

1. EINLEITUNG

*Und wie es so stand, und gar nichts mehr hatte, fielen auf
einmal die Sterne vom Himmel, und waren lauter harte
blanke Thaler; und ob es gleich sein Hemdlein weg gegeben, so
hatte es ein neues an vom allerfeinsten Linnen. Da sammelte
es sich die Thaler hinein, und war reich für sein Lebttag.
(GRIMM/GRIMM 1843: 318)*

Mit diesen Worten endet das Märchen *Die Sterntaler*, in dem ein armes Mädchen seine letzten verbliebenen Besitztümer an andere Menschen verschenkt hatte und dafür reich belohnt wurde. Über alle Kulturen hinweg ist Prosozialität ein Motiv, das in zahlreichen Erzählungen verhandelt wird und somit Hinweise darauf liefert, dass es sich dabei um einen elementaren Bestandteil des menschlichen Zusammenlebens handelt. Viele Legenden berichten von zum Teil heldenhaften Taten, die einzelne Mitglieder der Gemeinschaft zum Wohle anderer vollbracht haben (DOVIDIO et al. 2006). Dabei wird die Botschaft vermittelt, dass es sowohl für die Individuen als auch die Gemeinschaft von Vorteil ist, wenn man sich nicht nur um das eigene Wohlergehen, sondern auch um jenes der Mitmenschen sorgt. Entsprechende prosoziale Normen finden sich in allen Weltreligionen (BENAD/WEBER 1996; MOHR/WEBER 2006). Menschen mit einem ausgeprägten prosozialem Motivsystem sind für das Funktionieren einer Gesellschaft unabdingbar (FRIEDLMEIER 2006). Gleichermäßen ist, gemäß der aristotelischen Lehre, etwas für andere zu tun, auch Bestandteil eines guten Lebens (Eudaimonia; MARTELA/RYAN 2016b). Als Oberbegriff für alle Handlungen, die freiwillig und absichtsvoll anderen nutzen, wird *prosoziales Handeln* verwendet (LINDENBERG 2006). In der vorliegenden Arbeit wird mit der *sozialen Unterstützung* eine spezifische Art prosozialer Handlungen betrachtet, die sich auf jene Ressourcen bezieht, die Indivi-

duen für die Bewältigung von Stressoren durch andere Personen zur Verfügung gestellt werden (COHEN/GOTTLIEB/UNDERWOOD 2000; COHEN/SYME 1985b). Menschen, die Unterstützung für andere leisten, werden in der vorliegenden Arbeit deshalb auch als (prosozial handelnde) Akteure¹ benannt. Die Unterstützungsempfängenden werden in dieser Arbeit auch als (potenzielle) Benefizianten bezeichnet.

Unterstützende Handlungen haben sowohl auf der Mikro- und der Meso- als auch auf der Makro-Ebene Relevanz. Diese zeigt sich nicht nur in kulturellen, religiösen und philosophischen Lehren, sondern auch in den Ergebnissen empirischer Forschung. Betrachtet man die Makro-Ebene, so ist es die freiwillige Arbeit, die demokratische Gesellschaften zusammenhält (BIERHOFF/SCHÜLKEN/HOOF 2007). Auf der Meso-Ebene stärken gegenseitige Hilfeleistungen die Verbundenheit innerhalb von Gruppen, gleichermaßen ist aber auch die Solidarität zwischen verschiedenen Gruppen möglich (BIERHOFF/KÜPPER 1998). Auf der Mikro-Ebene zeigen sich positive Auswirkungen unterstützender Handlungen – und zwar sowohl für die Benefizianten als auch für die Akteure dieser Handlungen. Soziale Unterstützung kann die schädlichen Auswirkungen von Stressoren neutralisieren, Krankheiten vorbeugen bzw. bei deren Bewältigung helfen (BADURA 1981). Allerdings kann es auch negative Folgen haben, beständig auf Hilfe angewiesen zu sein, wenn dadurch das Selbstwertgefühl eingeschränkt wird (NADLER/FISHER 1986; HALABI/NADLER 2010). In diesem Kontext gibt es Hinweise darauf, dass das Leisten von Unterstützung mehr Vorteile in sich birgt als das Empfangen dieser (BROWN et al. 2003). So beschäftigt sich beispielsweise die Ehrenamtsforschung schon seit Jahrzehnten mit den positiven Folgen für prosozial Handelnde (z. B. WILSON/MUSICK 1999; JIROVEC/HYDUK 1999). Bei ehrenamtlichen Tätigkeiten können Menschen ihre Wertvorstellungen zum Ausdruck bringen, soziale Anerkennung erhalten, ihr Kompetenzerleben und ihr Wissen steigern (CLARY/SNYDER 1991). Weiterhin hängen die verschiedenen Ebenen miteinander zusammen – so können beispielsweise positive Veränderungen auf der Individualebene auch auf gesellschaftlicher Ebene wirksam werden

1 Sind in der vorliegenden Arbeit Menschen unterschiedlichen Geschlechts gemeint, so werden entweder geschlechtsneutrale Wörter wie *Personen* oder Schreibweisen mit dem sogenannten Gendersternchen wie *Nutzer*innen* verwendet. Ausnahmen sind Begriffe wie ›Akteur‹, ›Benefiziant‹, ›Kommunikations-‹ bzw. ›Interaktionspartner‹ etc., da diese als analytische Kategorien, unabhängig von tatsächlichen Personen, verstanden werden.

(Dualität der Struktur; GIDDENS 1979). Bei prosozialen, unterstützenden Handlungen als einer spezifischen Art der sozialen Interaktion ist dies in besonderer Weise der Fall. Würde man Menschen darin fördern, die Rolle prosozial Handelnder einzunehmen, so kann dies, wie eben beschrieben, sowohl zu ihrem eigenen als auch zum Wohlbefinden der Benefizianten beitragen. Darüber hinaus wird dadurch auch die Integration der Individuen in die Gemeinschaft und der Zusammenhalt in der Gesellschaft gestärkt (PILIAVIN 2010).

Jedoch verfügen einige Menschen über Einschränkungen, die sie daran hindern, die Rolle prosozial Handelnder einzunehmen. Gründe hierfür können mangelnde Zeit, fehlende Mobilität oder Hemmungen im Umgang mit anderen sein. Insbesondere Menschen mit physischen oder psychischen Erkrankungen sind hiervon betroffen. Aufgrund ihrer gesundheitlichen Einschränkungen sind sie zum einen selbst auf Hilfe angewiesen und verfügen zum anderen über weniger Ressourcen, um anderen zu helfen. So bleiben sie in der Rolle des Hilfeempfangenden verhaftet. Effektive Hilfe zur Selbsthilfe würde Betroffene nicht nur im Umgang mit ihrer eigenen Situation unterstützen, sondern sie auch in die Lage aktiv Handelnder versetzen.

Aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht stellt sich die Frage, inwiefern Medien als Ressource zum Austausch von Unterstützung dienen können. Die Bedeutung medienvermittelter Kommunikation in diesem Kontext hat sich gewandelt. Während der Jahrhundertflut 2002 spielte das Internet noch keine Rolle – etwas mehr als zehn Jahre später berichtete die Presse davon, dass sich die Solidarität mit den von Hochwassern Betroffenen nun digital organisierte (DPA 2013). Zahlreiche Gruppen wurden auf sozialen Netzwerken gegründet, um schnell und unmittelbar Helfende und Hilfsbedürftige zu koordinieren. »I like Solidarität« titelte die Caritas und diskutierte in einer Talkrunde andere aufsehenerregende Beispiele, wie die für den beim Anschlag auf den Boston-Marathon verletzten Jeff Bauman erstellte Spendenseite (BOOS 2013). Ein aktuelleres Beispiel aus der Adventszeit 2019 ist die Aktion *#wish2hand* auf Twitter (ANDREOLI 2019). Nutzer*innen erfüllten die Weihnachtswünsche anderer mit Dingen, die sie nicht mehr brauchten, und verbanden so Nächstenliebe mit dem Nachhaltigkeitsgedanken. In diesen Fällen bildete die medienvermittelte Kommunikation den Ausgangspunkt für tatkräftige Unterstützung außerhalb des Internets. Doch auch die Online-Kommunikation an sich kann eine unterstützende Kraft entfalten, wie das Beispiel eines jungen

chronisch erkrankten Menschen aufzeigt, über den *ZEIT Online* berichtete (KREIENBRINK 2018). Dank der medienvermittelten Kommunikation kann er mit Freund*innen in Kontakt bleiben und neue Menschen kennenlernen: »Vor allem an Tagen, an denen es mir nicht gut geht, hilft mir das Internet. Denn nur so kann ich noch ein soziales Leben aufrechterhalten. Hier habe ich meine Community gefunden.« Eine besondere Bedeutung erhielten Interaktionen und Hilfeleistungen ohne Kontakt von Angesicht zu Angesicht im Jahr 2020 zu Beginn der Corona-Pandemie. Um die Ausbreitung von SARS-CoV-2 einzudämmen, wurden Menschen zum »social distancing« (LEWNARD/LO 2020) aufgerufen. Um trotz der physischen Distanz soziale Nähe aufrechtzuerhalten, griffen Menschen vermehrt auf digitale Interaktionsmöglichkeiten zurück (MOORE/MARCH 2020). Unterstützung für Risikogruppen in Form von nachbarschaftlichen Einkaufshilfen wurden ebenfalls über Online-Plattformen organisiert (SANTO 2020) und die Wahrnehmung des gesellschaftlichen Zusammenhalts stieg (FOLLMER/BRAND/UNZICKER 2020).

Neben diesen positiven Aspekten gibt es jedoch auch negative Phänomene im Netz, wie sich ebenfalls im Zuge der Corona-Pandemie, beispielsweise anhand der Verbreitung von Falschinformationen, Stigmatisierungen und Verschwörungstheorien über soziale Medien, zeigte (ALLINGTON et al. 2020; ISLAM et al. 2020). Und so stellt sich in Zeiten von Rechtspopulismus, Hatespeech und Cyberbullying verstärkt die Frage nach der Bedeutung der Online-Kommunikation für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. So diskutierte auch das DGB-Bildungswerk bereits im Jahr 2013 bewusst doppeldeutig: »Wie (a)sozial sind die sozialen Netzwerke?« (DGB BILDUNGSWERK E. V. 2013).

Während in der öffentlichen Debatte meist einzelne Anbieter, wie beispielsweise Facebook, in den Blick genommen werden, muss aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht berücksichtigt werden, dass Plattformen wie Facebook meist viele unterschiedliche Möglichkeiten der Kommunikation in sich vereinen. So kann die Kommunikation beispielsweise mehr oder weniger anonym, öffentlich und zeitversetzt erfolgen. In der vorliegenden Arbeit wird deshalb der Begriff »Kommunikationsmodus« verwendet. Kennzeichnend für einen Kommunikationsmodus ist, welche Merkmale die Kommunikationssituation aus Sicht der handelnden Personen entscheidend prägen (HÖLIG 2014; HASEBRINK 2004). Ein besonderer Fokus wird in dieser Arbeit auf Online-Modi gelegt, das heißt jene For-

men der Kommunikation, die über vernetzte Computer vermittelt werden (TADDICKEN 2016: 446).

Mit den Spezifika der sozialen Unterstützung im Online-Bereich beschäftigt sich das Forschungsfeld *online social support*² (LIN et al. 2015; LA-COURSIERE 2001). Zumeist wird dabei jedoch ausschließlich der Unterstützungsempfangende betrachtet (MENG et al. 2017). In der vorliegenden Arbeit soll hingegen die Perspektive der prosozial handelnden Akteure stärker in den Fokus gerückt werden. So beschäftigt sich die Forschung zu prosozialem Handeln schon lange damit, warum und unter welchen Umständen Menschen etwas für andere tun (z. B. FETCHENHAUER et al. 2006; BIERHOFF 2010; BILSKY 1989; SCHROEDER et al. 1995). Welche Rolle dabei medienvermittelte Kommunikation – insbesondere über Online-Modi – spielt, wird jedoch kaum betrachtet. Vor dem Hintergrund, dass Menschen jeden Tag ein bis zwei Stunden mit interpersonaler Kommunikation über Online-Medien verbringen (FREES/KOCH 2018), liegt es nahe, dass auch spezifische soziale Interaktionen wie soziale Unterstützung medienvermittelt stattfinden. Mediale Modi eröffnen dabei Interaktionsmöglichkeiten und Gratifikationen, die den Menschen andernfalls möglicherweise verwehrt blieben (HÖFLICH 2016: 44). Die erste forschungsleitende Fragestellung der vorliegenden Arbeit lautet daher:

Welche Rahmenbedingungen bieten Online-Modi für den Austausch, insbesondere das Leisten sozialer Unterstützung?

Um den Einfluss der Spezifika von Online-Modi auf soziale Interaktionen näher zu bestimmen, wird dabei auf etablierte Theorien der computervermittelten Kommunikation – wie das Forschungsfeld in seinen Anfängen hieß – wie das *Hyperpersonal Model* von WALTHER (1996) zurückgegriffen. Erkenntnisse aus der Forschung zu sozialer Unterstützung werden, wie bereits dargestellt, um jene zu prosozialem Handeln ergänzt, um die Perspektive der Akteure stärker zu berücksichtigen.

Während der Einfluss wahrgenommener und empfangener sozialer Unterstützung auf Gesundheit und Wohlbefinden schon sehr lange diskutiert wurde (BADURA 1981; COHEN/SYME 1985a), beschrieb Clark (1991: 7)

2 In der vorliegenden Arbeit wird hierfür als deutsche Entsprechung *soziale Unterstützung online* verwendet.

die Betrachtung der Folgen für die Unterstützungsgebenden als einen neuen Trend im Forschungsfeld. Bezüglich der online ausgetauschten Unterstützung ist die Forschung nun mehr als zwei Jahrzehnte später zu einem ähnlichen Schluss gekommen. So weisen Rains et al. (2016b: 572-573) darauf hin, dass nicht nur die Benefizianten, sondern auch die Akteure berücksichtigt werden müssen, um die Implikationen medienvermittelter Kommunikation für den Austausch sozialer Unterstützung vollumfänglich zu verstehen.

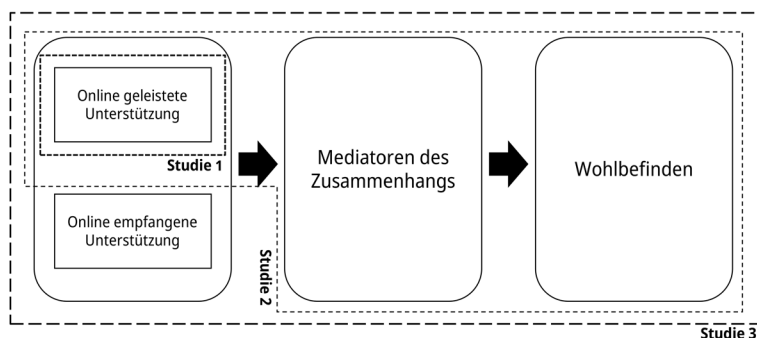
Betrachtet man die Folgen unterstützender Online-Kommunikation, so berührt dies zwangsläufig die breite und viel beforschte Diskussion um den Zusammenhang von Online-Mediennutzung und psychischer Gesundheit (BAKER/ALGORTA 2016; TWENGE/MARTIN/CAMPBELL 2018; MEIER/DOMAHIDI/GÜNTHER 2020). Bisher sind die Ergebnisse hierzu wenig eindeutig, zum Teil sogar widersprüchlich. Als zwei Probleme des Forschungsfeldes identifizierten Valkenburg/Peter (2007a) zum einen, dass häufig die breite Internetnutzung statt konkreter Nutzungsweisen betrachtet wird, und zum anderen, dass mögliche Erklärungsmechanismen unberücksichtigt bleiben. In der vorliegenden Arbeit wird mit unterstützenden Interaktionen hingegen eine spezifische Art der Online-Kommunikation betrachtet und in dem der Arbeit zugrundeliegenden Forschungsmodell mögliche Mediatoren des Zusammenhangs berücksichtigt (s. Abb. 1). Die zweite forschungsleitende Fragestellung lautet demnach:

Welchen Einfluss hat soziale Unterstützung online auf das Wohlbefinden, insbesondere der prosozial handelnden Akteure?

Annahmen zu diesem Zusammenhang wurden aus dem vorhandenen Forschungsstand abgeleitet, der aus verschiedenen Bereichen zusammengetragen wurde. Diese umfassen die allgemeine Forschung zum Zusammenhang von sozialer Unterstützung bzw. prosozialem Handeln und Wohlbefinden sowie die Forschung zu Online-Kommunikation und Wohlbefinden mit einem besonderen Fokus auf unterstützende Online-Interaktionen. Wichtige theoretische Bezugspunkte sind dabei zum einen die *Self-Determination Theory* (DECI/RYAN 2000) als Grundlage für den Zusammenhang zwischen unterstützenden Interaktionen, der Erfüllung psychologischer Grundbedürfnisse und dem subjektiven Wohlbefinden. Zum anderen spielt die *Equity Theory* (ADAMS 1963) eine Rolle, da es sich bei sozialer Unterstützung um Austauschprozesse handelt.

ABBILDUNG 1

Fokus der empirischen Studien



Zur Beantwortung der Fragestellung der vorliegenden Arbeit wurde ein sequenzielles Mixed-Method Design gewählt (KUCKARTZ 2014: 77). Das bedeutet, dass die Ergebnisse einer Studie in das Design der Folgestudie(n) einfließen. Dabei wurden qualitative und quantitative Verfahren kombiniert und Zusammenhänge, die in den explorativen Studien aufgedeckt wurden, durch standardisierte Erhebungen mit einer größeren Fallzahl überprüft. Die verschiedenen Studien hatten dabei unterschiedliche Fokuse (s. Abb. 1). Die erste Studie diente der Exploration geleisteter Unterstützung in unterschiedlichen Kommunikationsmodi unter besonderer Berücksichtigung von Online-Modi. Diese wurde als teilstandardisierte Tagebuchstudie umgesetzt. Die zweite Studie betrachtete den bisher weniger erforschten Zusammenhang zwischen online geleisteter Unterstützung und dem Wohlbefinden der prosozial handelnden Akteure. Hierzu wurden leitfadengestützte Interviews geführt. In der abschließenden dritten Studie wurde auf Basis einer standardisierten Online-Befragung der Zusammenhang der online sowohl geleisteten als auch empfangenen Unterstützung mit dem Wohlbefinden quantitativ geprüft.

Im nun folgenden Kapitel 2 wird zunächst der Gegenstand der Arbeit – soziale Unterstützung – aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive näher bestimmt und dabei auch auf die Spezifika der Online-Kommunikation eingegangen. Anschließend wird in Kapitel 3 die teilstandardisierte Tagebuchstudie zu sozialer Unterstützung in unterschiedlichen Kommunikationsmodi aus Akteursperspektive beschrieben. In Kapitel 4

wird sodann der Kenntnisstand zum Zusammenhang von sozialer Unterstützung (online) und Wohlbefinden zusammengetragen. Wie auch in Kapitel 2 werden dabei zentrale Konstrukte definiert, der Forschungsstand referiert und auf zugrundeliegende Theorien verwiesen. Das Kapitel 5 widmet sich den Leitfadeninterviews zu den Effekten des Leistens sozialer Unterstützung online. In Kapitel 6 wird die abschließende empirische Studie beschrieben, in der das Modell zum Zusammenhang von online empfangener und geleisteter sozialer Unterstützung und Wohlbefinden quantitativ geprüft wurde. Die Kapitel (3, 5 und 6) zu den empirischen Studien schließen jeweils mit einem Zwischenfazit, in dem die zentralen Ergebnisse zusammengefasst und die Güte der jeweiligen Studie diskutiert werden. Im abschließenden Kapitel 7 werden sodann die übergeordneten Erkenntnisse, Limitationen und Implikationen der Dissertation dargelegt.