Unterstützungsangeboten. Während für einige der befragten Jugendlichen die instrumentelle und informationelle Unterstützung im Vordergrund steht, wünschen sich andere vor allem eine emotionale Unterstützung.

## 6.2 Implikationen für die Forschung und medienpädagogische Praxis

Die gewählte qualitative Vorgehensweise eignete sich, um tiefere Einblicke in die vielfältigen Online-Praktiken, -Erfahrungen und Herausforderungen Heranwachsender zu bekommen und besser zu verstehen, wie sie diesen begegnen. Gleichwohl erwies es sich methodisch als herausfordernd, das Belastungserleben der Befragten zu erfassen – zum einen, weil retrospektive Methoden bei Themen wie der Online-Nutzung, die von sehr kurzen und teilweise beiläufigen Handlungsepisoden geprägt ist, teilweise an Grenzen stößt und zum anderen, weil es nicht nur Jugendlichen schwerfällt, das eigene emotionale Erleben zu reflektieren und (verbal) auszudrücken. Zudem stoßen Befragungen, die auf einer retrospektiven Beschreibung der Teilnehmenden basieren, an ihre Grenzen, wenn es darum geht, längerfristige Effekte negativer Online-Erfahrungen zu erfassen und Aussagen über die langfristige Wirksamkeit der eingesetzten Copingstrategien zu treffen. Längsschnittlich angelegte Studien könnten dazu beitragen, diese Forschungslücke zu schließen. Überdies wäre es aufschlussreich zu untersuchen, wann und unter welchen Bedingungen eine wiederholte Exposition mit einem bestimmten Online-Phänomen einen stressverstärkenden oder auch stressreduzierenden, abfedernden Effekt hat (s. der oben beschriebene Gewöhnungseffekt).

---

**Es ist es wichtig, Jugendliche für ihre Rechte im digitalen Raum zu sensibilisieren und ihr Unrechtsbewusstsein zu schärfen.**

---

Die Ergebnisse verweisen auf verschiedene Implikationen für die (medienpädagogische) Praxis. Aus den Interviews geht deutlich hervor, dass Jugendliche häufig nicht wissen, welche Rechte sie im digitalen Raum haben und wie sie diese durchsetzen können (z. B. in welchen Fällen die Polizei zuständig ist). Daher ist es wichtig, **Jugendliche für ihre Rechte im digitalen Raum zu sensibilisieren und ihr Unrechtsbewusstsein zu schärfen**. Das gilt insbesondere in Bezug auf sexuelle Grenzverletzungen. Lediglich eine Befragte, die vom Erhalt unerwünschter Inhalte berichtete, benannte den Vorfall klar als sexuelle Belästigung. Die Befunde der vorliegenden Studie haben eher den Eindruck verstärkt, dass viele Jugendliche meinen, Hate, übergriffiges Verhalten und Beleidigungen als „notwendiges Übel“ oder unangenehme Begleiterscheinung der Nutzung von Sozialen Netzwerkplattformen in Kauf nehmen zu müssen. Es scheint daher wichtig, Kinder und Jugendliche zu stärken und zu verdeutlichen, dass sie bestimmte Verhaltensweisen (auch online) nicht tolerieren müssen – sowohl gegenüber sich selbst als auch gegenüber anderen Personen(gruppen). In diesem Zusammenhang sollte daher auch die grundsätzliche Solidarität mit



Opfern betont und **die Jugendlichen über Phänomene wie das „Victim Blaming“<sup>12</sup>, aufgeklärt werden**. Auch wäre es sinnvoll, Heranwachsende zu digitaler Selbstbehauptung<sup>13</sup> und Zivilcourage zu befähigen, beispielsweise indem Strategien der Gegenrede („Counterspeech“) thematisiert und erprobt werden.

Gleichzeitig zeigen die Interviews, dass sich viele Interaktionsrisiken im Peer-Kontext realisieren und antisoziale Verhaltensweisen von Gleichaltrigen ausgehen. Hier wäre insbesondere die **Förderung prosozialer Kompetenzen und der individuellen Empathiefähigkeit** angezeigt. Ein Ansatzpunkt könnte beispielsweise sein, in der Schule oder in Freizeiteinrichtungen über Verhaltensverträge oder Social-Media-Verträge nachzudenken, in denen klare Regeln für das Miteinander auf Online-Plattformen formuliert werden (z. B. „Wir machen und verbreiten keine Fotos von anderen, ohne zu fragen“). In diesem Zusammenhang kann auch das Thema individuelle Grenzüberschreitung diskutiert werden.

---

### Mit Blick auf antisoziale Verhaltensweisen wäre insbesondere die Förderung prosozialer Kompetenzen und der individuellen Empathiefähigkeit angezeigt.

---

Im Umgang mit belastenden Erfahrungen in Online-Interaktionskontexten kennen und nutzen die befragten Jugendlichen verschiedene Copingstrategien. Gängige Strategien wie z. B. Blockieren, Melden, aktives Ignorieren scheinen dem Gros der Jugendlichen bekannt. Pädagogische Ansätze sollten darauf zielen, sowohl die Resilienz als auch das Handlungsspektrum der Heranwachsenden in Bezug auf unterschiedliche Online-Risiken zu erweitern. Besondere Unterstützung ist im Fall von Cybergrooming angezeigt. Die Kontaktabbahnung verläuft oftmals unauffällig und ist aufgrund der Aufmerksamkeit und Schmeichelei anfänglich eher mit positiven Gefühlen verbunden, was es den Betroffenen erschwert, zu erkennen, ab wann die Interaktion problematisch wird und sie sich Hilfe holen sollten. Hier bedarf es entsprechender Informations- und Unterstützungsangebote, die Heranwachsenden alternative Handlungsmöglichkeiten und Stellen aufzeigen, an die sich wenden können.

In den Interviews äußerten einige Jugendliche doch deutliche Bedenken und Vorbehalte in Bezug auf die Wirksamkeit verschiedener Maßnahmen, insbesondere was die anbieterseitige Meldemöglichkeiten und polizeiliche Unterstützung betrifft. Einige Jugendliche haben den Eindruck, dass es wenig beeinflussbar ist, wer für welches Fehlverhalten online auf welche Weise bestraft

---

<sup>12</sup> Beim „Victim Blaming“ handelt es sich um eine Strategie, bei dem Opfer die Schuld für ein negatives Ereignis zugeschrieben wird (auch Täter\*innen-Opfer-Umkehr).

<sup>13</sup> Bisher findet sich der Begriff der digitalen Selbstbehauptung vor allem im Zusammenhang mit Projekten der Kinder- und Jugend(sozial)arbeit und Weiterbildungsangeboten und wird dabei recht unspezifisch verwendet. Im Projekt #digitaleselbstbehauptung (Jugendförderung Solingen, o. D.), das u. a. mithilfe des gleichnamigen Instagram-Accounts über Risiken bei der Online-Nutzung aufklärt und digitale Selbstbehauptung fördern will, wird darunter verstanden, „zu wissen, wie man selbstbewusst und (selbst-)sicher auf Vorfälle reagieren und sich und andere schützen kann“. In anderen Projekten, wie z. B. dem maedchen#channel, bezieht sich digitale Selbstbehauptung in erster Linie auf das Empowerment bzw. die Ermächtigung von Mädchen und jungen Frauen (Normann & Dünen, o. D.). Der Begriff scheint aus unserer Sicht sehr geeignet, weil er – anders als der Begriff der Medienkompetenz – auf die psychosoziale Stärkung des Subjekts abzielt.





wird. Hier könnte mitunter ein „Blick hinter die Kulissen“ dabei helfen, Klarheit über die Konsequenzen des eigenen Coping-Handelns zu erlangen und somit ein Gefühl von Selbstwirksamkeit erzeugen.





## Literatur

- Andresen, S., & Dreyer, S. (2021). Straf- und jugendschutzrechtliche Bewertung von Online-Formen aufgedrängter Sexualität und sexualisierter Belästigung. *JMS-Report*, 2021(6), 2–6. <https://doi.org/10.5771/0170-5067-2021-6-2>
- Bodenmann, G. (2000). *Stress und Coping bei Paaren*. Hogrefe, Verlag für Psychologie.
- Carolus, A., & Schwab, F. (2008). Third Person Effect. In N. C. Krämer (Hrsg.), *Medienpsychologie: Schlüsselbegriffe und Konzepte* (S. 269–273). Kohlhammer.
- Cousseran, L., Gebel, C., Tauer, J., & Brüggem, N. (2021). Online-Interaktionsrisiken aus der Perspektive von Neun- bis Dreizehnjährigen. „Aber ich würde sagen, dass es sinnvoller ist, die Person einfach zu blockieren.“ Deutsches Kinderhilfswerk e.V. [www.dkhw.de/schwerpunkte/medienkompetenz/informationen-zur-mediennutzung/studie-online-interaktionsrisiken/](http://www.dkhw.de/schwerpunkte/medienkompetenz/informationen-zur-mediennutzung/studie-online-interaktionsrisiken/)
- Dekker, A., Koops, T., & Briken, P. (2016). Sexualisierte Grenzverletzungen und Gewalt mittels digitaler Medien. Expertise zur Bedeutung digitaler Medien für Phänomene sexualisierter Grenzverletzungen und Gewalt gegen Kinder und Jugendliche. UKBM. [http://docs.dpaq.de/11763-2a\\_expertise\\_sexuelle\\_gewalt\\_an\\_kindern\\_mittels\\_digitaler\\_medien.pdf](http://docs.dpaq.de/11763-2a_expertise_sexuelle_gewalt_an_kindern_mittels_digitaler_medien.pdf)
- Dreyer, S., Andresen, S., & Wysocki, N. (2022). The best is yet to come? Folgen der sich wandelnden Regulierungsansätze im Jugendmedienschutz. *JMS-Report – Jugend Medien Schutz-Report*, 2022(6), 2–5. <https://doi.org/10.5771/0170-5067-2022-6-2>
- Eschenbeck, H., Kohlmann, C.-W., Lohaus, A., & Klein-Heßling, J. (2006). Die Diagnostik von Stressbewältigung mit dem „Fragebogen zur Erhebung von Stress und Stressbewältigung im Kindes- und Jugendalter“ (SSKJ 3–8). *Diagnostica*, 52(3), 131–142. <https://doi.org/10.1026/0012-1924.52.3.131>
- Gebel, C., Lampert, C., Brüggem, N., Dreyer, S., Lauber, A., & Thiel, K. (2023). *Jugendmedienschutzindex 2022. Der Umgang mit online bezogenen Risiken. Ergebnisse der Befragung von Kindern, Jugendlichen und Eltern*. [https://www.fsm.de/files/2023/01/fsm\\_jmsindex\\_2022\\_barrierefrei.pdf](https://www.fsm.de/files/2023/01/fsm_jmsindex_2022_barrierefrei.pdf)
- Hasebrink, U., Lampert, C., & Thiel, K. (2019). *Online-Erfahrungen von 9- bis 17-Jährigen. Ergebnisse der EU Kids Online-Befragung in Deutschland 2019* (2. überarb. Auflage). Hamburg: Verlag Hans-Bredow-Institut.
- Jugendförderung Solingen. (o. D.). Wofür brauche ich #digitaleselbstbehauptung?! *Digitale Selbstbehauptung Solingen*. <https://digitale-selbstbehauptung-solingen.blogspot.com/>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Mayring, Philipp (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.
- Normann, L., & Dünen, A. (o. D.). *Digitale Selbstbehauptung für Mädchen\**. Mädchenhaus Oldenburg e.V. [https://praeventionsrat-oldenburg.de/pdf/digitaleselbstbehauptung\\_maedchenchannel2020.pdf](https://praeventionsrat-oldenburg.de/pdf/digitaleselbstbehauptung_maedchenchannel2020.pdf)
- Perren, S., Corcoran, L., Cowie, H., Dehue, F., Garcia, D., McGuckin C., Smahel, D., Sevcikova, A, Tsatsou, P., & Völlink, T. (2012). *Coping with Cyberbullying: A Systematic Literature Review – Final Report of the COST IS 0801 Working Group 5*. International Conference on Cyberbullying, Paris, June 2012.
- Scherer, K. R. (2001). Appraisal considered as a process of multilevel sequential checking. In K. R. Scherer, A. Schorr, & T. Johnstone (Eds.), *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research* (pp. 92–120). Oxford University Press.





- Scherer, K. R. (2009). Emotions are emergent processes: They require a dynamic computational architecture. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 364(1535), 3459–3474. <https://doi.org/10.1098/rstb.2009.0141>
- Schmidt, J.-H., Paus-Hasebrink, I., Hasebrink, U. (2009) (Hrsg.): *Heranwachsen mit dem Social Web Zur Rolle von Web 2.0-Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen*. Berlin: Vistas [Schriftenreihe Medienforschung der LfM, Bd. 62].
- Schwarzer, R., & Knoll, N. (2003). Positive coping: Mastering demands and searching for meaning. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Hrsg.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures*. (S. 393–409). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10612-025>
- Smahel, D., Machackova, H., Mascheroni, G., Dedkova, L., Staksrud, E., Ólafsson, K., Livingstone, S., and Hasebrink, U. (2020). EU Kids Online 2020: Survey results from 19 countries. *EU Kids Online*. <https://doi.org/10.21953/lse.47fdeqj01ofo>
- Stapf, I., Bieß, C., Heesen, J., Adelio, O., Pavel, C., Andresen, S., Dreyer, S., Lampert, C., Paschel, F., Pfetsch, J., & Thiel, K. (2022). Zwischen Fürsorge und Forschungszielen. Ethische Leitlinien für die Forschung mit Kindern zu sensiblen Themenbereichen. (Bd. 20). IZEW. <https://netzwerk-medienethik.de/wp-content/uploads/2022/10/FEK-SIKID-IZEW-Universitaet-Tuebingen-2022.pdf>
- Sticca, F., Machmutow, K., Stauber, A., Perren, S., Palladino, B., Nocentini, A., Menesini, E., Corcoran, L., & Guckin, C. (2015). The Coping with Cyberbullying Questionnaire: Development of a New Measure. *Societies*, 5(2), 515–536. <https://doi.org/10.3390/soc5020515>
- Wachs, S., Gámez-Guadix, M., Wright, M. F., Görzig, A., & Schubarth, W. (2020). How do adolescents cope with cyberhate? Psychometric properties and socio-demographic differences of a coping with cyberhate scale. *Computers in Human Behavior*, 104, 106167. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106167>
- Wachs, S., Schubarth, W., & Bilz, L. (2020). Hate Speech als Schulproblem? Erziehungswissenschaftliche Perspektiven auf ein aktuelles Phänomen. In I. van Ackeren, H. Bremer, F. Kessler, H. C. Koller, N. Pfaff, C. Rotter, D. Klein, & U. Salaschek (Hrsg.), *Beiträge zum 26. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft* (S. 223–236). Verlag Barbara Budrich.
- Wachs, S., & Wright, M. F. (2021). Associations between Online Hate Victimization and Perpetration: The Buffering Effects of Technical and Assertive Coping. *MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*, 109–128. <https://doi.org/10.21240/mpaed/jb16/2021.01.14.X>
- Webster, S., Davidson, J., Bifulco, A., Gottschalk, P., Caretti, V., Pham, T., Grove-Hills, J., Turley, C., Tompkins, C., Ciulla, S., Milazzo, V., Schimmenti, A., & Craparo, G. (2012). *European Online Grooming Project—Final Report*. European Online Grooming Project.
- Zentrum für Kinderschutz im Internet (I-KIZ) (2016): *Jahresbericht 2015*. Berlin. <https://kinderrechte.digital/assets/includes/sendtext.cfm?aus=11&key=1496>





## Anhang

### Anschreiben



LEIBNIZ-INSTITUT  
FÜR MEDIENFORSCHUNG  
HANS-BREDOW-INSTITUT

Noch Fragen?  
Wende Dich an:



Kira Thiel  
Rothenbaumchaussee 36, 20148 Hamburg  
Telefon: +49 (0) 40 45 02 17 39  
E-Mail: k.thiel@leibniz-hbi.de

<b>WIR SUCHEN DICH!</b>	Für das <b>Forschungsprojekt „Belastende Online-Erfahrungen von Jugendlichen“</b> am Leibniz-Institut für Medienforschung (HBI) suchen wir <b>Jugendliche zwischen 12 und 17 Jahren</b> , die im Internet schon mal negative Erfahrungen mit anderen (z. B. Mobbing, Hate oder Belästigung) gemacht haben und im Juni oder Juli mit uns darüber sprechen.
<b>WORUM GEHT'S?</b>	In dem Projekt geht es darum, <b>welche Situationen für Jugendliche online belastend sein können, wie sie damit umgehen und was Ihnen in diesen Momenten hilft</b> . Ziel ist es herauszufinden, wie man junge Menschen dabei unterstützen kann, mit solchen Online-Erfahrungen besser klarzukommen.
<b>WIE LÄUFT DAS INTERVIEW AB?</b>	In einem persönlichen Gespräch stellen wir Dir einige Fragen zu Deiner Online-Nutzung und den Situationen, in denen Du Dich dabei nicht so wohl gefühlt hast. Das <b>Gespräch wird mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet</b> , dauert ungefähr <b>60 Minuten</b> und findet an einem Ort Deiner Wahl oder am Leibniz-Institut für Medienforschung statt. Dabei interessieren uns besonders folgende Fragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Erfahrungen hast Du online gemacht, in denen Du Dich unwohl gefühlt hast?</li> <li>• Wie bist Du mit der Situation umgegangen?</li> <li>• Wo hast Du Dir Hilfe geholt?</li> </ul> Am Ende des Interviews erhältst Du einen Wunschgutschein im Wert von 10 Euro.
<b>WAS IST, WENN ICH EINE FRAGE NICHT BEANTWORTEN WILL?</b>	Deine Teilnahme am Interview ist <b>freiwillig</b> . Wenn Du eine Frage nicht beantworten möchtest, ist das vollkommen okay. <b>Du alleine entscheidest, was Du erzählen willst und was nicht</b> . Du kannst das Interview außerdem jederzeit abbrechen, ohne dass das irgendwelche Konsequenzen für Dich hat.
<b>WAS PASSIERT MIT MEINEN DATEN?</b>	Alles, was Du während des Interviews sagst, wird vertraulich behandelt. Im Anschluss wird das Gespräch abgetippt. Dabei werden die Informationen und Daten so aufbereitet, dass niemand Rückschlüsse auf Dich ziehen kann. Dein Name oder andere Personen- oder Ortsnamen werden verändert. Das Interview erhält eine individuelle Identifikationsnummer. Die <b>Liste</b> , die diese Identifikationsnummer mit Deinem Namen und Deinen Kontaktdaten verbindet, ist nur der Versuchsleitung und der Projektleiterin zugänglich und wird <b>nach Abschluss der Datenauswertung</b> (spätestens am 31.08.2024) <b>vernichtet</b> . Bis dahin kannst Du jederzeit eine Löschung der Audiodatei sowie Deiner Daten verlangen. Nach Projektende werden die anonymisierten Daten auf einer gesicherten Internet-Datenbank anderen Forschenden zugänglich gemacht. In Texten oder Vorträgen zu dem Projekt werden wir Zitate verwenden, die aber nicht mit Deiner Person in Verbindung gebracht werden können.
<b>WIE KANN ICH TEILNEHMEN?</b>	Wenn Du teilnehmen möchtest, schicke uns bitte eine <b>kurze E-Mail</b> ( <a href="mailto:k.thiel@leibniz-hbi.de">k.thiel@leibniz-hbi.de</a> ) oder kontaktiere uns telefonisch oder per WhatsApp, SMS oder Signal unter <a href="tel:015115788870">015115788870</a> . Gerne würden wir in einem kurzen Vorab-Gespräch klären, ob die Teilnahme an dem Interview für Dich ratsam ist. Damit Du teilnehmen kannst, benötigen wir neben Deinem Einverständnis zusätzlich auch die <b>Zustimmung Deiner Eltern</b> oder einer erziehungsberechtigten Person. Bitte sie, das Informationsschreiben für Erziehungsberechtigte zu lesen und zu unterschreiben. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <p><small>Bild: freepik.com</small></p> </div>





## Leitfaden

Themenbereiche	Fragen	Material
<b>Online-Nutzung allgemein / Nutzungsgewohnheiten</b>		
Nutzungsgewohnheiten	Welche Apps und Angebote nutzt du regelmäßig?	
	Welche sind deine drei Lieblings-Apps/-Plattformen/-Angebote und warum?	
	Postest du auch selbst etwas auf Social Media?	
Gesprächspartner*innen	Mit wem bist du über soziale Netzwerke in Kontakt?	
	Mit wem bist du über Messenger-Apps (z. B. WhatsApp, Telegram etc.) in Kontakt?	
	Wem folgst du so auf Instagram, Snapchat, TikTok?	
Verwendete Geräte für die Online-Nutzung	Welche Geräte verwendest du, um online zu gehen?	
Nutzungszeit	Wie viel Zeit verbringst du online?	
<b>Belastende Online-Erfahrungen, persönliche Grenzverletzungen und Coping</b>		
Persönliche belastende Erfahrung	Wie genau sah die Situation aus, als das passierte?	
	Warst du mit dem Smartphone oder über ein anderes Gerät online?	
	Warst du zuhause oder unterwegs?	
	Warst du allein, als dir das passiert ist?	
	Auf welcher Plattform/App ist, das passiert?	
	War das eine Person, die du kennst oder war das eine fremde Person?	
	Wie hat das Ganze angefangen? Womit hat es aufgehört?	
Wahrnehmung, Bewertung und Coping	Wie hast du dich in der Situation gefühlt?	
	Auf einer Skala von 1 bis 5 - 1 ist „gar nicht schlimm“ und 5 ist „total schlimm“ -, wie schlimm fandest du das? Warum?	Skala von 1 bis 5
	Was hast du dann gemacht, um mit der Situation klarzukommen bzw. um dich besser zu fühlen?	
	Hast du sonst noch weitere Strategien verwendet?	
	Was könnte man noch tun, um damit besser klarzukommen/umzugehen bzw. um sich besser zu fühlen?	





	Hast du mal mit jemandem darüber gesprochen?	
	Gab es sonst noch jemanden, der dir in dieser Situation geholfen hat?	
	Welche der von dir genannten Strategien haben dir geholfen? Inwiefern hat dir das geholfen?	Piktogramme (Daumen nach oben/ unten) zum Zuordnen
	Welche der von dir genannten Strategien hat dir nicht gut geholfen? Warum hat dir das nicht geholfen?	Piktogramme (Daumen nach oben/ unten) zum Zuordnen
<b>Szenarien</b>		
Identische Fragen für die 6 Szenarien	Offene Frage: Was geht dir durch den Kopf, wenn du das so liest?	Szenarien (s.u.)
	Wenn du das jetzt auf einer Skala von 1 bis 5 einordnen solltest – 1 ist „gar nicht schlimm“ und 5 ist „total schlimm“ –, wo würdest du diese Situation einordnen? Warum, was ist daran schlimm für dich?	
	Was müsste an der Situation anders sein, damit sie weniger schlimm oder gar nicht schlimm ist?	
	Ist dir selbst schon mal so etwas in dieser Art passiert?	
<b>Wissen über (institutionelle, formale) Unterstützungsmöglichkeiten</b>		
Wissen über Angebote	Welche Unterstützungsmöglichkeiten kennst du?	Konzentrischer Kreis
	Wo können sich Jugendliche Hilfe / Unterstützung in solchen konkreten Situationen holen?	
	Welche Unterstützungsangebote findest du besonders hilfreich?	
	Welche der Angebote würdest du selbst in Anspruch nehmen?	
	Welche Angebote würdest du eher nicht in Anspruch nehmen und warum?	
	Wie gut oder schlecht sind aus deiner Sicht die Möglichkeiten für Jugendliche, sich bei negativen Online-Erfahrungen Hilfe zu suchen? Was fehlt, was würdest du dir wünschen?	
	Was macht aus deiner Sicht gute Unterstützung aus?	





Verantwortung		
Verantwortungszuschreibung	Wer trägt aus deiner Sicht die Verantwortung, wenn es darum geht, Jugendlichen eine sichere Onlinenutzung zu ermöglichen?	Liste mit Akteuren
	Nachfragen zu jenen, denen eine große Verantwortung zugeschrieben wird: Was können sie deiner Ansicht nach tun, um die Sicherheit von Kindern in der digitalen Welt zu erhöhen?	

## Szenarien

Klara (13) wurde vor einiger Zeit von einer Person, die sich als Tom (13) vorgestellt hat, über Instagram angeschrieben. Am Anfang haben sie sich vor allem über Hobbys und Schule ausgetauscht. Irgendwann wollte Tom nur noch auf WhatsApp mit ihr chatten, das war OK für Klara. Jetzt fragt er sie ständig, welche Klamotten sie beim Schlafen trägt, macht ihr viele Komplimente und möchte sich mit ihr treffen.

Ezra (15) wurde auf Snapchat von jemandem geaddet, den sie nicht kennt und hat den Kontakt aus Neugier angenommen. Kurz darauf schickt dieser Kontakt ihr einen Snap. Als Ezra den Snap öffnet, sieht sie, dass es ein Nacktfoto ist.

Lennart (14) hat in der Schule Schwierigkeiten mit einigen seiner Klassenkameraden. Sie beleidigen ihn sowohl auf dem Schulhof als auch bei WhatsApp. Dort bekommt er immer wieder Nachrichten, in denen er von unterschiedlichen Personen aus seiner Klasse beschimpft wird. Auch im Klassenchat bei WhatsApp machen sie sich über Lennart lustig.

Freya (13) hat seit kurzem TikTok. Hier verfolgt sie die Influencerin Charli D'Amelio. Besonders gut gefallen ihr die Tanzvideos. Vor kurzem hat daher auch Freya ein solches Tanzvideo bei TikTok hochgeladen. Hierunter kommentierte ein Mädchen aus ihrer Schule, wie peinlich das Video sei. Eine andere TikTok-Userin, die Freya aber nicht kennt, kommentierte das Video mit einem Kotzsmiley.

Lisa (16) spielt gerne unterschiedliche Multiplayer-Spiele im Internet. Besonders gefällt ihr, dass sie viele neue Spieler\*innen kennenlernt. Sie chattet während der Spiele mit den anderen über die In-Game-Chatfunktion. Seit kurzem wird sie von einer anderen Spielerin mit dem Usernamen BlackWidow98 während der gemeinsamen Spiele auch im öffentlichen Chat immer wieder beschimpft und beleidigt.

Mo (15) ist bei eBay Kleinanzeigen mit seinem vollen Namen und einem Bild von seinem Gesicht angemeldet. Er möchte über die Plattform seine Playstation verkaufen. Plötzlich wird er von einem ihm unbekanntem User angeschrieben und aufgrund seiner Hautfarbe rassistisch beschimpft und bedroht. Außerdem sagt ihm der User, er solle zurückgehen in das Land aus dem er hergekommen sei.





## Codewortbaum

### Online-Nutzung allgemein

#### Genutzte Angebote

Digitale Spiele

E-Mail

Telegram

Discord

Ebay Kleinanzeigen

Facebook

Google

Instagram

Omegle

Signal

Snapchat

Tellonym

TikTok

Twitch

Pinterest

WhatsApp

Nachrichten (Apple)

YouTube

YouTube Kids

Sonstiges (z. B. Netflix, Spotify)

#### Nutzungspraktiken

Folgen

Posten

Kontaktpersonen

Gruppenchat

Keine

Fremde Erwachsene

Erwachsene (nicht Familie), die man kennt

Gleichaltrige, die man nicht kennt

Freund\*innen und Gleichaltrige, die man kennt

Familie

Nutzungsmotivation





Flammen sammeln  
Am Leben von anderen teilhaben  
Digitales Tagebuch/Erinnerungsfunktion  
Inspiration  
Spiele  
Unterhaltung  
Informationssuche  
Kommunikation

Liebblingsapps

*[Subcodes s. „Genutzte Angebote“]*

Tägliche Nutzungszeit

Genutzte Geräte

Smartwatch  
Smartphone  
Laptop  
Tablet  
Spielekonsole  
Fernseher

### **Belastende Erfahrung/Situation**

Beschreibung der Situation (Plattform, Beteiligte, Dauer etc.)

Plattform

*[Subcodes s. „Genutzte Angebote“]*

Art der Situation

Gemeines, verletzendes, antisoziales Verhalten  
Sexuelle Grenzverletzungen (sexuelle Bilder/Nachrichten)  
Cybergrooming  
Hate Speech  
Sonstiges

Beteiligte Personen

Kommunikationspartner\*in/ „Angreifer\*in“  
Sonstige Beteiligte

Dauer

Bewertung der Situation

Skala (1-5)

Warum ist die Situation schlimm/belastend?





- Wahrnehmungsbezogene Faktoren
- Subjektbezogene Faktoren
- Absenderbezogene Faktoren
- Ereignisbezogene Faktoren
- Retrospektives Unverständnis für eigenes Handeln

Emotionales Erleben

Coping

- Präventives Coping
- Passiv-vermeidendes Coping
- Technische Strategien
- Konfrontation
- (Aktives) Ignorieren
- Emotionsorientiertes Coping
- Suche nach Unterstützung
- Kognitives Coping
- Humor (darüber lachen)

Sonstige Hilfe (nicht aktiv gesucht)

Wahrgenommene Wirksamkeit der Copingstrategien (+ Erklärung)

- Nicht hilfreich
- Mittelhilfreich
- Hilfreich

Retrospektive Einordnung/Reflexion

**Szenarien (nicht selbst erlebt)**

Szenario 1: Lisa (16), Beleidigungen Online-Games

Erste Gedanken zur geschilderten Situation

Bewertung der Situation

Warum ist die Situation schlimm/belastend?

- Wahrnehmungsbezogene Faktoren
- Subjektbezogene Faktoren
- Absenderbezogene Faktoren
- Ereignisbezogene Faktoren

Skala (1-5)

Empfohlene Copingstrategien

- Präventives Coping
- Passiv-vermeidendes Coping





Technische Strategien

Konfrontation

(Aktives) Ignorieren

Emotionsorientiertes Coping

Suche nach Unterstützung

Kognitives Coping

Humor (darüber lachen)

Szenario 2: Ezra (15), Nacktfotos

*[Subcodes s. Szenario 1]*

Szenario 3: Lennart (14), (Cyber-)Mobbing

*[Subcodes s. Szenario 1]*

Szenario 4: Freya (13), verletzende Kommentare

*[Subcodes s. Szenario 1]*

Szenario 5: Mo (15), Hate Speech (Diskriminierung)

*[Subcodes s. Szenario 1]*

Szenario 6: Klara (13), Cybergrooming

*[Subcodes s. Szenario 1]*

### **Unterstützungsangebote**

Bekannte Angebote

Vertrauenspersonen aus dem persönlichen Umfeld (z. B. Eltern, Freund\*innen)

Ansprechpersonen im Schulkontext (z. B. Lehrkräfte, Vertrauenslehrer\*innen, Schulsozialarbeit)

(Seelsorgerische) Beratungsangebote

Psychologische Unterstützung

Polizei

Anbieter/Plattformen/Spieleentwickler

Bewertung Wirksamkeit

Nicht hilfreich

Mittelhilfreich

Hilfreich

Was macht gute Unterstützung aus?

Was wünschen sich Jugendliche?

### **Verantwortungszuschreibung**

Zugeschriebene Verantwortung

Viel Verantwortung

Community

Kinder bzw. Jugendliche selbst





Eltern

Einrichtungen der freiwilligen Selbstkontrolle

Hersteller von Betriebssystemen und Endgeräten

Anbieter von SNS oder Messaging-Diensten

Bildungseinrichtungen außerhalb der Schule, z. B. Jugendzentren

Schulen

Politik

Mittlere Verantwortung

*[Subcodes s. Zugeschriebene Verantwortung/Viel Verantwortung]*

Wenig Verantwortung

*[Subcodes s. Zugeschriebene Verantwortung/Viel Verantwortung]*

Was könnten/sollten die jeweiligen Personen/Institutionen tun?

*[Subcodes s. Zugeschriebene Verantwortung/Viel Verantwortung]*

## Glossar

**BeReal** ist eine Foto-Sharing-App, über die Nutzende ein Foto pro Tag posten können, um ihren Freund\*innen ohne Filter und Bearbeitung an ihrem Leben teilhaben zu lassen. Die Nutzende erhalten einmal pro Tag zu einem zufälligen Zeitpunkt eine Benachrichtigung mit dem Text „Zeit für ein BeReal“. Anschließend haben sie zwei Minuten lang Zeit, um ein Foto von sich selbst in der aktuellen Situation zu machen. Später hochgeladene Fotos werden als „Late“ gekennzeichnet. Bei BeReal gibt es keine Möglichkeit, Fotos aus der Galerie hochzuladen. Stattdessen wird das Bild in der App selbst aufgenommen. Das Besondere dabei ist, dass gleichzeitig ein Foto mit der Frontkamera und mit der Selfie-Kamera gemacht wird, die später als Bild-im-Bild angezeigt werden. Erst nachdem sie ein Foto gepostet haben, können Nutzende auf der Entdecken-Seite die Fotos ihrer Freund\*innen anschauen, liken und kommentieren.

**Discord** ist eine plattformübergreifende App, die vor allem für die Kommunikation in Online-Communitys und Gaming-Gruppen verwendet wird. Viele Gaming-Communitys nutzen Discord, um in Spielen zusammenzuarbeiten und Strategien zu besprechen. Die App ermöglicht es Nutzenden, schriftlich, per Voice-Chat oder Videoanruf in Echtzeit, sowohl in Gruppen- als auch in Privatgesprächen, miteinander zu kommunizieren. Daneben bietet Discord auch die Möglichkeit, sich anderen Online-Communitys anzuschließen. Nutzende können sich Servern anschließen, die von anderen Benutzern erstellt wurden, um sich zu unterhalten und an Spielen oder Diskussionen teilzunehmen.

**eBay Kleinanzeigen** ist eine Verkaufsplattform. Diese bietet u. a. eine Messaging-Funktion, mit der Käufer\*innen und Verkäufer\*innen direkt miteinander kommunizieren können. Darüber hinaus bietet die Plattform eine Bewertungsfunktion.

**Facebook** ist eine Social-Media-Plattform, die es Nutzenden ermöglicht, ein persönliches Profil zu erstellen und sich mit Freund\*innen, Familienmitgliedern und Bekannten zu vernetzen. Auf Facebook können Nutzende Beiträge und Links teilen, Fotos und Videos hochladen und Status-Updates veröffentlichen. Auf Facebook gibt es zudem die Möglichkeit, Gruppen beizutreten und sich





mit Personen auszutauschen, die ähnliche Interessen haben. Darüber hinaus verfügt Facebook über eine Messaging-Funktion, den „Facebook Messenger“, mit dem Nutzende direkt mit anderen chatten, Gruppenchats erstellen sowie Sprach- und Videoanrufe tätigen können.

Die **Google**-Suchmaschine bietet die Möglichkeit, das Internet nach Websites, Informationen, Bildern, Videos und vielem mehr zu durchsuchen.

**Instagram** ist eine Foto-Sharing-Plattform, die es den Nutzenden ermöglicht, Fotos und Videos zu teilen, diese zu liken und zu kommentieren. Beiträge können entweder als Fotos oder Videos im eigenen Profil gepostet oder als Story geteilt werden. Storys werden nach 24 Stunden automatisch gelöscht. Darüber hinaus verfügt Instagram über eine Direktnachrichten-Funktion, die es den Nutzenden ermöglicht private Nachrichten an andere zu senden und zu empfangen.

**Messenger-Apps** wie **WhatsApp**, **Signal** oder **Threema** bieten die Möglichkeit, Nachrichten, Sprachnachrichte, Bilder (z. B. Fotos, Emojis, GIFs und Sticker), Videos und andere Dateien schnell und einfach mit anderen zu teilen. Einige Messenger-Dienste bieten auch die Möglichkeit, Sprach- und Videoanrufe zu tätigen. Im Gegensatz zu öffentlichen Postings, Storys und Kommentaren, sind Messenger-Apps meist privat und ermöglichen es Nutzenden, nur mit ausgewählten Personen zu kommunizieren. Voraussetzung hierfür ist in der Regel, dass die Handynummer der anderen Person bekannt ist. Zudem können Messenger-Apps genutzt werden, um Gruppenchats zu erstellen.

**Omegle** ist eine Online-Chat-Plattform, um per Text- oder Video-Chat anonym mit zufälligen Fremden aus der ganzen Welt zu chatten. Die Nutzenden können im Vorfeld ihre Interessen angeben und werden mit anderen Nutzenden gematcht, die ähnliche Interessen haben (z. B. neue Leute kennenlernen oder Sprachtandem und kultureller Austausch).

**OnlyFans** ist eine Plattform, auf der Content-Creator\*innen, Abonnements für exklusive Inhalte anbieten. Nutzende können sich auf der Plattform anmelden und die Inhalte der Content-Creator\*innen abonnieren, die sie interessieren. Die Plattform ist bekannt dafür, dass sie häufig von Personen genutzt wird, um explizite oder pornografische Inhalte anzubieten.

**Online-Multiplayer-Games** wie **World of Warcraft**, **Fortnite**, **League of Legends**, **Minecraft** und **Call of Duty** sind Videospiele, die es mehreren Nutzenden ermöglichen, gemeinsam in einer virtuellen Welt zu spielen. Im Gegensatz zu Einzelspieler-Spielen, bei denen man allein gegen den Computer spielt, ermöglichen Multiplayer-Online-Games Nutzenden, mit anderen Spielern online zu interagieren. Kommunikations- und Nutzungsmöglichkeiten in Multiplayer-Games können vielfältig sein. Viele Spiele bieten Text- oder Sprachchat-Systeme, über die Nutzenden in Echtzeit mit anderen Spielern kommunizieren können. Einige Spiele haben außerdem spezielle Emojis, Symbole und Gesten, mit denen Nutzende ihre Emotionen ausdrücken und mitteilen können. Viele Spiele bieten zudem die Möglichkeit, Avatare und Charaktere zu personalisieren und individuelle Gegenstände oder Ausrüstungen zu kaufen oder zu verdienen.

Ein **Prank** (auf Deutsch „Streich“) ist eine Art Streich, der häufig auf Social Media oder anderen digitalen Plattformen gespielt oder dort geteilt wird. Pranks reichen von harmlosen und lustigen Streichen (z. B. Verstecken von Gegenständen) bis hin zu unangemessenen oder sogar gefährlichen Situationen (z. B. das Vortäuschen von Notfällen).





**Snapchat** ist eine Social-Media-Plattform, die es den Nutzenden ermöglicht, Fotos und Videos kreativ zu bearbeiten und mit Freund\*innen zu teilen. Die App ist bekannt für ihre „Snap“-Funktion: Die versendeten Fotos oder Videos werden für eine begrenzte Zeitdauer angezeigt, bevor sie automatisch verschwinden. Neben dem Teilen von sogenannten Snaps können Nutzende auch „Storys“ erstellen, eine Sammlung von Snaps, die für 24 Stunden auf ihrem Profil sichtbar sind. Nicht zuletzt bietet Snapchat die Möglichkeit, über die Messaging-Funktion direkt mit Freund\*innen zu chatten, Sprach- und Videoanrufe zu tätigen sowie Gruppenchats zu erstellen. Ein besonderes Feature ist darüber hinaus die Snap Map, die es den Nutzenden ermöglicht, ihren Standort mit ihren Freund\*innen zu teilen und sich im Gegenzug den Standort ihrer Freund\*innen anzeigen zu lassen.

**Tellonym** ermöglicht es den Nutzenden, anonyme Fragen an andere Nutzende zu stellen. Mit Funktionen wie „Gefällt mir“ und „Antworten“ bietet die Plattform weitere Interaktionsmöglichkeiten. Nutzende können zudem ihre Profile bearbeiten, indem sie Profilbilder und eine kurze Bio hinzufügen.

**TikTok** ist eine Kurzvideo-App, die es den Nutzenden ermöglicht, ohne großen Aufwand kurze, kreative Videos zu erstellen, zu teilen und die Videos anderer anzusehen. Die Plattform wurde ursprünglich als **Musical.ly** im Jahr 2014 gestartet, bevor sie 2018 von der chinesischen Firma ByteDance übernommen und in TikTok umbenannt wurde. TikTok verfügt über eine Like- und Kommentar-Funktion, sodass Nutzende Feedback zu ihren Videos erhalten können. Zudem können Nutzende anderen Personen auf der Plattform folgen und deren Videos in ihrem Feed sehen. Eine darüber hinaus beliebte Funktion sind Livestreams, in denen

**YouTube** ist eine Video-Plattform, auf der Nutzende Videos hochladen, ansehen, kommentieren und teilen können. Neben der Möglichkeit, Kommentare zu hinterlassen, können die Videos mit einem „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ bewertet werden. Einige YouTuber\*innen bieten zudem Live-Streams an, bei denen Nutzende in Echtzeit mit den YouTuber\*innen und anderen Zuschauer\*innen kommunizieren können.

**YouTube Kids** ist eine kinderfreundliche Version der Video-Plattform YouTube, die speziell für jüngere Zuschauer\*innen entwickelt wurde. Die Plattform bietet altersgerechte Inhalte, die vor allem für Kinder bis 12 Jahre geeignet sind. Eltern haben die Möglichkeit, die App zu personalisieren und Inhalte zu blockieren oder freizugeben. Anders als auf YouTube gibt es auf YouTube Kids keine Kommentarfunktion und die direkte Interaktion mit anderen Nutzer\*innen ist nicht möglich. YouTube Kids ist in erster Linie als reine Video-Plattform für Kinder konzipiert, auf der sie altersangemessene Inhalte anschauen können.

