

## FULL PAPER

### **Bystanderintervention bei Cybermobbing.**

Warum spezifische Merkmale computervermittelter Kommunikation prosoziales Eingreifen von Bystandern einerseits hemmen und andererseits fördern

### **Bystander intervention in cyberbullying.**

Why characteristics of computer-mediated communication both prevent and promote prosocial intervention of bystanders

*Magdalena Obermaier, Nayla Fawzi & Thomas Koch*

**Magdalena Obermaier**, Institut für Kommunikationswissenschaft und Medienforschung, Ludwig-Maximilians-Universität München, Oettingenstr. 67, 80538 München; Kontakt: obermaier(at)ifkw.lmu.de

**Nayla Fawzi**, Institut für Kommunikationswissenschaft und Medienforschung, Ludwig-Maximilians-Universität München, Oettingenstr. 67, 80538 München; Kontakt: fawzi(at)ifkw.lmu.de

**Thomas Koch**, Institut für Kommunikationswissenschaft und Medienforschung, Ludwig-Maximilians-Universität München, Oettingenstr. 67, 80538 München; Kontakt: koch(at)ifkw.lmu.de

## **Bystanderintervention bei Cybermobbing.**

Warum spezifische Merkmale computervermittelter Kommunikation prosoziales Eingreifen von Bystandern einerseits hemmen und andererseits fördern

## **Bystander intervention in cyberbullying.**

Why characteristics of computer-mediated communication both prevent and promote prosocial intervention of bystanders

*Magdalena Obermaier, Nayla Fawzi & Thomas Koch*

**Zusammenfassung:** Beobachtet eine Person (sog. Bystander), dass sich jemand in einer Not-situation befindet, muss sie mehrere Entscheidungen treffen, um letztlich einzugreifen; so ist z. B. zu überlegen, ob das Opfer Hilfe benötigt und ob man dafür verantwortlich ist, zu intervenieren. Dies wird wiederum von diversen Faktoren beeinflusst: Etwa kann eine persönliche Beziehung zum Opfer prosoziales Verhalten begünstigen, während die (virtuelle) Anwesenheit anderer ein Eingreifen verhindert. Gerade bei Cybermobbing spielen Bystander eine entscheidende Rolle: Verhalten sie sich passiv, was auf die meisten Bystander zutrifft, kann dies Cybermobbing befeuern; ein prosoziales Eingreifen von Bystandern trägt indes dazu bei, den Vorfall zu beenden und vermindert negative Folgen für das Opfer. Im vorliegenden Beitrag arbeiten wir heraus, wann Bystander bei Cybermobbingvorfällen im Internet prosozial eingreifen und welche Faktoren dies beeinflusst; diese Überlegungen systematisieren wir in einem theoretischen Modell. Dabei zeigt sich, dass zentrale Merkmale computervermittelter Kommunikation eine Bystanderintervention bei Cybermobbing sowohl fördern als auch hemmen.

**Schlagwörter:** Bystanderintervention, Cybermobbing, computervermittelte Kommunikation, prosoziales Verhalten

**Abstract:** If an individual witnesses an emergency, this so called bystander has to make multiple decisions in order to intervene; for instance, one has to reflect whether external help is necessary and if one is personally responsible to help. However, diverse variables can influence this in turn. For instance, a personal relationship with the victim promotes prosocial behavior, whereas the (virtual) presence of others can prevent bystanders from intervening. Especially in cyberbullying bystanders occupy a decisive role: Passive behavior, which holds for most bystanders, can reinforce cyberbullying, whereas prosocial intervention can contribute to set an end to the incident and thereby limit negative consequences for the victim. Therefore, in this study we carve out when bystanders intervene online in general, yet specifically in cyberbullying as well as which factors influence their pro-social behavior; also, we systematize these considerations in a theoretical model. We demonstrate

that central characteristics of computer-mediated communication both promote and hamper bystanders' intervention in cyberbullying.

**Keywords:** Bystander intervention, cyberbullying, computer-mediated communication, prosocial behavior

## 1. Einleitung

Beobachten Individuen, dass sich jemand in einer Notlage befindet, müssen sie mehrere Entscheidungen treffen, ehe sie helfend eingreifen: Sie hinterfragen beispielsweise, ob die betroffene Person tatsächlich Hilfe benötigt und wie man ihr am besten helfen kann (Dovidio, Piliavin, Schroeder, & Penner, 2006; Latané & Darley, 1970). Diese Beobachter (sog. Bystander) spielen insbesondere bei Cybermobbing eine zentrale Rolle, da sie Verlauf und Folgen eines solchen Vorfalls entscheidend beeinflussen können: Greifen Bystander zu Gunsten des Opfers ein, können sie dazu beitragen, den Vorfall zu beenden sowie negative psychische und soziale Folgen für das Opfer zu lindern (Bauman, Toomey, & Walker, 2013; Willard, 2005); passives Verhalten interpretieren Täter und Opfer hingegen oftmals als Gutheißen des Vorfalls (Alsaker, 2003; Festl, Scharkow, & Quandt, 2014; Li, 2010). Dies ist gerade vor dem Hintergrund, dass Cybermobbing ein sehr weit verbreitetes Problem darstellt, bedeutsam: Befragungen zeigen, dass 17 bis 40 Prozent der Kinder und Jugendlichen bereits Opfer von Mobbing im Internet waren (Festl & Quandt, 2013; Tokunaga, 2010); rund drei Viertel der Kinder und Jugendlichen haben schon einmal solche Vorfälle beobachtet (Fawzi & Goodwin, 2011; Li, 2010).

Doch welche Faktoren entscheiden darüber, ob Bystander von Cybermobbingvorfällen prosozial intervenieren? Aufgrund der spezifischen Charakteristika computervermittelter Kommunikation (cvK) ist eine Analyse der theoretischen Überlegungen zur Bystanderintervention notwendig, die einst für den Offline-Kontext geschaffen wurden. In diesem Beitrag arbeiten wir heraus, wann Bystander bei Cybermobbing zu Gunsten des Opfers eingreifen und welche Faktoren dieses prosoziale Verhalten hemmen oder begünstigen. Die Basis dafür bilden Überlegungen und Befunde zur Bystanderintervention im face-to-face Kontext sowie zu zentralen Merkmalen der cvK; diese systematisieren wir in einem Modell, um anschließend theoretisch zu analysieren, welche Auswirkungen diese Spezifika der cvK für die Bystanderintervention bei Cybermobbingvorfällen haben.

## 2. Bystanderintervention

Ehe Individuen in einer Notsituation zu Gunsten des Opfers eingreifen, absolvieren sie gemäß dem Entscheidungsmodell für Hilfeverhalten von Latané und Darley (1970) fünf Schritte. Sie müssen erstens die kritische Situation bemerken und zweitens annehmen, dass diese eine Notsituation<sup>1</sup> darstellt, in der ein Eingreifen not-

1 Eine Notsituation liegt vor, wenn sich die betroffene Person in einer bedrohlichen Lage befindet, in der sie Schaden nehmen kann (Shotland & Huston, 1979); dies gilt z. B. für einen Vorfall von Cybermobbing (Fawzi, 2009a; Langos, 2012; Ybarra & Mitchell, 2004).

wendig ist. Drittens müssen sich Bystander für das prosoziale Eingreifen verantwortlich fühlen. In einem vierten Schritt gilt es zu überlegen, auf welche Art sie helfen können: Sie bedenken also, ob sie direkt eingreifen (z. B. einen Angreifer abwehren) oder indirekt Hilfe leisten (z. B. die Polizei verständigen). Zuletzt müssen sich Bystander zum Eingreifen entscheiden und dies auch umsetzen. Wird einer der Schritte nicht (in ausreichendem Maße) absolviert, stehen Bystander dem Opfer nicht bei (Anker & Feeley, 2011; Latané & Darley, 1970; Pozzoli & Gini, 2013).

Die Entscheidungssequenz kann von diversen Eigenschaften des Bystanders und der Situation beeinflusst werden. Gerade situative Eigenschaften, also Charakteristika der Notsituation selbst und des Kontexts, in dem sich diese ereignet, können *im ersten Schritt* die Aufmerksamkeit auf die kritische Situation lenken: Eine große Menschenansammlung oder laute Schreie des Opfers könnten etwa auf eine Notlage aufmerksam machen; jedoch müssen Individuen auch kognitiv dazu fähig und motiviert sein, diese Notsituation wahrzunehmen (Burn, 2009; Latané & Darley, 1970).

Im *zweiten Schritt* wägen Bystander ab, ob Hilfe von außen nötig ist. Indikatoren für die Eingriffswürdigkeit sind z. B. ein offensichtlicher, hoher Schaden für das Opfer oder aggressives Verhalten des Täters (Burn, 2009; Fischer et al., 2011). Sind solche Hinweisreize nicht (ausreichend) vorhanden, bleibt unklar, ob ein Eingreifen erforderlich ist. Oftmals orientieren sich Bystander dann an den Reaktionen anderer Personen, sofern welche anwesend sind (,social influence‘; Latané & Nida, 1981): So helfen Bystander z. B. eher, wenn sich andere Individuen prosozial verhalten (Guadagno, Muscanell, Rice, & Roberts, 2013; Wilson, 1976). Intervenieren andere jedoch nicht und zeigen keine Reaktionen, die darauf schließen lassen, dass eine eingriffswürdige Notsituation vorliegt, folgern Bystander, dass es nicht notwendig ist oder nicht den situativen Normen entspricht, einzugreifen. Problematisch ist das, wenn de facto eine Notsituation vorliegt, aber keiner der Bystander eingreift, weil jeder vermutet, dass die jeweils anderen die Situation für harmlos halten (Fischer et al., 2011; Latané & Darley, 1970); in diesem Fall verhindert eine ,pluralistic ignorance‘ das Eingreifen (Allport, 1924; Miller & McFarland, 1987).

Die Anwesenheit anderer kann *im dritten Schritt des Modells* auch die Empfindung persönlicher Verantwortung beeinflussen: Je mehr Personen eine Notsituation beobachten, desto weniger fühlen sich Bystander selbst verantwortlich, zu reagieren; diese ,diffusion of responsibility‘ verhindert wiederum, dass Bystander eingreifen und gilt als zentrale Ursache des sog. ,Bystander-Effekts‘ (Darley & Latané, 1968; Fischer et al., 2011). Eine persönliche Beziehung zum Opfer kann die Empfindung von Verantwortung hingegen fördern: Bystander greifen eher ein, wenn das Opfer sie etwa explizit um Hilfe bittet oder sie mit diesem befreundet sind (Gottlieb & Carver, 1980; Valentine, 1980). Auch helfen Bystander eher, wenn das Opfer der eigenen sozialen Gruppe angehört, wenn dieses z. B. ein Kommilitone ist (Levine, Cassidy, & Jentsch, 2010; Levine & Crowther, 2008).

Im *vierten Schritt* müssen Bystander überlegen, wie sie dem Opfer helfen können; sie wägen gedanklich verschiedene Reaktionsmöglichkeiten und deren Konsequenzen ab. Bei der Entscheidung spielen sowohl die eigenen Fähigkeiten, die antizipierten Konsequenzen der verschiedenen Reaktionen, als auch die potenziell

verfügbaren Optionen eine Rolle (Pöyhönen, 2012); dies kann auch implizit und habitualisiert erfolgen. Der Abwägungsprozess kann allerdings dadurch gehemmt werden, dass Bystander nicht wissen, wie sie eingreifen können oder sich nicht dazu in der Lage sehen, zu helfen (Burn, 2009; Pantin & Carver, 1982).

Hat ein Bystander mögliche Reaktion geprüft und eine passende ausgewählt, muss er *im fünften und letzten Schritt* die Entscheidung treffen, diese auszuführen. Weil stets eine gewisse Unsicherheit bleibt, ob eine Situation eingriffswürdig ist, besteht das Risiko fort, bei einem Einschreiten sozial sanktioniert zu werden (Burn, 2009). Befürchten Bystander, bei dem Versuch zu Helfen von anderen negativ bewertet zu werden oder sich zu blamieren („evaluation apprehension“), kann das dazu führen, dass sie nur indirekt oder gar nicht eingreifen (Fischer et al., 2011; Leary, Barnes, Griebel, Mason, & McCormack, 1987). Weil das Risiko und die sozialen Folgen einer negativen Bewertung mit zunehmender Beobachterzahl steigen, wird die Bewertungsangst größer, wenn mehr Personen anwesend sind (Burn, 2009).

### 3. Cybermobbing

Wir nehmen an, dass die fünf postulierten Schritte des Modells auch für die Bystanderintervention bei Cybermobbing relevant sind (Obermaier, Fawzi, & Koch, 2014; Pozzoli & Gini, 2013). Sowohl im Rahmen privater als auch öffentlicher Onlinekommunikation besteht die Gefahr, von anderen beleidigt oder bloßgestellt zu werden; dafür hat sich der Begriff Cybermobbing etabliert (Dooley, Pyzalski, & Cross, 2009). Eine einheitliche Definition des Phänomens liegt bisher nicht vor (Kowalski, Giumetti, Schroeder, & Lattanner, 2014). Meist werden einfach die zentralen Merkmale von ‚traditionellem‘ Mobbing, also Intentionalität, ein Ungleichgewicht zwischen Täter und Opfer und Wiederholung auf den Online-Kontext übertragen (Smith et al., 2008); insbesondere bei letzterem Kriterium wird dies allerdings kritisch diskutiert (Smith, Del Barrio, & Tokunaga, 2012). Wir verstehen unter Cybermobbing die Nutzung von Handy- oder Internetanwendungen, um andere Personen zu diffamieren, sie bloßzustellen oder ihren sozialen Beziehungen Schaden zuzufügen (Fawzi, 2009a). Dabei ist der Täter dem Opfer aufgrund technischer Aspekte überlegen, da diese es ihm z. B. ermöglichen, anonym zu agieren. Cybermobbing kann im Rahmen aller Internetanwendungen stattfinden. Da dieser Beitrag jedoch das Verhalten von Bystandern untersucht, fokussieren wir halböffentliche (z. B. soziale Netzwerke) sowie öffentliche Anwendungen (z. B. Blogs, Foren) und vernachlässigen private Onlinekommunikation (z. B. private Nachrichten per E-Mail). (Halb-)öffentliche Vorfälle zeichnen sich im Gegensatz zu traditionellem Mobbing durch eine potenziell unbegrenzte zeitliche und räumliche Reichweite aus. Opfer, Täter und Bystander können sich diffamierende Posts, Videos oder Fotos<sup>2</sup> wiederholt ansehen, anderen weiterleiten oder auf ihrem Computer speichern (Fawzi 2009b; Langos, 2012; Ybarra & Mit-

2 Fotos oder Videos von Mobbing, die online veröffentlicht werden, wie z. B. Happy Slapping (Becherer & Jöckel, 2012; Fawzi, 2009a), stellen dabei eine Hybridform dar und werden nachfolgend nicht betrachtet.

chell, 2004). Wir folgen daher der Sichtweise, dass kein wiederholtes Verhalten vorliegen muss, um von Cyber-Mobbing zu sprechen.

Von Cybermobbing sind zwischen 17 und 40 Prozent der Jugendlichen (Hinduja & Patchin, 2008; mpfs, 2014; Tokunaga, 2010) sowie zehn bis 40 Prozent der Studierenden betroffen (Finn, 2004; Kowalski, Giumetti, Schroeder, & Reese, 2012; Lindsay & Krysik, 2012). Ein Großteil der Jugendlichen hat darüber hinaus schon einmal Vorfälle von Cybermobbing beobachtet (Fawzi & Goodwin, 2011; Li, 2010; Lindsay & Krysik, 2012). Verhalten sich diese Bystander passiv, wird dies von Opfern und Tätern häufig als Befürwortung des Vorfalls empfunden, während prosoziales Eingreifen den Schaden für das Opfer lindern und zum Beenden des Vorfalls beitragen kann (Freis & Gurung, 2013; Kowalski, Limber, & Agatston, 2012; Li, 2010; Slonje, Smith, & Frisé, 2012).

#### 4. Zentrale Eigenschaften computervermittelter Kommunikation (cvK)

Eine theoretische Analyse darüber, welchen Einfluss Spezifika computervermittelter Kommunikation auf die prosoziale Bystanderintervention bei Cybermobbing haben, blieb bisher aus. Mit computervermittelter Kommunikation ist dabei „jene Kommunikation . . . [gemeint], bei der auf Seiten des Senders und des Empfängers einer Botschaft ein Computer zur En- und Dekodierung der Nachricht zum Einsatz kommt“ (Boos, Jonas, & Sassenberg, 2000, S. 2); somit bezieht sich der Begriff primär auf Kommunikation über das Internet. CvK ist orts- und zeitunabhängig, d. h. asynchrones Kommunizieren ist möglich (McKenna & Bargh, 2000). Zentral ist folglich, dass Individuen nicht physisch präsent sind und somit über weniger Kommunikationskanäle verfügen als im face-to-face Kontext. Weil cvK größtenteils textbasiert stattfindet, sind meist weder Signale non-verbaler Kommunikation via Mimik und Gestik, noch physische Reaktionen, wie Tränen, für das Gegenüber wahrnehmbar. Auch steht bei der textbasierten Kommunikation der auditive Kanal nicht zur Verfügung, man kann also keine paraverbalen Signale wie Tonfall oder Sprechlautstärke wahrnehmen.<sup>3</sup> Aufgrund der fehlenden physischen Kopräsenz fühlen sich Personen in höherem Maße anonym, wenn sie computervermittelt kommunizieren (Suler, 2004; Taddicken, 2008). Es gilt hier allerdings zwischen Internetanwendungen zu unterscheiden, in denen Individuen anonym und vornehmlich mit ihnen unbekanntem Nutzern kommunizieren (z. B. Foren) und Anwendungen, in denen sich Individuen oftmals mit Freunden und Bekannten austauschen (z. B. soziale Netzwerke) und daher selbst ohne Klarnamen nicht vollständig anonym sind. Zudem kommunizieren Personen in sozialen Netzwerken nicht nur textbasiert, sondern auch per Fotos und Videos. Allen Anwendungen ist jedoch gemein, dass Informationen dauerhaft gespeichert werden können (Misoch, 2006).

Dass in der cvK soziale Kontexthinweise wie non-verbale Signale reduziert sind, führt gemäß dem ‚reduced social cues approach‘ (Dubrovsky, Kiesler, &

3 Partiiell kompensieren Personen reduzierte non- und para-verbale Reaktionen, indem sie diese verbalisieren, z. B. mit ‚Emoticons‘ (Walther & D’Addario, 2001); diese können die sonst verfügbaren Kontexthinweise jedoch nicht vollständig ersetzen (Döring, 2003).

Sethna, 1991; Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984) dazu, dass Personen enthemmter kommunizieren und sich in geringerem Maße sozial konform verhalten. Dies liegt in einer verminderten sozialen Orientierung begründet, da etwa der Status des Gegenübers eingeschränkt wahrnehmbar ist und zugleich unmittelbare soziale Sanktionen eingeschränkt (sichtbar) sind (Sroull & Kiesler, 1986).<sup>4</sup> Die Theorie der Deindividuation postuliert Ähnliches: Fühlen sich Personen anonym, schätzen sie, dass ihr Verhalten kaum auf sie zurückgeführt werden kann, was ihre öffentliche Selbstaufmerksamkeit verringert (Diener, 1979; Matheson & Zanna, 1988; Postmes & Spears, 1998; Zimbardo, 1969); somit antizipieren sie soziale Sanktionen in geringerem Maße und kommunizieren in der Folge enthemmter (Lapidot-Lefler & Barak, 2012; Prentice-Dunn & Rogers, 1982). Dass empfundene Anonymität jedoch nicht zwangsläufig zu einer geringeren Orientierung an sozialen Normen führt, postuliert das ‚social identity deindividuation effects model‘ (‚SIDE-Modell‘; Spears & Lea, 1994).<sup>5</sup> Gemäß der kognitiven Dimension des Modells ist die Identität von Individuen situativ verschieden. Fühlt sich eine Person im Online-Kontext anonym und definiert sie sich dabei über ihre soziale Identität, z. B. über eine Gruppenzugehörigkeit, orientiert sie ihr Verhalten stärker an den Gruppennormen; ist hingegen eine personale Identität salient, folgt sie eher ihren individuellen Normen (Klein, Spears, & Reicher, 2007; Lea, Spears, & de Groot, 2001; Schulz & Rössler, 2013). Dies ist insbesondere für soziale Netzwerke relevant, da dort sowohl persönliche als auch soziale Identitäten aufeinandertreffen können.

## 5. Einfluss zentraler Eigenschaften der cvK auf die Bystanderintervention bei Cybermobbing

Die spezifischen Merkmale computervermittelter Kommunikation führen dazu, dass Unterschiede zwischen einer Bystanderintervention online und im face-to-face Kontext entstehen (Tabelle 1). Online können Bystander aufgrund der fehlenden Kopräsenz nur computervermittelt eingreifen (d. h. in der Regel in schriftlicher Form), während Bystander im face-to-face Kontext das Opfer verbal und physisch unterstützen können (es z. B. medizinisch versorgen). Zudem sind Bystander in der cvK meist weder für Opfer und Täter, noch für einander physisch sichtbar und eingeschränkt identifizierbar; das hat zur Folge, dass sich Bystander zu einem gewissen Grad anonym fühlen. Auch ist im Offline-Kontext ein Einschreiten der Bystander nur möglich, wenn sie zur Zeit des Notfalls am jeweiligen Ort anwesend sind; online können Bystander hingegen von überall und auch asynchron, also einige Zeit nach dem Auftreten der Notsituation, reagieren. Dies ist möglich, da die Vorfälle im Internet – und damit häufig auch die Reaktionen der Bystander – zumeist dauerhaft gespeichert sind, während eine Notsituation im Offline-Kontext nur von flüchtiger Dauer ist. Des Weiteren ist aufgrund der Öffentlichkeit der Vorfälle sowie deren dauerhafter Speicherung die potenzielle

4 Suler (2004, S. 321) bezeichnet dies als „online disinhibition effect“.

5 Dieses basiert im Wesentlichen auf der „social identity theory“ (Tajfel & Turner, 1985) sowie der „self-categorization theory“ (Turner, Hogg, Oakes, Reicher, & Wetherell, 1987).

Reichweite des Vorfalls im Online-Kontext viel höher als im Offline-Kontext – somit müssen Bystander auch damit rechnen, dass ihr eigenes Eingreifen womöglich von vielen anderen beobachtet werden könnte. Insgesamt unterscheidet sich die Bystanderintervention in der cvK also durchaus von der im Offline-Kontext.

**Tabelle 1: Zentrale Merkmale der Bystanderintervention im Offline- und Online-Kontext**

	Bystanderintervention	
	offline	online
Form des Eingreifens	face-to-face	computervermittelt
Präsenz der Bystander	sichtbar, identifizierbar	unsichtbar, eingeschränkt identifizierbar
Zeit- / Ortsabhängigkeit	abhängig	unabhängig
Haltbarkeit	flüchtig	(mehrheitlich) dauerhaft
Reichweite	gering	hoch

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Fawzi (2009b).

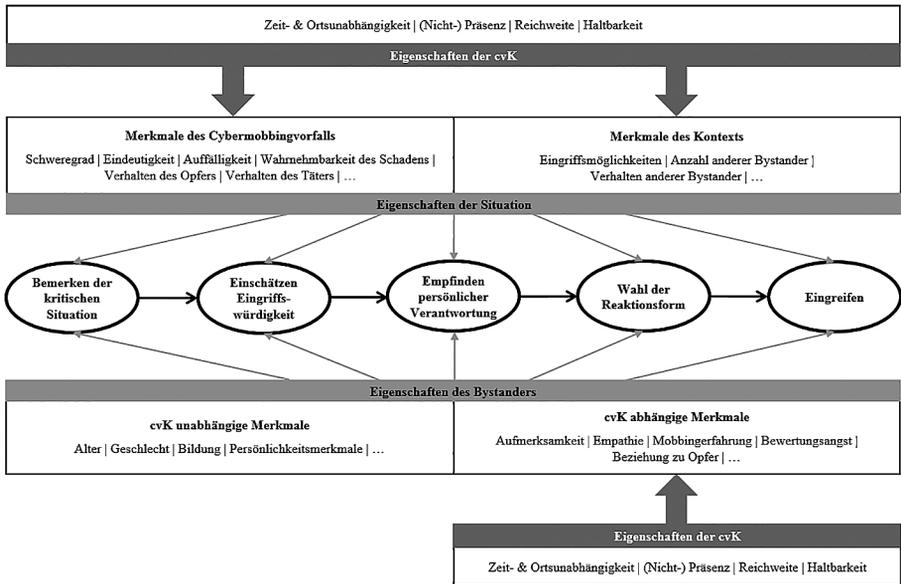
Speziell um prosoziale Reaktionen von Bystandern bei Cybermobbingvorfällen zu forcieren, ist es notwendig, die Faktoren zu kennen, die ein Eingreifen beeinflussen. Die oben dargestellten Eigenschaften der cvK wirken sich dabei auf verschiedene Variablen aus, die für den Prozess der Bystanderintervention im Online-Kontext relevant sind. Entlang des fünfstufigen Modells von Latané und Darley (1970) systematisieren wir diese Variablen (Abb. 1). Dabei differenzieren wir zwei Gruppen von Einflussfaktoren: erstens *Eigenschaften der Situation*, wobei dazu Merkmale des Cybermobbingvorfalls (z. B. Schweregrad, Verhalten des Opfers) wie Merkmale des Kontexts zählen (z. B. Eingriffsmöglichkeiten, Anzahl der Bystander) und zweitens *Eigenschaften des Bystanders* selbst (z. B. Empathievermögen). Während die zentralen Charakteristika der cvK sämtliche Eigenschaften der Situation potenziell beeinflussen können, wirken sie sich nicht auf alle Eigenschaften des Bystanders aus; entsprechend unterscheiden wir hier *cvK unabhängige* sowie *cvK abhängige* Merkmale: CvK unabhängige Merkmale des Bystanders werden nicht von Merkmalen des Online-Kontexts beeinflusst; so verändert sich beispielsweise die Soziodemographie eines Bystanders nicht aufgrund der Tatsache, dass er sich im Online-Kontext aufhält.<sup>6</sup> CvK abhängige Merkmale können jedoch von Eigenschaften des Online-Kontexts beeinflusst werden; so mag ein Bystander angesichts eines Cybermobbingvorfalls weniger Empathie empfinden, da das Leid des Opfers nicht physisch sichtbar ist. Da in diesem Beitrag die Auswirkungen des Online-Kontexts auf die Bystanderintervention bei Cybermobbing interessieren, fokussieren wir entsprechend letztere Merkmale des Bystanders.

Die Modellierung geht also von einem zweistufigen Prozess entlang aller fünf Schritte des Entscheidungsmodell für Hilfeverhalten von Latané und Darley (1970) aus: Die Charakteristika der cvK bedingen spezifische Merkmale des By-

<sup>6</sup> Wobei im Online-Kontext sicherlich die Möglichkeit besteht, sich mit jeglichen soziodemographischen Merkmalen zu beschreiben (z. B. einen Wohnort anzugeben, der nicht der Tatsache entspricht).

standers und der Situation (Merkmale des Vorfalls von Cybermobbing und Merkmale des Kontexts) – die so veränderten Rahmenbedingungen sind wiederum für jeden der Schritte relevant. Wenngleich es sicher Merkmale gibt, die sich auf einen bestimmten Schritt des Modells stärker auswirken als auf einen anderen, sind potenziell die Einflüsse aller Merkmale auf jeden der Schritte denkbar und in der Modellierung angelegt.

Abbildung 1: Einflussfaktoren auf die Bystanderintervention bei Cybermobbing



Quelle: Eigene Darstellung

### 5.1 Bemerken der Situation

Eine unbeteiligte Person muss eine Notsituation bemerken, um überhaupt zu einem Bystander zu werden. Ob jemand auf eine Notsituation aufmerksam wird, hängt einerseits von den Eigenschaften dieses Rezipienten ab: Zwar ist im Online-Kontext aufgrund der fehlenden Kopräsenz die Identität der Beteiligten nicht immer ersichtlich; steht ein Rezipient allerdings in einer persönlichen Beziehung zum Opfer von Cybermobbing, ist es wahrscheinlicher, dass er auf den Vorfall aufmerksam wird und auch motiviert ist, aktiv einzugreifen (Desmet et al., 2012). Ist eine Person jedoch kognitiv nicht in der Lage oder nicht motiviert, eine solche Situation wahrzunehmen, wird sie diese entsprechend nicht bemerken oder weitergehend rezipieren (Burn, 2009).

Andererseits könnten Eigenschaften der Situation diesen ersten Schritt beeinflussen: So erhöht die Zeit- und Ortsunabhängigkeit sowie die dauerhafte Haltbarkeit eines Cybermobbingvorfalls die Wahrscheinlichkeit, dass andere diesen

bemerken: Ein kompromittierender Beitrag, der z. B. auf Facebook gepostet wurde, kann auch Tage oder Wochen später noch rezipiert werden (Polder-Verkiel, 2012). Auch kann die hohe Reichweite in (teil-)öffentlichen Anwendungen dazu beitragen, dass ein Vorfall die Aufmerksamkeit vieler potenzieller Bystander weckt (Slonje et al., 2012). Wegen der fehlenden physischen Kopräsenz sind offline verfügbare situative Hinweisreize, wie Hilfeschreie des Opfers oder eine Menschenansammlung, in der Regel nicht wahrnehmbar (Polder-Verkiel, 2012).

## 5.2 Einschätzen der Eingriffswürdigkeit

In einem zweiten Schritt müssen Bystander die Eingriffswürdigkeit der kritischen Situation einschätzen. Hier beeinflussen diverse cvK abhängige Merkmale des Bystanders die Einschätzung, ob in einer kritischen Situation Hilfe benötigt wird: Etwa ist denkbar, dass Bystander im Online-Kontext auf kritische Situationen weniger empathisch reagieren, zumal etwa die Folgen eines Cybermobbingvorfalls eingeschränkt sichtbar sind; in der Folge schätzen sie diese weniger als Notsituationen ein. Eigene Erfahrungen als Opfer von Cybermobbing oder eine Beziehung zum Opfer (sowohl offline als auch eine Beziehung, die nur online stattfindet), führen ebenfalls dazu, dass Bystander eine Notsituation eher als eingriffswürdig einschätzen (Freis & Gurung, 2013; Macháčková, Dedkova, Sevcikova, & Cerna, 2013).

Auch situative Eigenschaften beeinflussen, ob eine Notsituation als eingriffswürdig angesehen wird; insbesondere dient die Wahrnehmung des Vorfalls selbst als entscheidender Indikator. Im face-to-face Kontext zeigt sich: Je schwerwiegender und damit je eindeutiger eine Notsituation ist, desto eher schätzen Bystander, dass man eingreifen muss (Latané & Darley, 1970). Bastiaensens et al. (2014b) sowie Obermaier et al. (2014) konnten dies auch bei Cybermobbing demonstrieren: Bei einem schwerwiegenderen Vorfall waren die Teilnehmer eher bereit einzugreifen als bei einem weniger schlimmen Fall. Ob Bystander einen Cybermobbingvorfall als eingriffswürdige Notlage einschätzen, hängt insbesondere von Merkmalen des Vorfalls selbst ab, etwa ob der Täter eine explizite Sprache verwendet (Fawzi, 2009a; Slonje & Smith, 2008); geschieht ein Vorfall zudem in (halb-)öffentlichen Anwendungen, wie z. B. auf Webseiten oder in sozialen Netzwerken, lässt dies bereits darauf schließen, dass ein Opfer intentional Schaden nehmen soll und damit in Not ist (Langos, 2012). Allerdings könnten gerade in der cvK Vorfälle nicht eindeutig als Notsituation identifizierbar sein, so kann z. B. Unklarheit herrschen, in welchem Verhältnis Opfer und Täter stehen, ob es sich z. B. um einen echten Streit handelt oder ob der Vorfall lediglich fingiert ist (Polder-Verkiel, 2012). Zudem sind non- oder paraverbale Reaktionen des Opfers meist nicht zu erkennen, weshalb der Schaden des Opfers nur eingeschränkt wahrnehmbar ist. Auch Merkmale des Täters, die auf eine Notlage hinweisen können, wie z. B. ein (physisch) aggressives Verhalten, sind online nicht erkennbar (Wolak, Mitchell, & Finkelhor, 2007). Unsicherheiten sind außerdem aufgrund der zeitlichen Unabhängigkeit denkbar: Ist kein Datum der Veröffentlichung ersichtlich, könnten Bystander glauben, der jeweilige Beitrag wäre schon lange online und eine Reaktion sei nicht mehr nötig (Polder-Verkiel, 2012).

Indikatoren für die Einschätzung des Schweregrads einer Notlage liefert auch der Kontext, in dem sich der Vorfall ereignet. So orientieren sich Bystander etwa an Reaktionen anderer Beobachter (Guadagno et al., 2013; Latané & Nida, 1981) – solche non- oder paraverbalen Reaktionen anderer sind in der cvK jedoch kaum sichtbar; lediglich schriftliche Reaktionen lassen sich damit in die Interpretation einer Situation einbeziehen (Polder-Verkiel, 2012). Prosoziales Eingreifen durch andere Beobachter könnte auch in der cvK die Bystanderintervention fördern, zumal Beobachter so wahrnehmen, dass es nötig ist, dem Opfer zu helfen (Guadagno et al., 2013; Wilson, 1976). Äußern sich andere Beobachter einer Not-situation aber nicht (schriftlich), können Bystander in der cvK dieses Ausbleiben eines Eingreifens als Hinweis darauf deuten, dass keine eingriffswürdige Notsituation vorliegt; dies kann letztlich zu einer pluralistic ignorance führen. Einschränkend ist mit dem reduced social cues approach denkbar, dass Bystander sich an Reaktionen anderer allgemein in etwas geringerem Maße orientieren als im face-to-face Kontext (Sproull & Kiesler, 1986).

### 5.3 Empfinden persönlicher Verantwortung

In einem dritten Schritt müssen sich Bystander persönlich verantwortlich fühlen, um in einer Notsituation einzugreifen; dies kann mit steigender Beobachterzahl abnehmen (diffusion of responsibility). Haben Bystander eine persönliche Beziehung zum Opfer, sehen sie sich eher in der Verantwortung, prosozial zu intervenieren (Markey, 2000). Auch begünstigen die Empfindung von Empathie sowie persönliche Erfahrungen als Opfer von Cybermobbing, dass Bystander sich dafür verantwortlich fühlen, dem Opfer zu helfen (Freis & Gurung, 2013; Van Cleemput, Vandebosch, & Pabian, 2014).

Mit Blick auf die Eigenschaften der Situation dürften insbesondere Kontextfaktoren des Cybermobbingvorfalls die Empfindung persönlicher Verantwortung beeinflussen: Mit dem SIDE-Modell lässt sich auch für die cvK vermuten, dass sich Beobachter eher verantwortlich fühlen, in eine kritische Situation einzugreifen, wenn sie sich als Mitglied einer Gruppe sehen, die dieses prosoziale Verhalten positiv bewertet (Lea et al., 2001; Palasinski, 2012). Das Empfinden persönlicher Verantwortung ist dann wahrscheinlicher, weil das Gruppenmitglied nicht sanktioniert werden möchte: Sein Ziel ist es, Mitglied dieser Gruppe zu bleiben. Ist eine personale Identität salient, folgt das Individuum eher eigenen Normen; nun ist es von diesen individuellen Normen abhängig, ob sich ein Bystander von Cybermobbing verantwortlich fühlt, einzugreifen oder nicht (Klein et al., 2007; Lea et al., 2001; Schulz & Rössler, 2013). Zudem fördert eine direkte Bitte um Hilfe durch das Opfer das prosoziale Eingreifen (Macháčková et al., 2013; Markey, 2000).

Bystander von Cybermobbing intendieren eher nicht zu einem Eingreifen, wenn viele andere Bystander den Vorfall beobachten bzw. bereits gesehen haben (Obermaier et al., 2014). Weil in der cvK jedoch keine physische Kopräsenz gegeben ist, ist meist nicht ersichtlich, wie viele andere Bystander anwesend sind (Blair, Thompson, & Wuensch, 2005). Zudem lässt sich aufgrund der eingeschränkten Sichtbarkeit anderer oftmals nicht nachverfolgen, wer eine Notsituation gesehen

hat. Bystander können somit einen Vorfall von Cybermobbing ohne einzugreifen verlassen, ohne online (leicht ersichtliche) Spuren zu hinterlassen (Christophersen, 2007; Polder-Verkiel, 2012). Sie können also nicht dafür verantwortlich gemacht werden, wenn sie nicht helfen, weshalb sie sich weniger zu prosozialem Verhalten verpflichtet fühlen (Prentice-Dunn & Rogers, 1982). Wenn sie jedoch wissen, dass ihr Verhalten dokumentiert wird, tendieren Bystander ungeachtet der Anwesenheit anderer eher zu einem Eingreifen (van Bommel, van Prooijen, Elffers, & Van Lange, 2012). Wegen der (potenziell) unbegrenzten Reichweite der cvK, könnten Bystander allerdings annehmen, dass viele andere eine Notsituation auch wahrnehmen – eine Annahme, die das Gefühl persönlicher Verantwortung deutlich reduziert (Barron & Yechiam, 2002; Blair et al., 2005; Palasinski, 2012; van Bommel et al., 2012). Auch mag es die Verantwortungsempfindung senken, wenn das Opfer einen derartigen Vorfall provoziert haben könnte, z. B. durch bereitwillige Darstellung privater Informationen (Weber, Ziegele, & Schnauber, 2013).

#### 5.4 Wahl der Reaktionsform

Haben Bystander vorangegangene Schritte absolviert, müssen sie sich für eine bestimmte Art der Reaktion entscheiden. Auch in der cvK lassen sich dabei direkte und indirekte Reaktionsformen unterscheiden (Dillon & Bushman, 2015): Direkt, und damit öffentlich, können Bystander eingreifen, wenn sie z. B. einen Kommentar schreiben, in dem sie das Opfer verteidigen oder den Täter bitten, aufzuhören. Als direktes, nicht-öffentliches Eingreifen wäre denkbar, dass Bystander eine private Nachricht an Opfer oder Täter schreiben; auch könnten sie den Vorfall dem Betreiber der Seite melden, was bei Jugendlichen häufig die beliebteste Form des Intervenierens darstellt (Li, 2010). Bystander können bei Cybermobbing neben den genannten Onlineinterventionen auch offline intervenieren und z. B. einem Lehrer oder einer anderen Vertrauensperson von dem Vorfall berichten; im Folgenden fokussieren wir jedoch Interventionen, die online stattfinden.<sup>7</sup> Die Wahl einer angemessenen Reaktionsform kann schon daran scheitern, dass Bystander nicht wissen, wie sie im Online-Kontext eingreifen können: So ist Jugendlichen teilweise nicht bekannt, wie man einem Opfer von Cybermobbing helfen kann (Agatston, Kolwaski, & Limber, 2007). Bystander müssen also über ausreichend Internetkompetenz verfügen, um mögliche Reaktionsformen zu kennen (Pfaff-Rüdiger, Riesmeyer, & Kümpel, 2012). Auch persönliche Erfahrungen mit Cybermobbing können Einfluss auf die Art der Reaktion von Bystandern nehmen: Waren Jugendliche bereits Täter von (Cyber-)Mobbing, helfen sie dem Opfer eher nicht (Barlińska, Szuster, & Winiewski, 2013; Fawzi & Goodwin, 2011).

Neben Eigenschaften des Bystanders bedingen situative Faktoren die Art der Reaktion: Im Kontext von Cybermobbing ist bei diesem Schritt insbesondere zu bedenken, dass eine Intervention hauptsächlich schriftlich möglich ist. Zudem hängen die Eingriffsoptionen bei Cybermobbing davon ab, welche Möglichkeiten der spezifische Kontext zulässt: Kann man beispielsweise überhaupt Kontakt mit

<sup>7</sup> Reaktionen im Offline-Kontext sind aufgrund der oftmals großen zeitlichen und räumlichen Distanz zwischen Opfer und Bystander(n) zudem schwerlich möglich (Polder-Verkiel, 2012).

Täter und Opfer aufnehmen oder den Vorfall an Betreiber melden? Die Wahl der Reaktionsmöglichkeit wird auch durch die Anzahl der Bystander beeinflusst: Glauben Bystander, dass viele andere Individuen und auch der Täter ihr Eingreifen sehen würden, fürchten sie negative Reaktionen der anderen und helfen eher nicht-öffentlich und indirekt. Dabei könnte eine unmittelbare und öffentliche prosoziale Reaktion auch andere zu einem Eingreifen motivieren (Burn, 2009; Voelpel, Eckhoff, & Förster, 2008). Generell bevorzugen Bystander aber private Reaktionsformen gegenüber öffentlichen (Bastiaensens et al., 2014a).

## 5.5 Intentionsbildung und Eingreifen

Schließlich wirken sich sowohl Eigenschaften der Bystander als auch Eigenschaften der Situation auch auf den letzten Schritt des Modells aus: die Intention, prosozial zu reagieren und letztlich das Eingreifen selbst. So tendieren Bystander von Cybermobbing eher dazu, das Opfer zu unterstützen, wenn sie in einer guten Beziehung zu diesem stehen (Macháčková et al., 2013). Sowohl der reduced social cues approach als auch die Theorie der Deindividuation besagen, dass Personen in der cvK Bewertungen anderer weniger antizipieren sowie per se enthemmter kommunizieren (Sproull & Kiesler, 1986); daher trauen sie sich womöglich eher einzugreifen (Latané & Nida, 1981; van den Bos, Müller, & van Bussel, 2009; Voelpel et al., 2008). Weil direkte und auch einige indirekte prosoziale Reaktionen potenziell dauerhaft gespeichert sind, besteht für Eingreifende die Gefahr, sich zu blamieren oder selbst zum Opfer diffamierender Äußerungen zu werden. Ob eigenes prosoziales Verhalten sozial sanktioniert werden könnte, machen Bystander unter anderem daran fest, ob andere bereits den Täter von Cybermobbing direkt unterstützt haben, z. B. durch einen Kommentar gegen das Opfer (Pfeffer, Zorbach, & Carley, 2014). Auch derartige negative Reaktionen anderer wären dauerhaft gespeichert und aufgrund der beinahe unbegrenzten Reichweite für eine Vielzahl anderer sichtbar, was eine evaluation apprehension verstärken könnte (Yun & Park, 2011).

## 6. Fazit

### 6.1 Diskussion

Ziel des Beitrags war es, herauszuarbeiten, wie zentrale Eigenschaften der cvK die prosoziale Bystanderintervention bei Cybermobbingvorfällen beeinflussen. Theoretische Grundlage unserer Überlegungen war das Entscheidungsmodell für Hilfeverhalten von Latané und Darley (1970): Bevor sich Bystander entscheiden, in einer kritischen Situation zu helfen, müssen sie (1.) auf die Notlage aufmerksam werden, (2.) ein Eingreifen für notwendig halten, (3.) sich für ein Intervenieren verantwortlich fühlen sowie (4.) überlegen, auf welche Art sie helfen und (5.) diese Reaktion auch umsetzen. Weil sich Situationen in der cvK, in denen Bystander eine Notlage beobachten, von solchen im face-to-face Kontext unterscheiden, könnten verschiedene Merkmale den Entscheidungsprozess beeinflussen: Beispielsweise sind Bystander, Opfer und Täter nicht physisch präsent, nur eingeschränkt sicht- und identifizierbar, fühlen sich in höherem Maße anonym und

können (fast) nur computervermittelt reagieren. Hinzu kommt, dass Cybermobbingvorfälle sowie die Reaktionen von Bystandern eine (potenziell) unbegrenzte Reichweite und dauerhafte Haltbarkeit haben und zeit- und ortsunabhängig rezipiert werden können. Zentrale Spezifika der cvK haben so Folgen für Eigenschaften des Vorfalls, des Kontextes sowie des Bystanders selbst und beeinflussen damit wiederum die Bystanderintervention bei Cybermobbing.

Einerseits fördern manche Spezifika der cvK prosoziales Eingreifen von Bystandern: Etwa könnten die nahezu unbegrenzte Reichweite, die Zeit- und Ortsunabhängigkeit sowie die hohe Haltbarkeit eines solchen Vorfalls die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass Personen die kritische Situation bemerken und diese auch als eingriffswürdig beurteilen. Weiterhin begünstigen verschiedene cvK abhängige Merkmale des Bystanders ein Eingreifen in Cybermobbing, etwa wenn eine persönliche Beziehung zum Opfer besteht oder der Bystander selbst Erfahrungen als Opfer von Cybermobbing gemacht hat. Auch können prosoziale Normen sowie das Wissen über mögliche Reaktionsformen ein prosoziales Eingreifen fördern. Antizipieren Bystander in geringerem Maße negative Bewertungen anderer, weil sie z. B. im Online-Kontext in höherem Maße Anonymität empfinden, ist ein Eingreifen wahrscheinlicher (Lapidot-Leffler & Barak, 2012; Sproull & Kiesler, 1986).

Andererseits hemmen bestimmte Eigenschaften der cvK eine Bystanderintervention. Dies betrifft insbesondere die Merkmale des Cybermobbingvorfalls selbst: So ist z. B. der Schaden, den das Opfer davontragen könnte, im Online-Kontext nur schwierig abzuschätzen und damit ist oft unklar, ob es Hilfe benötigt oder nicht. Auch sind die Anwesenheit anderer Bystander und deren Reaktionen meist lediglich zu erahnen, was die Einschätzung einer kritischen Situation als Notlage zusätzlich erschwert. Weil Bystander im Online-Kontext nicht sichtbar und nur eingeschränkt identifizierbar sind, kann es nicht auf sie zurückgeführt werden, wenn sie in einer Notsituation nicht eingreifen; insofern könnte die persönliche Verantwortung in der cvK generell geringer ausgeprägt sein. Weil Bystander oft vermuten, dass ein Cybermobbingvorfall von sehr vielen anderen ebenfalls rezipiert wird, dürfte sich deren Verantwortungsbewusstsein eher vermindern (Polder-Verkiel, 2012); dies verringert wiederum die Wahrscheinlichkeit einer prosozialen Bystanderintervention.

## 6.2 Limitationen und Ausblick

Die Ergebnisse der theoretischen Analyse unterliegen diversen Einschränkungen. Im vorliegenden Beitrag wurden zentrale Eigenschaften der cvK in (halb-) öffentlichen Kontexten herausgestellt. Jedoch unterscheiden sich die verschiedenen Anwendungen mit (halb-)öffentlicher Reichweite: So ist etwa in geschlossenen Facebook-Gruppen durchaus vermerkt, wie viele Bystander einen Vorfall von Cybermobbing bereits gesehen haben; auf einem öffentlich zugänglichen Blog ist hingegen kein derartiger Hinweis vorhanden. Dies könnte wiederum die Empfindung persönlicher Verantwortung in unterschiedlicher Form beeinflussen. Allerdings arbeiten wir erstmals systematisch heraus, welche Auswirkungen zentrale Spezifika der cvK die Bystanderintervention und deren Einflussfaktoren bei Cybermobbing haben, was für eine allgemeine Abhandlung spricht. Zudem lag der

Fokus auf zentralen Einflussfaktoren der Bystanderintervention; somit sind weitere Variablen der Situation oder der Bystander selbst denkbar, die prosoziales Verhalten von Bystandern im Online-Kontext bedingen.

Der Beitrag bietet vielfältige Anknüpfungsmöglichkeiten für zukünftige Forschung. Erstens ist denkbar, die Analyse der Bystanderintervention in der cvK auszuweiten, etwa indem andere Notsituationen, z. B. sexuelle Belästigung im Online-Kontext, einbezogen werden. Zweitens könnte das Vorgehen dieser theoretischen Analyse Anregungen für die Übertragung weiterer theoretischer Konzepte aus dem face-to-face Kontext in den Online-Kontext bieten. Drittens bedürfen die theoretisch abgeleiteten und teilweise als ambivalent befundenen Auswirkungen von Charakteristika des Online-Kontexts auf die Bystanderintervention bei Cybermobbing einer empirischen Überprüfung, was eine lohnende Aufgabe für zukünftige Studien darstellt.

## Literatur

- Agatston, P. W., Kowalski, R., & Limber, S. (2007). Students' perspectives on cyber bullying. *Journal of adolescent health, 41*, 59–60.
- Allport, F. H. (1924). *Social psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Alsaker, F. D. (2003). *Quälgeister und ihre Opfer. Mobbing unter Kindern – und wie man damit umgeht*. Bern: Hans Huber.
- Anker, A. E., & Feeley, T. H. (2011). Are nonparticipants in prosocial behavior merely innocent bystanders? *Health Communication, 26*, 13–24.
- Barlińska, J., Szuster, A., & Winiewski, M. (2013). Cyberbullying among adolescent bystanders: Role of the communication medium, form of violence, and empathy. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 23*, 37–51.
- Barron, G., & Yechiam, E. (2002). Private e-mail requests and the diffusion of responsibility. *Computers in Human Behavior, 18*, 507–520.
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014a). ‚Can I afford to help?‘ How affordances of communication modalities guide bystanders' helping intentions towards harassment on social network sites. *Behaviour & Information Technology*. Advance online publication.
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014b). Cyberbullying on social network sites. An experimental study into bystanders' behavioural intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior, 31*, 259–271.
- Bauman, S., Toomey, R. B., & Walker, J. L. (2013). Associations among bullying, cyberbullying, and suicide in high school students. *Journal of Adolescence, 36*, 341–350.
- Becherer, T., & Jöckel, S. (2012). Der Konsum von Happy Slapping Videos unter deutschen Jugendlichen. Der Einfluss von Sensationslust und Einfühlungsvermögen. *Studies in Communication | Media (SCM), 1*, 113–133.
- Blair, C. A., Thompson, L. F., & Wuensch, K. L. (2005). Electronic helping behavior: The virtual presence of others makes a difference. *Basic and Applied Social Psychology, 27*, 171–178.
- Boos, M., Jonas, K. J., & Sassenberg, K. (2000). Sozial- und organisationspsychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation. In M. Boos, K. J. Jonas, & K. Sassen-

- berg (Hrsg.), *Computervermittelte Kommunikation in Organisationen* (S. 1–7). Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe.
- Burn, S. M. (2009). A situational model of sexual assault prevention through bystander intervention. *Sex Roles*, 60, 779–792.
- Christophersen, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: „On the internet, nobody knows you’re a dog“. *Computers in Human Behavior*, 23, 3033–3056.
- Darley, J. M., & Latané, B. (1968). Bystander intervention in emergencies: diffusion of responsibility. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8, 377–383.
- Desmet, A., Bastiaensens, S., Van Cleemput, K., Poels, K., Vandebosch, H., & de Bourdeaudhuij, I. (2012). Mobilizing bystanders of cyberbullying: an exploratory study into behavioural determinants of defending the victim. *Annual Review of Cybertherapy and Telemedicine*, 10, 58–63.
- Diener, E. (1979). Deindividuation, self-awareness, and disinhibition. *Journal of Personality & Social Psychology*, 37, 1160–1171.
- Dillon, K. P., & Bushman, B. J. (2015). Unresponsive or un-noticed? Cyberbystander intervention in an experimental cyberbullying context. *Computers in Human Behavior*, 45, 144–150.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe.
- Dooley, J. J., Pyzalski, J., & Cross, D. (2009). Cyberbullying versus face-to-face bullying. *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, 217, 182–188.
- Dovidio, J., Piliavin, J. A., Schroeder, D., & Penner, L. (2006). *The social psychology of prosocial behavior*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Dubrovsky, V. J., Kiesler, S., & Sethna, B. N. (1991). The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups. *Human-Computer Interaction*, 6, 119–146.
- Fawzi, N. (2009a). *Cyber-Mobbing. Ursachen und Auswirkungen von Mobbing im Internet*. Baden-Baden: Nomos.
- Fawzi (2009b). Öffentlich und dauerhaft. Cyber-Mobbing unter Jugendlichen. *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, 32, 224–239.
- Fawzi, N., & Goodwin, B. (2011). Witnesses of the offense. What influences the behavior of bystanders of cyberbullying? *Vortrag auf der 61. Jahrestagung der International Communication Association (ICA), Boston*.
- Festl, R., & Quandt, T. (2013). Social relations and cyberbullying: The influence of individual and structural attributes on victimization and perpetration via the internet. *Human Communication Research*, 39, 101–126.
- Festl, R., Scharnow, M., & Quandt, T. (2014). The individual or the group: A multilevel analysis of cyberbullying in school classes. *Human Communication Research*, online first.
- Finn, J. (2004). A survey of online harassment at a university campus. *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 468–483.
- Fischer, P., Greitemeyer, T., Kastenmüller, A., Krueger, J. I., Vogrincic, C., Frey, D., Heene, M., Wicher, M., & Kainbacher, M. (2011). The bystander-effect: A meta-analytic review on bystander intervention in dangerous and non-dangerous emergencies. *Psychological Bulletin*, 137, 517–537.

- Freis, S. D., & Gurung, R. A. R. (2013). A Facebook analysis of helping behavior in online bullying. *Psychology of Popular Media Culture, 2*, 11–19.
- Gottlieb, J., & Carver, C. S. (1980). Anticipation of future interaction and the bystander effect. *Journal of Experimental Social Psychology, 16*, 253–260.
- Guadagno, R. E., Muscanell, N. L., Rice, L. M., & Roberts, N. (2013). Social influence online: The impact of social validation and likability on compliance. *Psychology of Popular Media Culture, 2*, 51–60.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2008). Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior, 29*, 129–156.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist, 39*, 1123–1134.
- Klein, O., Spears, R., & Reicher, S. (2007). Social identity performance: Extending the strategic side of SIDE. *Personality & Social Psychology Review, 11*, 28–45.
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. W., & Lattanner, M. R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin, 140*, 1073–1137.
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. W., & Reese, H. H. (2012). Cyberbullying among college students. Evidence from multiple domains of college life. In C. Wankel & L. Wankel (Hrsg.), *Misbehavior online in higher education* (S. 293–321). Bingley, UK: Emerald Publishing Group.
- Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2012). *Cyberbullying. Bullying in the digital age*. Malden, Mass: Wiley-Blackwell.
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge to define. *CyberPsychology, Behavior & Social Networking, 15*, 285–289.
- Lapidot-Lefler, N., & Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior, 28*, 434–443.
- Latané, B., & Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* New York: Appleton-Century-Crofts.
- Latané, B., & Nida, S. (1981). Ten years of research on group size and helping. *Psychological Bulletin, 89*, 308–324.
- Lea, M., Spears, R., & de Groot, D. (2001). Knowing me, knowing you: Anonymity effects on social identity processes within groups. *Personality and Social Psychology Bulletin, 27*, 526–537.
- Leary, M. R., Barnes, B. D., Griebel, C., Mason, E., & McCormack Jr., D. (1987). The impact of conjoint threats to social- and self-esteem on evaluation apprehension. *Social Psychology Quarterly, 50*, 304–311.
- Levine, M., Cassidy, C., & Jentsch, I. (2010). The implicit identity effect: Identity primes, group size, and helping. *British Journal of Social Psychology, 49*, 785–802.
- Levine, M., & Crowther, S. (2008). The responsive bystander: How social group membership and group size can encourage as well as inhibit bystander Intervention. *Journal of Personality and Social Psychology, 95*, 1429–1439.
- Li, Q. (2010). Cyberbullying in high schools: A study of students' behaviors and beliefs about this new phenomenon. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 19*, 372–392.
- Lindsay, M., & Krysik, J. (2012). Online harassment among college students. *Information, Communication & Society, 15*, 703–719.

- Macháčková, H., Dedkova, L., Sevcikova, A., & Cerna, A. (2013). Bystanders' support of cyberbullied schoolmates. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23, 25–36.
- Markey, P. M. (2000). Bystander intervention in computer-mediated communication. *Computers in Human Behavior*, 16, 183–188.
- Matheson, K., & Zanna, M. P. (1988). The impact of computer-mediated communication on self-awareness. *Computers in Human Behavior*, 4, 221–233.
- McKenna, K. Y. A., & Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from cyberspace: The implications of the internet for personality and social psychology. *Personality & Social Psychology Review*, 4, 57–75.
- Miller, D. T., & McFarland, C. (1987). Pluralistic ignorance: When similarity is interpreted as dissimilarity. *Journal of Personality & Social Psychology*, 53, 298–305.
- Misoch, S. (2006). *Online-Kommunikation*. Konstanz: UVK.
- mpfs (2014). *JIM-Studie 2014. Jugend, Information, (Multi-) Media*. Abgerufen am 14. März 2015 von <http://www.mpfs.de/?id=631>.
- Obermaier, M., Fawzi, N., & Koch, T. (2014). Bystanding or standing by? How the number of bystanders affects the intention to intervene in cyberbullying. *New Media and Society*. Advance online publication.
- Palasinski, M. (2012). The roles of monitoring and cyberbystanders in reducing sexual abuse. *Computers in Human Behavior*, 28, 2014–2022.
- Pantin, H. M., & Carver, C. S. (1982). Induced competence and the bystander effect. *Journal of Applied Social Psychology*, 12, 100–111.
- Pfaff-Rüdiger, S., Riesmeyer, C., & Kümpel, A. (2012). Media literacy and developmental tasks: A case study in Germany. *Media Studies*, 3, 42–57.
- Pfeffer, J., Zorbach, T., & Carley, K. M. (2014). Understanding online firestorms: Negative word-of-mouth dynamics in social media networks. *Journal of Marketing Communications*, 20, 117–128.
- Polder-Verkiel, S. E. (2012). Online responsibility: Bad samaritanism and the influence of internet mediation. *Science and Engineering Ethics*, 18, 117–141.
- Postmes, T., & Spears, R. (1998). Deindividuation and antinormative behavior: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 123, 238–259.
- Pozzoli, T., & Gini, G. (2013). Why do bystanders of bullying help or not? A multidimensional model. *Journal of Early Adolescence*, 33, 315–340.
- Pöyhönen, V. (2012). Standing up for the victim, siding with the bully or standing by? Bystander responses in bullying situations. *Social Development*, 21, 722–741.
- Prentice-Dunn, S., & Rogers, R. W. (1982). Effects of public and private self-awareness on deindividuation and aggression. *Journal of Personality & Social Psychology*, 43, 503–513.
- Schulz, A., & Rössler, P. (2013). *Schweigespirale Online. Die Theorie der öffentlichen Meinung und das Internet*. Baden-Baden: Nomos.
- Shotland, R. L., & Huston, T. L. (1979). Emergencies: What are they and do they influence bystanders to intervene? *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1822–1834.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 147–154.
- Slonje, R., Smith, P.K., & Frisén, A. (2012). Processes of cyberbullying, and feelings of remorse by bullies: A pilot study. *European Journal of Developmental Psychology*, 9, 244–259.

- Smith, P.K., del Barrio, C., & Tokunaga, R. (2012). Definitions of bullying and cyberbullying: how useful are the terms? In S. Bauman, J. Walker, & D. Cross (Hrsg.), *Principles of cyberbullying research. Definitions, measures and methodology* (S. 26–40). New York, London: Routledge.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology & Psychiatry*, *49*, 376–385.
- Spears, R., & Lea, M. (1994). Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication. *Communication Research*, *21*, 427–459.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, *32*, 1492–1512.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, *7*, 321–326.
- Taddicken, M. (2008). *Methodeneffekte bei Web-Befragungen. Einschränkungen der Datengüte durch ein „reduziertes Kommunikationsmedium“*. Köln: Halem.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1985). The social identity theory of intergroup behaviour. In S. Worchel & W. G. Austin (Hrsg.), *Psychology of intergroup relations* (S. 7–24). Chicago: Nelson-Hall.
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, *26*, 277–287.
- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., & Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Oxford, UK: Blackwell.
- Valentine, M. E. (1980). The attenuating influence of gaze upon the bystander intervention effect. *The Journal of Social Psychology*, *111*, 197–203.
- van Bommel, M., van Prooijen, J.-W., Elffers, H., & Van Lange, P. A. M. (2012). Be aware to care: Public self-awareness leads to a reversal of the bystander effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, *48*, 926–930.
- Van Cleemput, K., Vandebosch, H., & Pabian, S. (2014). Personal characteristics and contextual factors that determine „helping,“ „joining in,“ and „going nothing“ when witnessing cyberbullying. *Aggressive Behavior*, *40*, 383–396.
- van den Bos, K., Müller, P. A., & van Bussel, A. A. L. (2009). Helping to overcome intervention inertia in bystander’s dilemmas: Behavioral disinhibition can improve the greater good. *Journal of Experimental Social Psychology*, *45*, 873–878.
- Voelpel, S. C., Eckhoff, R. A., & Förster, J. (2008). David against Goliath? Group size and bystander effects in virtual knowledge sharing. *Human Relations*, *61*, 271–295.
- Walther, J. B., & D’Addario, K. P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, *19*, 324–347.
- Weber, M., Ziegele, M., & Schnauber, A. (2013). Blaming the victim: The effects of extraversion and information disclosure on guilt attributions in cyberbullying. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *16*, 254–259.
- Willard, N. (2005). Educator’s guide to cyberbullying. Addressing the harm caused by online social cruelty. Abgerufen am 2. Februar 2015 von [http://www.asdk12.org/Middle-Link/AVB/bully\\_topics/EducatorsGuide\\_Cyberbullying.pdf](http://www.asdk12.org/Middle-Link/AVB/bully_topics/EducatorsGuide_Cyberbullying.pdf)
- Wilson, J. P. (1976). Motivation, modeling, and altruism: A person x situation analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, *34*, 1078–1086.

- Wolak, J., Mitchell, K. J., & Finkelhor, D. (2007). Does online harassment constitute bullying? An exploration of online harassment by known peers and online-only contacts. *Journal of Adolescent Health, 41*, 51–58.
- Ybarra, M. L., & Mitchell, K. J. (2004). Youth engaging in online harassment: Associations with caregiver-child relationships, internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence, 27*, 319–336.
- Yun, G. W., & Park, S.-Y. (2011). Selective posting: Willingness to post a message online. *Journal of Computer-Mediated Communication, 16*, 201–227.
- Zimbardo, P. G. (1969). The human choice: Individuation, reason, and order vs. deindividuation, impulse and chaos. In W. T. Arnold & D. Levine (Hrsg.), *Nebraska symposium on motivation* (S. 237–307). Nebraska: University of Nebraska Press.

## EXTENDED ABSTRACT

### **Bystander intervention in cyberbullying.**

Why characteristics of computer-mediated communication both prevent and promote prosocial intervention of bystanders

*Magdalena Obermaier, Nayla Fawzi & Thomas Koch*

#### **1. Bystander intervention**

According to Latané and Darley's (1970) decision model of bystander intervention, it depends upon the outcome of five decisions whether or not individuals help in an emergency situation. They have to notice the event (1) and interpret it as an emergency (2). Moreover, they must feel responsible to intervene (3); then, bystanders have to reflect on how to help (4) and, finally, they need to decide to intervene and implement their chosen course of action (5). If any of these steps is not completed successfully, bystanders will not engage in helping behavior (Latané & Darley, 1970). Both personal and situational factors influence this process (e.g. Burn, 2009; Fischer et al., 2011; Guadagno et al., 2013). For instance, a personal relationship with the victim promotes prosocial behavior, whereas the presence of other people prevents bystanders from intervening.

#### **2. Influence of CMC's characteristics on bystander intervention in cyberbullying**

We assume that the five steps of the model are also relevant for bystander intervention in cyberbullying (Obermaier et al., 2014). However, several characteristics of computer-mediated communication (CMC) might modify bystander intervention online in comparison to face-to-face intervention. Being physically not present, bystanders can only react via CMC in contrast to the face-to-face context where they can support the victim verbally or physically. Online, bystanders cannot observe victims' reactions like crying or screaming directly and CMC allows people to act more anonymously – thus, not engaging in helping behavior cannot be traced back to an individual. However, while bystanders can only intervene offline if they are present at the time of the emergency, they can react online independently from their location; they might also offer help some time after the actual incident. Furthermore, the permanent storage of CMC and the high potential reach of an incident in public or semi-public places are factors that can affect bystanders' behavior. Against this background, the paper provides a theoretical analysis of the influence of those characteristics on bystanders' prosocial intervention along the five-step model; also, we systematize these considerations in a theoretical model. Thereby, we focus on personal characteristics of the bystander as well as situational characteristics of the incident.

### *Notice the event*

Central characteristics of CMC influence personal as well as situational factors which, in turn, moderate the first step. For instance the possible anonymity online can conceal the victim's as well as the bystander's identity which could reduce the likelihood to notice the event as individuals' motivation and awareness is much higher if there exists a personal relationship between victim and bystander (Desmet et al., 2012). With regard to situational factors, on the one hand, an incident has a higher chance to get noticed online as it is permanently stored and bystanders can notice the event irrespective of time and place. On the other hand, the lack of situational cues which are available offline like a cry for help or a crowd of people can also decrease the possibility to become aware of the incident.

### *Interpret the event as an emergency*

The features of CMC can also affect bystanders' personal characteristics that are relevant during the second step. Due to the non-visibility of victims' reactions, bystanders might react less empathic online which can hamper the interpretation of the event as an emergency situation. In contrast, having already fallen victim of cyberbullying or having a personal relation to the victim can increase the likelihood that a bystander perceives it as an emergency (Macháčková et al., 2013). Also, characteristics of CMC affect situational factors that can both prevent and promote the evaluation of bystanders: While, e.g. the publicity of the events influences their perceived severity which, in turn, makes it more likely that bystanders interpret the event as an emergency (Bastiaensens et al., 2014b; Obermaier et al., 2014) others can hamper it, e.g. the missing reactions of victims but also of perpetrators (physically aggressive behavior) and other bystanders (Guadagno et al., 2013).

### *Take personal responsibility*

Regarding personal characteristics of the bystander, a personal relation to the victim can boost the feeling of responsibility (Markey, 2000). In terms of situational factors, the number of other bystanders plays an important role: the greater the number of bystanders who already observed the emergency, the less responsible each individual feels (Obermaier et al., 2014). However, due to the lack of visibility bystanders often cannot assess how many individuals have already witnessed the event. This lack of visibility also makes it easier for bystanders to remain passive, since this non-behavior cannot be noticed by other users and cannot be sanctioned (Polder-Verkiel, 2012). However, due to the potential unlimited range of the incident, bystanders can always assume that there are many other bystanders which also limits the feeling of responsibility (van Bommel et al., 2012).

### *Know appropriate form of assistance*

To choose an appropriate form of assistance, bystanders need to be aware of the existing possibilities to help online. The situational characteristics of the event also affect the possibilities to intervene which can be distinguished in direct and indirect forms of intervention. A direct (and public) reaction could be a post that defends the victim; an indirect reaction could be a personal message to the perpetrator asking him or her to delete the event. Again, other present bystanders play a role as bystanders might fear negative reactions themselves if they intervene publicly which could explain why bystanders prefer private interventions to public ones (Bastiaensens et al., 2014a).

### *Provide help*

The last step is also influenced by personal and situational characteristics: It is assumed that it is easier for bystanders to intervene online as their fear of evaluations of others is lower than offline; moreover, they rather provide help if they have a good relation to the victim (Macháčková et al., 2013). On the other hand, bystanders risk getting bullied themselves by intervening which could prevent them of providing help.

## **3. Conclusion**

Bystanders play a decisive role in cyberbullying: passive behavior, which most bystanders engage in, can reinforce the bullying, because a perpetrator may perceive it as approval, whereas prosocial intervention can help to end the incident and thus limit negative consequences for the victim. Thus, since emergencies in the online environment differ from those in the offline context, we proposed a model that systematizes how CMC's central characteristics affect prosocial bystander intervention and differentiate between effects via personal characteristics of the bystander as well as via situational characteristics of the incident. On the basis of Latané and Darley's five-step model of bystander intervention, the model shows that the central characteristics of CMC can both promote and hamper bystander intervention in cyberbullying during all five steps. To shed more light on this ambivalent finding, future research could use our systematization to further analyze empirically which circumstances actually promote and which prevent prosocial bystander behavior in cyberbullying.

## **References**

- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014a). 'Can I afford to help?' How affordances of communication modalities guide bystanders' helping intentions towards harassment on social network sites. *Behaviour & Information Technology*. Advance online publication.
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014b). Cyberbullying on social network sites. An experimental

- study into bystanders' behavioural intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior*, 31, 259–271.
- Burn, S. M. (2009). A situational model of sexual assault prevention through bystander intervention. *Sex Roles*, 60, 779–792.
- Desmet, A., Bastiaensens, S., Van Cleemput, K., Poels, K., Vandebosch, H., & de Bourdeaudhuij, I. (2012). Mobilizing bystanders of cyberbullying: an exploratory study into behavioural determinants of defending the victim. *Annual Review of Cybertherapy and Telemedicine*, 10, 58–63.
- Fischer, P., Greitemeyer, T., Kastenmüller, A., Krueger, J. I., Vogrincic, C., Frey, D., Heene, M., Wicher, M., & Kainbacher, M. (2011). The bystander-effect: A meta-analytic review on bystander intervention in dangerous and non-dangerous emergencies. *Psychological Bulletin*, 137, 517–537.
- Guadagno, R. E., Muscanell, N. L., Rice, L. M., & Roberts, N. (2013). Social influence online: The impact of social validation and likability on compliance. *Psychology of Popular Media Culture*, 2, 51–60.
- Latané, B., & Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* New York: Appleton-Century-Crofts.
- Macháčková, H., Dedkova, L., Sevcikova, A., & Cerna, A. (2013). Bystanders' support of cyberbullied schoolmates. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23, 25–36.
- Markey, P. M. (2000). Bystander intervention in computer-mediated communication. *Computers in Human Behavior*, 16, 183–188.
- Obermaier, M., Fawzi, N., & Koch, T. (2014). Bystanding or standing by? How the number of bystanders affects the intention to intervene in cyberbullying. *New Media and Society*. Advance online publication.
- Polder-Verkiel, S. E. (2012). Online responsibility: Bad samaritanism and the influence of internet mediation. *Science and Engineering Ethics*, 18, 117–141.
- van Bommel, M., van Prooijen, J.-W., Elffers, H., & Van Lange, P. A. M. (2012). Be aware to care: Public self-awareness leads to a reversal of the bystander effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48, 926–930.