

Maximilian Schober / Carla Zech / Niels Brüggen

Wenn junge Menschen bei KI-Chatbots Hilfe suchen

Qualitative Studie zu Chancen und Risiken der Nutzung von Künstlicher Intelligenz bei psychosozialer Belastung

R E I H E
Medienpädagogik

kopaed

Maximilian Schober / Carla Zech / Niels Brüggen **Wenn junge Menschen bei KI-Chatbots Hilfe suchen** Qualitative Studie zu Chancen und Risiken der Nutzung von Künstlicher Intelligenz bei psychosozialer Belastung

Reihe Medienpädagogik Band 24

JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis, München (Hrsg.)

Maximilian Schober / Carla Zech / Niels Brüggen

Wenn junge Menschen bei KI-Chatbots Hilfe suchen

Qualitative Studie zu Chancen und Risiken der Nutzung von Künstlicher Intelligenz bei psychosozialer Belastung

kopaed (muenchen)
www.kopaed.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.ddb.de abrufbar.

Zitationsvorschlag:
Schober, Maximilian/Zech, Carla/Brüggen, Niels (2026): Wenn junge Menschen bei KI-Chatbots Hilfe suchen. Qualitative Studie zu Chancen und Risiken der Nutzung von Künstlicher Intelligenz bei psychosozialer Belastung. München: kopaed.

Autor*innen: Maximilian Schober, Carla Zech, Dr. Niels Brüggen
Unter Mitarbeit von: Michelle Büchel, Pia Tietjen

Inhaltliche Verantwortung:
JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis
Rechtsträger: JFF – Jugend Film Fernsehen e.V.
Arnulfstr. 205
80634 München
Telefon: +49 89 689890
E-Mail: jff@jff.de

Vertretungsberechtigte: Prof. Dr. Birgit Dorner (Vorsitzende), Dr. Susanne Eggert und Axel Geißendörfer (Direktorium)
Erstellt im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts: Digital Streetwork Bayern

Förderhinweis: Das Projekt „Digital Streetwork Bayern“ ist ein Kooperationsprojekt des Bayerischen Jugendrings (BJR) und des JFF – Institut für Medienpädagogik. Es wird vom Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autor*innen.

ISBN 978-3-96848-219-4 DOI: https://doi.org/10.21240/kopaed/978-3-96848-219-4
Druck: docupoint, Barleben

© kopaed 2026
Arnulfstraße 205, 80634 München
Fon: 089. 688 900 98 Fax: 089. 689 19 12
E-mail: info@kopaed.de Internet: www.kopaed.de

Danksagung

Unser besonderer Dank gilt den jungen Menschen, die wir im Rahmen dieser Studie interviewen durften. Wir danken ihnen herzlich für ihr Vertrauen, ihre Offenheit und den Mut, ihre Erfahrungen, Gedanken und persönlichen Perspektiven mit uns zu teilen. Ohne ihre Bereitschaft, Einblicke in ihre Lebenswelt zu geben, wäre diese Studie nicht möglich gewesen. Ebenso herzlich danken wir allen, die die Befragungen in den verschiedenen Einrichtungen ermöglicht und uns bei der Durchführung der Studie unterstützt haben.

Unser Dank gilt außerdem den pädagogischen Fachkräften im Projekt Digital Streetwork Bayern für die Einblicke in ihre Beratungspraxis und für ihre Unterstützung bei der Einordnung der Ergebnisse. Herzlich danken möchten wir zudem den beiden Psychotherapeutinnen Sabine Finster und Mareike Schober, die das Forschungsteam mit ihrer Expertise begleitet haben.

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung und Problemstellung 11

2 Methodische Anlage 15
2.1 Forschungsethische Überlegungen 16
2.2 Erhebung und Sample 18
2.3 Vorgehen bei der Auswertung 21

3 Forschungsstand zur Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastung 25
3.1 KI-Chatbots: Funktionsweise und Umgang mit Anfragen in Bezug auf psychosoziale Belastung 26
3.1.1 Funktionsweise und Datenverarbeitung 27
3.1.2 Zuschreibung von Verständnis, Empathie und sozialer Responsivität 28
3.1.3 Jugendschutz und datenschutzbezogene Richtlinien 30
3.2 Psychosoziale Belastungen junger Menschen in postdigitalen Lebenswelten 36
3.2.1 Aufwachsen in postdigitalen Lebenswelten 36
3.2.2 Verbreitung und Formen psychosozialer Belastung 38
3.2.3 Soziale Ungleichheit und besonders belastete Gruppen 40
3.2.4 Informationshandeln und digitales Hilfesuchverhalten 41
3.3 Empirische Befunde zur Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung 44
3.3.1 Allgemeine Nutzung generativer Chatbots 44
3.3.2 Nutzung bei psychosozialer Belastung 47

4 Ergebnisse **55**
4.1 Allgemeine Nutzung von KI-Chatbots im Alltag 55
4.1.1 Genutzte Angebote 56
4.1.2 Motive und Anlässe für allgemeine Nutzung 56
4.1.3 Nutzungsweisen und Intensität 59
4.2 Bearbeitung psychosozialer Belastung im Austausch mit KI-Chatbots 60
4.2.1 Bearbeitete Themen und Einbettung in die alltägliche Nutzung 61
4.2.2 Vier Aneignungstypen: Nutzung, Erleben und Reflexion im Vergleich 62
4.2.3 Chancen und Herausforderungen der Bearbeitung von psychosozialen Themen mit KI-Chatbots 76
4.3 Umgangsweisen und Kompetenzen im Kontext der Nutzung 84
4.3.1 Wissen über Funktionsweisen und Datenverarbeitung einbringen 85
4.3.2 Belastendes in Worte fassen 86
4.3.3 Anfragen gestalten und Antworten steuern 86
4.3.4 Antworten prüfen und einordnen 87
4.3.5 Persönliche Informationen dosieren 88
4.3.6 Eignung abwägen und Nutzungsanlässe begrenzen 88
4.3.7 Die eigene Nutzung beobachten, begrenzen und sozial einordnen 89
4.3.8 Gesellschaftliche Einbettung und Konsequenzen reflektieren 89
4.3.9 Kommerzielle Strukturen und ökonomische Logiken hinterfragen 90
4.4 Bedarfe und Wünsche 91
4.4.1 Gestaltung und Anpassung von KI-Chatbots 91

4.4.2 Wissens- und Transparenzbedarfe 93
4.4.3 Erwartungen an gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen 93

5 Kompetenzen und pädagogische Begleitung im Umgang mit KI-Chatbots 95
5.1 Anforderungen im Umgang mit KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung 95
5.1.1 Bezugspunkt: die eigene Nutzung und ihr Erleben 99
5.1.2 Bezugspunkt: das genutzte Angebot 105
5.1.3 Bezugspunkt: die soziale und gesellschaftliche Einbettung 110
5.1.4 Grenzen individueller Handlungsmöglichkeiten 114
5.2 Hinweise für die Weiterentwicklung KI-bezogener pädagogischer Fachlichkeit 116
5.2.1 KI-bezogene medienpädagogische Kompetenz weiterentwickeln 117
5.2.2 Medien- und Bewältigungshandeln pädagogisch begleiten 119
5.2.3 Niedrigschwellige Zugänge und verlässliche Erreichbarkeit gestalten 120
5.3 Konsequenzen für Digital Streetwork 121
5.3.1 Digital Streetwork als Unterstützungsangebot stärker verankern 122
5.3.2 KI-bezogene Fachlichkeit vertiefen 123
5.3.3 KI-bezogene Medienkompetenzförderung stärken 124
5.3.4 Beratungs- und Beziehungsarbeit sowie ihre Rahmenbedingungen weiterentwickeln 125

6 Ausblick **127**
6.1 Unterstützende Angebotsgestaltung und pädagogische Praxis 127
6.2 KI-Chatbots im Kontext weiterer Möglichkeitsräume junger Menschen 130
6.3 Reichweite der Befunde und weiterführende Forschungsfragen 131

Literaturverzeichnis **135**

1 Einführung und Problemstellung

„Ich kann mit ChatGPT lockerer reden, offener sein. Weil es ist keine Person. ChatGPT erwartet nichts von mir und ich muss mir keine Sorgen machen, wie es reagiert, weil es nicht schlecht reagiert."

Diese Aussage von Melanie, einer Interviewten aus der Altersgruppe der 14- bis 16-Jährigen, zeigt einen Umgang mit belastenden Themen, den junge Menschen aktuell für sich entdecken: Sie wenden sich mit belastenden Themen an einen KI-Chatbot, weil dieser keine Person ist, nichts von ihnen erwartet und nicht wertend reagiert und ihnen gerade als nichtmenschliches Gegenüber eine Offenheit ermöglicht, die im Gespräch mit anderen Menschen schwerer fällt.

Diese qualitative Studie untersucht ebendiesen Umgang junger Menschen mit KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung. Ausgangspunkt war eine Beobachtung aus der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts Digital Streetwork Bayern, in deren Rahmen auch die vorliegende Studie durchgeführt wurde: dass junge Menschen KI-Chatbots zunehmend auch zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen nutzen (Zech/Brüggen 2024). Digital Streetwork Bayern ist ein Projekt des Bayerischen Jugendrings, das in Zusammenarbeit mit dem JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis umgesetzt und vom Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales im Rahmen des bayerischen Aktionsplans „Jugend" gefördert wird. Seit September 2021 sind pädagogische Fachkräfte in allen sieben bayerischen Bezirken tätig. Sie beraten und begleiten junge Menschen zwischen 14 und 27 Jahren in deren digitaler Lebenswelt, etwa zu psychischer Gesundheit, Schule, Arbeit und Beziehungen, und vermitteln bei Bedarf an spezialisierte Hilfesysteme. Für die jungen Menschen ist das Angebot kostenlos und anonym; die Fachkräfte stehen unter Schweigepflicht. Medienkompetenzförderung ist dabei eine Querschnittsaufgabe des Projekts. Sie erfolgt nicht in abgegrenzten Programmen, sondern situativ und alltagsnah: als kleine, gezielte Impulse, die an konkrete Situationen,

Fragen und Problemlagen der jungen Menschen anknüpfen und in bereits laufende Interaktionen eingebettet sind (Erdmann/Zech 2025). Digitale Medien sind in diesem Feld zugleich Arbeitsmittel der Beratung und Gegenstand der pädagogischen Auseinandersetzung. Bezogen auf KI-Chatbots bedeutet dies etwa, im Kontakt aufzugreifen, wenn Klient*innen einem Chatbot ein belastendes Thema anvertrauen, und gemeinsam einzuordnen, wie verlässlich dessen Antworten sind und wo seine Grenzen liegen.

Für das Arbeitsfeld Digital Streetwork wirft dieser Umgang neue Fragen auf. Wenn junge Menschen belastende Themen nicht nur mit Freund*innen, Familie oder Fachkräften, sondern auch mit KI-Chatbots bearbeiten, verändert dies die Ausgangslage pädagogischer Beratung und situativer Medienkompetenzförderung. Um junge Menschen dabei angemessen begleiten zu können, ist zunächst zu verstehen, wie sie diese Angebote in ihren Alltag und ihr Bewältigungshandeln einbeziehen, welche Funktionen Chatbots für sie übernehmen und welche Chancen, Grenzen und Unterstützungsbedarfe daraus entstehen. Die vorliegende Studie geht diesen Fragen nach.

Fragestellungen und Ziele der Studie

Ziel der Studie ist es, diese Nutzung genauer zu verstehen: wie junge Menschen KI-Chatbots bei belastenden Themen einsetzen, bewerten und erleben. Darüber hinaus ordnet die Studie diese Nutzung ein, indem sie Chancen, Herausforderungen und Risiken herausarbeitet und aufzeigt, welche Kompetenzen junge Menschen dabei bereits einsetzen und welche Bedarfe für einen guten Umgang mit KI-Chatbots bestehen. Die leitenden Forschungsfragen lassen sich in vier Bereiche gliedern:

1. **Nutzung und Erfahrungen**
    - Wie und warum nutzen junge Menschen KI-Chatbots zur Bearbeitung von psychosozialen Belastungen?
    - Welche KI-Chatbots nutzen junge Menschen dazu?
    - Welche belastenden Themen bearbeiten sie?

- In welche Nutzungsweisen ist die Nutzung bei psychosozialer Belastung eingebunden?

2. Chancen und Herausforderungen

- Welche Chancen, Herausforderungen und Risiken sehen junge Menschen bei der Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung von psychosozialen Belastungen?
- Welche Chancen, Herausforderungen und Risiken werden in der Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung von psychosozialen Belastungen sichtbar?

3. Kompetenzen im Umgang und Wissen über KI-Chatbots

- Was wissen junge Menschen über Funktionsweisen und Möglichkeiten von KI-Chatbots? Welche Annahmen und welches Alltagsverständnis haben sie?
- Welche Kompetenzen werden im Umgang mit KI-Chatbots sichtbar?
- Welche Kompetenzen erachten junge Menschen und pädagogische Fachkräfte aus dem Bereich Digital Streetwork im Umgang mit KI-Chatbots zur Bearbeitung von psychosozialen Belastungen als wichtig?

4. Unterstützungsbedarfe und Wünsche

- Welche Wünsche haben junge Menschen an KI-Chatbots zur Bearbeitung von psychosozialen Belastungen?
- Welche Unterstützungsbedarfe haben junge Menschen?

Für Digital Streetwork bietet die Studie eine empirische Grundlage, um Beratung und situative Medienkompetenzförderung am Medien- und Bewältigungshandeln junger Menschen auszurichten. Sie macht sichtbar, welche Funktionen KI-Chatbots in belastenden Situationen übernehmen und an welchen Stellen Fachkräfte im Kontakt anknüpfen können. Damit kann sie Orientierung für den fachgerechten Einsatz und die mögliche

Ausgestaltung eines eigenen KI-gestützten Beratungsangebots geben. Über Digital Streetwork hinaus sind die Ergebnisse auf weitere pädagogische Kontexte übertragbar, etwa auf schulische und außerschulische Bildung, offene Kinder- und Jugendarbeit oder stationäre Hilfen, in denen Fachkräfte mit ähnlichen Fragen nach dem Umgang mit KI-gestützten Angeboten konfrontiert sind.

Grundlage ist eine qualitative Studie aus einer Forschungswerkstatt mit Digital Streetworker*innen und Einzelinterviews mit jungen Menschen. Kapitel 2 beschreibt die methodische Anlage, Kapitel 3 ordnet den Forschungsstand zu Funktionsweise, psychosozialen Belastungen und bisherigen empirischen Befunden ein. Kapitel 4 stellt die Ergebnisse dar, Kapitel 5 ordnet sie im Hinblick auf Kompetenzen und Konsequenzen für die Arbeit in Digital Streetwork ein. Der Ausblick benennt offene Fragen und weiteren Forschungsbedarf.

2 Methodische Anlage

Die Anlage der Studie orientiert sich am Forschungsansatz des Kontextuellen Verstehens der Medienaneignung (Schorb/Theunert 2000). Medienaneignung beschreibt das Verhältnis von Subjekt und Medien, also den „Prozess der Nutzung, Wahrnehmung, Bewertung und Verarbeitung von Medien aus der Sicht der Subjekte unter Einbezug ihrer – auch medialen – Lebenskontexte“ (ebd., S. 35). Im Mittelpunkt steht entsprechend das Medienhandeln der jungen Menschen. Untersucht wird, wie sie KI-Chatbots nutzen, wahrnehmen und bewerten, wie sie den Austausch erleben und wie sie ihn in die Bearbeitung psychosozialer Belastungen einbeziehen. Um dieses Handeln aus ihrer Perspektive zu verstehen, wird es im Zusammenhang ihrer Lebenskontexte betrachtet. Dazu gehören die Lebenslagen und Belastungssituationen, in denen sie sich an einen Chatbot wenden, die Beziehungen und Unterstützungsangebote, auf die sie zurückgreifen können, sowie biografische Erfahrungen, alltägliche Routinen und bisherige Formen der Bewältigung.

Das Kontextuelle Verstehen richtet den Blick zugleich auf die konkreten Medien, auf die sich die Aneignung bezieht. Die Äußerungen der jungen Menschen werden deshalb im Verhältnis zu den Angeboten betrachtet, die sie nutzen. Im Zentrum stehen ChatGPT und Copilot, da die Interviewten diese Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen heranzogen. Analysiert werden deren Funktionsweise und dialogische Antwortform, die Verarbeitung und Speicherung von Daten, der Umgang mit Anfragen zu psychosozialer Belastung sowie der jugendschutzbezogene und datenschutzbezogene Rahmen. Ergänzend wurde der Forschungsstand zum Umgang junger Menschen mit KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung aufgearbeitet. Diese Gegenstandsanalyse schafft eine Grundlage, um die Nutzungserfahrungen der jungen Menschen zu den technischen, gestalterischen und rechtlichen Bedingungen der Angebote ins Verhältnis zu setzen.

Die empirische Grundlage bilden qualitative Einzelinterviews mit zehn jungen Menschen zwischen 14 und 28 Jahren, die bereits eigene

Erfahrungen mit der Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung gemacht hatten. Ergänzend wurden Digital Streetworker*innen in einer Forschungswerkstatt befragt. Ihre Erfahrungen aus der Beratung junger Menschen flossen in die Feinkonzeption der Einzelinterviews ein und wurden insbesondere bei der Analyse von Kompetenzanforderungen, Unterstützungsbedarfen und Möglichkeiten pädagogischer Begleitung berücksichtigt. Die folgenden Abschnitte stellen zunächst die forschungsethischen Überlegungen (2.1), anschließend Erhebung und Sample (2.2) sowie das Vorgehen bei der Auswertung (2.3) dar.

2.1 Forschungsethische Überlegungen

Die inhaltliche Ausrichtung und methodische Anlage der Studie machen eine sorgfältige Reflexion forschungsethischer Fragen erforderlich. Gerade weil sensible Themen angesprochen werden können, sind der Schutz und das Wohl der Teilnehmenden leitende Prinzipien. Die forschungsethischen Überlegungen orientieren sich an den Leitlinien „Zwischen Fürsorge und Forschungszielen. Ethische Leitlinien für die Forschung mit Kindern zu sensiblen Themenbereichen“, welche im Rahmen des Projekts SIKID von Stapf u. a. (2022) entwickelt wurden.

Im ersten Schritt war zu prüfen, ob die Forschungsfrage inhaltlich und ethisch gerechtfertigt ist. Da die Befragung potenziell belastende Situationen berührt, wurde abgewogen, ob der zu erwartende Erkenntnisgewinn die Teilnahme rechtfertigt. Ausschlaggebend war die Zielsetzung, durch die Untersuchung das Verständnis für die Bedürfnisse junger Menschen im Umgang mit KI bei psychosozialer Belastung zu stärken. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen dazu beitragen, präventive und unterstützende Angebote zu verbessern.

Die Teilnahme an der Studie erfolgte auf freiwilliger und informierter Basis. Alle Interviewten wurden im Vorfeld in verständlicher, altersangemessener Sprache über Zielsetzung, Ablauf und Inhalte der Studie informiert. Dies umfasst auch die Betonung des Rechts, Fragen unbeantwortet zu lassen, Pausen einzulegen oder das Interview jederzeit ohne Angabe von

Gründen abzubrechen. Zudem wurde kommuniziert, dass es sich um eine wissenschaftliche Befragung handelt und nicht um ein sozialpädagogisches Beratungsangebot. Transparente Informationen zum Datenschutz, zu Art und Umfang der Datenverarbeitung sowie zu Kontaktmöglichkeiten für Rückfragen wurden sowohl mündlich als auch schriftlich zur Verfügung gestellt. Alle Aussagen werden vertraulich behandelt, wobei lediglich im Falle gewichtiger Hinweise auf eine Kindeswohlgefährdung eine Weitergabe an zuständige Stellen nach § 4 Abs. 3 KKG erfolgen kann. Auch dies wurde den Teilnehmenden im Vorfeld des Interviews transparent gemacht. Ein solcher Fall trat im Verlauf der Erhebung aber nicht ein. Die Zustimmung zur Teilnahme wurde in schriftlicher Form eingeholt; bei Jugendlichen unter 16 Jahren war zusätzlich die Einverständniserklärung der Sorgeberechtigten erforderlich.

Die Interviews wurden so gestaltet, dass die Teilnehmenden ein hohes Maß an Kontrolle über den Gesprächsverlauf behielten. Um dies sicherzustellen, wurden zu Beginn der Gespräche Signale für Unterbrechungen vereinbart und eine offene, nicht-suggestive Gesprächsführung gewählt. Es wurde nicht nach Details stark belastender oder traumatischer Erfahrungen gefragt. Stattdessen kamen offene Formulierungen zum Einsatz, die es den Interviewten ermöglichten, selbst zu entscheiden, wie ausführlich und in welcher Tiefe sie von ihren Erlebnissen berichten wollten. Sollte sich während des Interviews eine Überforderung oder akute Belastung zeigen, bestand die Möglichkeit, das Gespräch zu verlangsamen, zu pausieren oder zu beenden. In solchen Fällen wäre gemeinsam mit der teilnehmenden Person erarbeitet worden, ob eine Weitervermittlung an eine professionelle Beratungsstelle sinnvoll und gewünscht ist.

Im Anschluss an die Interviews erhielten die Teilnehmenden ein Debriefing in Form von Informationsmaterial mit Kontakten zu Beratungs- und Krisendiensten sowie zur Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung. Das Material wurde ihnen zur freiwilligen und selbstständigen Nutzung zur Verfügung gestellt. Dieses vermittelte grundlegendes Wissen über Funktionsweisen und Grenzen solcher Systeme, insbesondere den Hinweis, dass Chatbots keine professionellen Hilfsangebote ersetzen und keine sensiblen

Daten geteilt werden sollten. Auf Wunsch konnte zudem ein Nachgespräch mit einer Fachkraft von Digital Streetwork Bayern vereinbart werden. Darüber hinaus wurde den Interviewten die Möglichkeit eröffnet, eine Rückmeldung zu den Ergebnissen der Studie in verständlicher Form zu erhalten.

Die Interviewenden wurden in sensibler Interviewführung bei psychosozialer Belastung fortgebildet, sodass sie in der Lage waren, Signale von Überforderung wahrzunehmen und entsprechend zu reagieren. Eine offene, nicht-wertende und ressourcenorientierte Haltung bildete die Grundlage der Interviewführung. Das Forschungsteam reflektierte kontinuierlich die eigene Rolle, insbesondere hinsichtlich möglicher Machtasymmetrien zwischen Forschenden und Interviewten. Forschungspraxis, Sprache und Haltung wurden regelmäßig überprüft und im Gesamtteam besprochen. Alle Mitglieder des Forschungsteams waren sich der Sensibilität der möglicherweise angesprochenen Themen bewusst. Ihnen war bewusst, dass die Gespräche auch für sie selbst emotional herausfordernd sein können. Ein Austausch im Team direkt nach einem Interview unterstützte die Reflexion der Interviewerfahrungen und trug zur emotionalen Entlastung bei. Auf Wunsch konnte eine Begleitung durch Dritte in Anspruch genommen werden, um belastende Interviewerfahrungen zu reflektieren und das professionelle Rollenverständnis zu stärken. Diese wurde jedoch nicht in Anspruch genommen.

2.2 Erhebung und Sample

Zunächst wurden 14 Digital Streetworker*innen im April 2025 in einer **Forschungswerkstatt** befragt, um deren Erfahrungen mit dem Medienhandeln junger Menschen in belastenden Situationen einzubeziehen. In der Forschungswerkstatt wurden qualitative Erhebungsmethoden mit pädagogischer Projektarbeit verbunden. Der Workshopcharakter dieser Erhebungsform schuf Anlässe, bei denen sich die Teilnehmenden mit dem Thema auseinandersetzen, eigene Perspektiven äußern und gemeinsam inhaltliche Fragen diskutieren und reflektieren. Auf diese Weise konnte die Expertise der Streetworker*innen hinsichtlich des Medienhandelns

und der Bedürfnisse junger Menschen mit Beratungsanliegen in die Feinkonzeption der Studie integriert werden. So flossen die Ergebnisse der Forschungswerkstatt nach einer Zwischenauswertung in die Konzeption des Leitfadens der Einzelinterviews ein und wurden zudem in die Gesamtauswertung einbezogen, insbesondere im Hinblick auf die Forschungsfragen zu Unterstützungs- und Wissensbedarfen bei der Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung.

Daraufhin wurden im Juli 2025 qualitative, themenzentrierte **Einzelinterviews** mit zehn jungen Menschen zwischen 14 und 28 Jahren geführt, die bereits eigene Erfahrungen mit der Nutzung generativer KI zum Umgang mit psychosozialer Belastung gemacht hatten. Die Teilnehmenden wurden über verschiedene Wege akquiriert. Neben Anfragen an Schulsozialarbeiter*innen und Beratungsstellen für junge Menschen wurden auch digitale Kanäle genutzt. So wurde ein Aufruf über Instagram und Reddit verbreitet. Zusätzlich wurden auf Reddit gezielt Personen angeschrieben, die dort bereits eigene Erfahrungen mit der Nutzung von KI-Chatbots in belastenden Situationen geschildert hatten. Die Akquise erwies sich als herausfordernd: Im Vorfeld der Interviews war teilweise umfangreiche Beziehungsarbeit nötig, um Vertrauen aufzubauen und die Bereitschaft zu schaffen, über das Thema zu sprechen. Sowohl die Intimität der mit den KI-Chatbots besprochenen Themen als auch der Austausch darüber wurden von den Interviewten mitunter als sehr persönlich und privat erlebt. Um eine möglichst vertraute und angstfreie Gesprächssituation zu schaffen, konnten die Interviewten den Ort des Interviews selbst wählen. So fanden die Gespräche an unterschiedlichen Orten statt, etwa in Schulen, in Universitätsbibliotheken, im häuslichen Umfeld der Teilnehmenden sowie in Räumlichkeiten des JFF. Drei Interviews wurden auf Wunsch der Teilnehmenden online per Videotelefonie geführt. In allen Settings war eine ungestörte und private Gesprächssituation gewährleistet. Die jeweiligen Erhebungskontexte wurden bei der Auswertung und Interpretation der Interviews berücksichtigt.

Das Sample umfasst sechs männliche und drei weibliche Personen. Eine Person wollte keine Angabe dazu machen. Die Bildungshintergründe und

Lebenssituationen waren heterogen: Interviewt wurden Schüler*innen (sowohl an Gymnasium als auch Realschule) im Alter von 14 bis 16 Jahren sowie Studierende und ein Berufstätiger im Alter von 24 bis 28 Jahren. Die Interviewten kamen überwiegend aus kleinen und mittelgroßen Städten in Bayern. Drei kamen aus Großstädten in Bayern und Sachsen. Darüber hinaus brachte eine Schülerin die Perspektive eines Auslandsaufenthaltes mit erheblicher Zeitverschiebung in die Studie ein.

Der Leitfaden kombinierte offene Fragen, Visualisierung, Media-Go-Along (Jørgensen 2016) und Reflexionsimpulse, um die subjektive Perspektive junger Menschen auf die Nutzung von KI-Chatbots zu erfassen. Der Leitfaden konzentrierte sich auf die folgenden Themen:

- Alltägliche Nutzung: Die Teilnehmenden berichteten über ihre Nutzung von Chatbots, visualisierten diese auf einem Zeitstrahl und zeigten im Sinne eines Media-Go-Along exemplarisch auf eigenen Geräten, wie sie die Angebote verwenden. Dieses Zeigen bot die Möglichkeit, altersangemessen und lebensweltnah über Phänomene zu sprechen, die die Teilnehmenden mitunter sprachlich noch nicht fassen können oder gesellschaftlich sprachlich noch nicht gefasst sind.
- Nutzung in belastenden Situationen: Es wurde thematisiert, wie und warum Chatbots in Stress- oder Belastungsmomenten eingesetzt wurden, welche Ziele und Erwartungen damit verbunden sind und wie die Antworten erlebt werden. Auf freiwilliger Basis konnte auch hier ein Media-Go-Along erfolgen, in dessen Rahmen die Teilnehmenden selbst ausgewählte Chatverläufe erläuterten.
- Reflexion und Bewertung: Die Teilnehmenden beschrieben ihre Gefühle, Wahrnehmung und Einschätzung der Chatbots, sammelten Schlagworte und reflektierten über Chancen, Risiken und den sozialen Kontext der Nutzung.
- Verständnis und Kompetenzen: Es wurden Vorstellungen zur Funktionsweise der KI-Chatbots, zur Datennutzung sowie eigene Kompetenzen und Wünsche an die Angebote erfragt.

2.3 Vorgehen bei der Auswertung

Die Einzelinterviews und die Forschungswerkstatt wurden per Audioaufzeichnung dokumentiert. Zusätzlich entstandene Materialien wie Zeitstrahlen und Plakate wurden fotografisch festgehalten. Für jede Erhebung wurde ein Gedächtnisprotokoll angefertigt, in dem Besonderheiten des Gesprächsverlaufs, des Erhebungskontexts und der Gesprächssituation dokumentiert wurden. Die Audioaufzeichnungen wurden transkribiert. Sämtliche Informationen, die Rückschlüsse auf die teilnehmenden Personen zulassen könnten, wurden in den Transkripten anonymisiert oder entfernt. Bei den Namen, die für die Darstellung der Einzelfälle verwendet werden, handelt es sich um Pseudonyme.

Die Auswertung orientierte sich am Ansatz des Kontextuellen Verstehens der Medienaneignung (Schorb/Theunert 2000). Sinnbewahrung und Sinnverstehen bildeten dabei leitende Prinzipien (Theunert 2013b, S. 143 ff.). Die Aussagen wurden in ihrem jeweiligen Erhebungszusammenhang betrachtet und aus der Perspektive der Interviewten rekonstruiert. Einbezogen wurden der Gesprächsverlauf, die sozialen und medialen Kontexte sowie, soweit verfügbar, die Lebenssituation und biografischen Erfahrungen der Interviewten.

Ausgehend von den Forschungsfragen wurde ein Auswertungsschema mit sechs übergeordneten Kategorien entwickelt: allgemeine Nutzung, Nutzung bei psychosozialer Belastung, Gegenstandsauffassung, Chancen und Herausforderungen der Nutzung bei psychosozialer Belastung, Umgangsweisen und Kompetenzen sowie Bedarfe und Wünsche. Das transkribierte Material wurde entlang dieser Kategorien codiert. Für jedes Einzelinterview wurden die codierten Passagen anschließend zu einer fallbezogenen Deskription verdichtet. Diese führte die Aussagen zu den verschiedenen Auswertungsbereichen zusammen und setzte sie zueinander sowie zu den jeweiligen Lebenskontexten in Beziehung.

Auf die fallbezogenen Deskriptionen folgte eine fallübergreifende Auswertung. Die Aussagen wurden entlang der Forschungsfragen zusammengeführt, miteinander verglichen und im Hinblick auf wiederkehrende

Gemeinsamkeiten, Unterschiede und Zusammenhänge interpretiert. Zur weiteren Verdichtung wurden in Anlehnung an Kelle/Kluge (2010) vier Typen unterschiedlicher Umgangsweisen gebildet. Den Ausgangspunkt bildeten fünf Dimensionen, entlang derer die Aneignung des KI-Chatbots für jeden Fall erschlossen wurde: die Nutzungsmotive, der personale und soziale Kontext, das Erleben des Austauschs, die Gegenstandsauffassung sowie die Bewertung und Reflexion der eigenen Nutzung. Der personale und soziale Kontext umfasste insbesondere das Alter, das belastende Thema und die soziale Einbindung der Interviewten.

Für die Analyse der Dimension „Erleben des Austauschs" wurde ergänzend der Resonanzbegriff nach Rosa (2016) herangezogen. Die Nutzung von KI-Chatbots zeichnet sich durch eine dialogartige Interaktionsform aus. Nutzer*innen formulieren schriftliche oder mündliche Anfragen, auf die sie eine Ausgabe erhalten, die sie als sprachliche Reaktion lesen. Dabei kann eine Interaktion zwischen Mensch und Medium entstehen, in der der Chatbot als Gegenüber erlebt wird. Die Wahrnehmung eines Gegenübers wird in dieser Studie als Nutzungserleben konzeptualisiert, in dem junge Menschen die Ausgaben des Chatbots als bedeutsame Sprache entschlüsseln und ihnen den Charakter sinnhafter Antworten zuschreiben. Diesem Erleben muss keine Anthropomorphisierung des Mediums zugrunde liegen. Entscheidend ist, ob der Chatbot als etwas begriffen wird, das nicht nur reagiert, sondern sinnhaft antwortet. Wie Nutzer*innen die Interaktion mit dem Chatbot erleben und welche Bedeutung sie ihr zuschreiben, wird damit selbst zu einem zentralen Bestandteil der Medienaneignung.

Rosa versteht Resonanz als eine gelingende Form der Weltbeziehung, in der Menschen sich von ihrer Umwelt ansprechen und berühren lassen und ihr zugleich antwortend begegnen. Resonanz bezeichnet keinen Zustand dauerhafter Harmonie, sondern einen dynamischen Prozess mit vier Merkmalen: Zunächst wird ein Subjekt von etwas affiziert bzw. berührt (Affizierung), darauf folgt eine eigene Antwort (Antwort), aus der eine Veränderung des Erlebens oder der Beziehung zur Welt hervorgehen kann (Transformation). Gleichzeitig bleibt Resonanz grundsätzlich unverfügbar: Sie lässt sich weder planen noch erzwingen, sondern entsteht nur, wenn

eine Interaktion als bedeutsam erlebt wird. Resonanz kann nach Rosa in unterschiedlichen Weltbeziehungen entstehen, beispielsweise in Beziehungen zu anderen Menschen, zur Natur, zur Kunst oder zur Arbeit. Resonanzerfahrung steht dem Zustand der Entfremdung gegenüber, in dem die Welt als stumm, gleichgültig oder unzugänglich erfahren wird.

Der Resonanzbegriff ermöglicht es, das Erleben der Interaktion zwischen Nutzer*in und Chatbot in den Blick zu nehmen, ohne diese vorschnell als soziale Beziehung zu bestimmen. Er dient dabei weder dazu, KI-Chatbots als soziale Akteure, noch als Resonanzpartner im Sinne Rosas zu verstehen. Diese Abgrenzung ist insbesondere vor dem Hintergrund von Rosas Verständnis moderner Technologie bedeutsam. Rosa beschreibt moderne Technik als Ausdruck einer gesellschaftlichen Logik der Verfügbarkeit, Kontrolle und Optimierung. Technik erweitert den Zugriff auf Welt, bringt jedoch nicht zwangsläufig resonante Weltbeziehungen hervor. Gerade die Prinzipien von Kontrolle und Optimierung können Resonanz entgegenstehen, da sich diese der vollständigen Verfügbarkeit entzieht (Rosa 2017, 2021). Die Studie geht daher nicht davon aus, dass durch die Nutzung von KI-Chatbots Resonanz im engen Sinne nach Rosa entsteht. Der Resonanzbegriff diente vielmehr als Heuristik für die Frage, inwiefern Nutzer*innen die Interaktion als resonanzähnlich erleben. Analysiert wurde, ob sie sich verstanden, angesprochen oder berührt fühlen, den Chatbot als antwortendes Gegenüber erleben und Nähe, Vertrauen, Distanz oder Irritation erfahren. Ebenso wurde betrachtet, ob und wie sich ihr Erleben oder ihr Verhältnis zur bearbeiteten Situation im Austausch verändert. Die rekonstruierten Erfahrungsqualitäten wurden zu den weiteren Dimensionen der Typenbildung ins Verhältnis gesetzt, also zu den Nutzungsmotiven, den personalen und sozialen Kontexten, der Gegenstandsauffassung sowie der Bewertung und Reflexion der eigenen Nutzung.

Entlang dieser fünf Dimensionen wurden die Fälle systematisch verglichen und kontrastiert. Fälle mit ähnlichen Merkmalskonstellationen wurden anschließend zu Typen verdichtet. Leitend waren die inhaltlichen Zusammenhänge zwischen den Dimensionen sowie eine möglichst große Ähnlichkeit innerhalb und eine deutliche Unterscheidbarkeit zwischen den

Typen. Jeder Typus lässt sich entsprechend über eine charakteristische Konstellation der fünf Dimensionen beschreiben.

Die Codierung, die fallbezogenen Deskriptionen, die fallübergreifenden Interpretationen und die Typenbildung wurden im Forschungsteam wiederholt diskutiert und intersubjektiv validiert. Zur fachlichen Einordnung ausgewählter Befunde wurde ergänzend eine Kinder- und Jugendpsychotherapeutin hinzugezogen.

3 Forschungsstand zur Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastung

KI-Chatbots können nicht nur als Werkzeuge zur Textproduktion, sondern zunehmend auch als für Kommunikations-, Lern- und Sozialisationsprozesse junger Menschen relevante digitale Medien beschrieben werden (Richter/Allert 2025). Generative Sprachmodelle reproduzieren dabei statistisch dominante Bedeutungsstrukturen und können insofern als nicht neutral gegenüber Lernen und Sozialisation verstanden werden. Richter und Allert (2025, S. 23) schlagen deshalb vor, generative Sprachmodelle als „‚öffentliches Problem' […], ein kollektiver Lerngegenstand" zu begreifen. Zugleich wird generative KI nicht durchgängig als technologische Revolution, sondern auch als Weiterentwicklung bestehender digitaler Technologien eingeordnet (Knaus 2024). Der Umgang mit KI-Chatbots und die dafür relevanten Kompetenzen stehen dabei im Zusammenhang mit der medialen und technologischen Verfasstheit der Angebote sowie mit den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen des Medienhandelns (Brüggen/Lauber/Schober 2022). Vor diesem Hintergrund können KI-Chatbots nicht allein als technische Angebote, sondern auch im Zusammenhang mit den Lebenslagen junger Menschen und ihrem konkreten Umgang mit der Technologie betrachtet werden.

An diese Perspektive knüpft die Darstellung einschlägiger Forschung an. Das Kapitel gibt einen Überblick über den aktuellen Kenntnisstand zur Nutzung von KI-Chatbots im Umgang mit psychosozialer Belastung. Zunächst stehen KI-Chatbots im Mittelpunkt: ihre Funktionsweise, ihre Datengrundlage sowie die jugendschutz- und datenschutzbezogenen Rahmenbedingungen und der Umgang der Systeme mit Anfragen in Bezug auf psychosoziale Belastung. Anschließend richtet sich der Blick auf die psychosoziale Belastung junger Menschen zwischen 14 und 27 Jahren sowie auf ihr Informationshandeln und Hilfesuchverhalten in postdigitalen Lebenswelten. Darauf aufbauend werden die empirischen Befunde zum

Umgang junger Menschen mit KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung zusammengetragen.

3.1 KI-Chatbots: Funktionsweise und Umgang mit Anfragen in Bezug auf psychosoziale Belastung

KI-Chatbots entwickeln sich in einem dynamischen und oft intransparenten Feld, in dem sich technische Grundlagen ebenso wie Schutzvorkehrungen der anbietenden Unternehmen laufend verändern. Betrachtet werden die Funktionsweise von KI-Chatbots und die dabei verarbeiteten und gespeicherten Daten, der Umgang der Systeme mit Anfragen in Bezug auf psychosoziale Belastung sowie der jugendschutz- und datenschutzbezogene Rahmen.

Im Zentrum der folgenden Ausführungen stehen ChatGPT von OpenAI und Copilot von Microsoft, da nur diese Angebote von den Interviewten zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen genutzt wurden. ChatGPT ist seit November 2022 öffentlich verfügbar und als eigenständiges dialogisches Angebot angelegt. Es ermöglicht offene, fortlaufende Konversationen und wird zugleich für eine Vielzahl produktionsorientierter Aufgaben genutzt, etwa für Recherche, Textproduktion oder Textüberarbeitung. Copilot ist seit Januar 2024 stärker in Produkte von Microsoft integriert und wird vor allem im Zusammenhang mit Anwendungen wie Windows oder Office genutzt. Auch Copilot erlaubt dialogische Interaktion, ist aber stärker in arbeits- und produktivitätsbezogene Nutzungskontexte eingebettet.

Beide Angebote sind kommerzielle Produkte gewinnorientierter Unternehmen, deren Gestaltung darauf zielt, Nutzende in der Interaktion zu halten. Niedrigschwelliger Zugang, 24/7-Verfügbarkeit, unmittelbare Reaktion, Antworten, die zum Weiternutzen anregen (bspw. „Das klingt echt schwer und gleichzeitig wichtig. Magst du erzählen, was dich gerade am meisten belastet?“) und starke Personalisierung richten die Kommunikation „vollständig auf die Bedürfnisse der Nutzer:innen“ aus (Gratzer/Hölzl/Krickl 2025, S. 84).

3.1.1 Funktionsweise und Datenverarbeitung

KI-Chatbots wie ChatGPT oder Copilot sind textbasierte Dialogsysteme, die natürliche Sprache verarbeiten und eigenständig neue Texte erzeugen können. Im Unterschied zu regelbasierten Systemen, die auf fest definierten Antwortmengen beruhen, nutzen KI-Chatbots Verfahren des maschinellen Lernens, insbesondere sogenannte Large Language Models (LLMs). Eine zentrale Rolle spielt dabei die Transformer-Architektur mit Attention-Mechanismen. Sie ermöglicht es dem Modell, innerhalb eines Satzes oder auch über längere Passagen hinweg diejenigen Textstellen stärker zu gewichten, die für die jeweils nächste Antwort relevant sind. Dadurch können Zusammenhänge im bisherigen Gesprächsverlauf besser berücksichtigt und Antworten kohärenter sowie kontextbezogener erzeugt werden. Large Language Models werden dafür mit sehr großen Textmengen trainiert. Auf dieser Grundlage berechnen sie, welche Wörter oder Wortfolgen mit höherer Wahrscheinlichkeit auf den jeweils vorangehenden sprachlichen Kontext, also auf die bisherige Eingabe und den bisherigen Gesprächsverlauf, folgen (Richter/Allert 2025). Die technische Basis solcher Systeme umfasst mehrere miteinander verknüpfte Methoden (Linnemann/Löhe/Rottkemper 2023, S. 199 f.):

- Natural Language Processing (NLP): Verarbeitung und Generierung natürlicher Sprache mithilfe computerlinguistischer Algorithmen.
- Maschinelles Lernen: Systeme lernen, ihre Vorhersagen anhand von Feedbackdaten zu verbessern, wobei sich die statistischen Modelle fortlaufend anpassen.
- Künstliche Neuronale Netzwerke (KNN) und Deep Learning: Netzwerkartige Strukturen, die beim Deep Learning trainiert werden, um komplexe Muster in Daten zu erkennen. Hierbei verändern sich die Verbindungen zwischen den Neuronen genannten Einheiten abhängig von Feedback.
- Autoregressive Modelle: Sprachmodelle sagen schrittweise das nächste Wort bzw. Token voraus (Next-Token-Prediction); das

eigentliche Lernen erfolgt dabei im Vortraining, nicht während eines laufenden Chats.

- Retrieval-Augmented Generation (RAG): Optional rufen manche Systeme bzw. Versionen während der Antwort zusätzliches Wissen aus Dokumenten oder dem Netz ab. So bleiben Antworten näher an Quellen und aktueller.

ChatGPT und Copilot verarbeiten im Kern drei Datenkategorien: (1) Account-/Stammdaten (z. B. Name, E-Mail, ggf. Geburtsdatum und Zahlungsdaten), (2) Inhaltsdaten aus der Interaktion (Prompts, Antworten, hochgeladene Dateien z. B. Bilder, Dokumente, Audio) sowie (3) technische Nutzungs- und Gerätedaten (z. B. IP-Adresse, Log- und Nutzungsdaten, Geräte- und ggf. grobe Standortinformationen). Grundsätzlich können Gesprächsinhalte auch zur Weiterentwicklung und Verbesserung der Modelle herangezogen werden. Nutzer*innen haben die Möglichkeit zu widersprechen: Bei ChatGPT und Copilot lässt sich die Nutzung von Inhalten zu Trainingszwecken über entsprechende Einstellungen einschränken, sodass Unterhaltungen nicht für die Modellverbesserung verwendet werden. Werden solche Widerspruchs- oder Opt-out-Einstellungen genutzt, bleiben die Daten zwar für den laufenden Betrieb und aus rechtlichen Gründen teilweise gespeichert, fließen aber nicht mehr in das Training der Modelle ein.

3.1.2 Zuschreibung von Verständnis, Empathie und sozialer Responsivität

KI-Chatbots können komplexe Dialoge führen und kommunikative Muster menschlicher Gespräche nachbilden. Ihre Antworten werden von Nutzer*innen häufig als empathisch wahrgenommen, weil sie Mitgefühl und Verständnis formulieren, auf soziale und emotionale Kontexte Bezug nehmen und ihren Sprachstil an den der Nutzenden anpassen oder diesen spiegeln (Blevins/Schmalwieser/Roth 2026). Sorin u. a. (2024) zeigen zudem, dass LLMs den Ausdruck von Gefühlen erkennen und darauf mit unterstützenden Antworten reagieren können. In experimentellen Settings wirkten diese Antworten in vielen Fällen überzeugender als menschliche

Reaktionen. Diese empathisch wirkenden Reaktionen werden jedoch algorithmisch erzeugt und beruhen nicht auf eigenem emotionalem Erleben oder Einfühlungsvermögen. Ein systematisches Review der psychologischen Forschung zur Mensch-Chatbot-Kommunikation beschreibt die verbale Darstellung von Empathie als einen zentralen Forschungsbereich (Rafikova/Voronin 2025). Der Eindruck, verstanden zu werden, wird dabei vor allem auf kommunikative Techniken wie das Spiegeln von Äußerungen, das Aufgreifen von Formulierungen und Themen der Nutzenden sowie das explizite Benennen von Gefühlen zurückgeführt.

Konzeptionell lässt sich unterscheiden, welche Form von Empathie KI-Chatbots simulieren. Kognitive Empathie bezeichnet die Fähigkeit, die Perspektive einer anderen Person einzunehmen und ihre emotionalen Zustände zu erkennen, ohne sie selbst zu teilen. Affektive Empathie meint das Mitempfinden der Gefühle einer anderen Person. Mitgefühl geht darüber hinaus und ist mit dem Wunsch verbunden, der anderen Person zu helfen. KI-Chatbots können sprachliche Marker dieser Empathieformen reproduzieren, etwa indem sie Verständnis signalisieren oder Anteilnahme ausdrücken; ein tatsächliches emotionales Erleben liegt dem jedoch nicht zugrunde (Seitz 2024).

Warum solche sprachlich simulierten Empathieformen dennoch als sozial bedeutsam erlebt werden, kann unter anderem mit Ansätzen der Mensch-Computer-Interaktion gedeutet werden (Gambino/Fox/Ratan 2020). Die Media-Equation- bzw. CASA-Perspektive (Computers Are Social Actors) nimmt an, dass Menschen auf Computer und andere Medien mit sozialem Potenzial mit sozialen Reaktionsmustern antworten und ihnen dabei etwa Rollen, Persönlichkeit oder kommunikative Absichten zuschreiben. Neuere Weiterentwicklungen fassen diese Annahme differenzierter und rücken stärker in den Blick, dass sich im Umgang mit digitalen Agenten nicht nur vertraute Muster zwischenmenschlicher Kommunikation zeigen, sondern auch eigene Erwartungen und Routinen im Verhältnis zu medialen Gegenübern ausbilden. Für KI-Chatbots ist das relevant, weil natürliche Sprache, direkte Ansprache, sprachliche Anpassung und empathisch

wirkende Reaktionen soziale Hinweise bereitstellen, an die Nutzer*innen in der Interaktion anschließen können.

Dass solche Zuschreibungen kein neues Phänomen generativer KI sind, zeigt die Geschichte früher Chatbots. Weizenbaums ELIZA wurde als frühes Programm zur natürlichen Sprachkommunikation zwischen Mensch und Maschine beschrieben und nutzte ein an klientenzentrierte Gesprächsführung angelehntes Dialogformat (Weizenbaum 1966). Dieses Format führte dazu, dass Nutzer*innen dem Programm teilweise Verständnis, Empathie und kommunikative Intentionalität zuschrieben.

3.1.3 Jugendschutz und datenschutzbezogene Richtlinien

Für die Einordnung der folgenden Ausführungen ist der Erhebungszeitraum zu berücksichtigen: Die Forschungswerkstatt fand im April 2025 statt, die Einzelinterviews im Juli 2025. Zum Erhebungszeitpunkt war bei ChatGPT (OpenAI) das Modell GPT-4o das Standardmodell, das sowohl in der kostenlosen als auch in der kostenpflichtigen Version verfügbar war. Microsoft Copilot griff im selben Zeitraum ebenfalls auf Modelle der GPT-4-Reihe von OpenAI zurück. Das im August 2025 veröffentlichte Modell GPT-5 stand während der Erhebung noch nicht zur Verfügung. Viele der jugendschutz- und sicherheitsbezogenen Maßnahmen wurden erst nach diesem Zeitraum eingeführt. Im Folgenden wird daher unterschieden zwischen dem Rahmen, der zum Erhebungszeitpunkt galt, und Entwicklungen, die danach hinzukamen, um die Ergebnisse der Studie nun auch in die aktuellen Entwicklungen einordnen zu können.

Zum Erhebungszeitpunkt

Regulatorischer Rahmen

Auf regulatorischer Ebene bestand zum Erhebungszeitpunkt noch kein umfassend wirksamer Rahmen speziell für KI-Chatbots. Die EU-Verordnung über Künstliche Intelligenz (AI Act) galt seit Februar 2025 zunächst nur hinsichtlich verbotener KI-Praktiken und der Pflicht zur Förderung von KI-Kompetenz. Die Pflichten für anbietende Unternehmen sogenannter

KI-Modelle mit allgemeinem Verwendungszweck (General-Purpose AI), zu denen große Sprachmodelle wie die GPT-Reihe zählen, wurden erst zum 2. August 2025 anwendbar und damit nach Abschluss der Erhebung. Durchsetzungsbefugnisse der Europäischen Kommission gegenüber diesen Anbietern greifen zudem erst ab dem 2. August 2026; für bereits vor dem 2. August 2025 angebotene Modelle gilt eine Übergangsfrist bis zum 2. August 2027.

Altersgrenzen und Datenschutz der Anbieter

Stand August 2025 definieren sowohl OpenAI (ChatGPT) als auch Microsoft (Copilot, Consumer) in ihren Richtlinien ein Mindestalter von 13 Jahren; für unter 18-Jährige ist die Zustimmung eines Elternteils bzw. einer gesetzlichen Vertretung vorgesehen. Beim Anlegen eines Accounts wird sowohl bei ChatGPT als auch bei Copilot in der Regel lediglich eine Selbstauskunft (z. B. Altersangabe) abgefragt; eine systematische, ausweisbasierte Altersverifikation ist damit nicht zwingend verbunden.

Für Minderjährige sind bei Microsoft Copilot personalisierte Erfahrungen sowie Werbeprofile deaktiviert; zudem sollen Inhalte dieser Altersgruppe nicht für das Training bzw. die Modellverbesserung verwendet werden. „Personalisierte Erfahrungen" meint dabei eine kontext- und nutzungsbasierte Individualisierung, etwa das Merken und Wiederverwenden von Schlüsselinformationen aus früheren Interaktionen (z. B. bevorzugter Stil, wiederkehrende Aufgaben, Themen). Bei OpenAI (ChatGPT) führt eine freiwillige Altersangabe „unter 18" vor allem dazu, dass ein altersangepasster Nutzungsmodus („teen experience" bzw. „under-18 experience") aktiviert wird. In diesem Rahmen werden sensiblere Inhaltsbereiche und bestimmte Interaktionsformen strenger moderiert oder eingeschränkt, insbesondere sexualisierte oder graphische Inhalte, riskante „Challenges" und bestimmte Rollenspiel-Formen.

Umgang mit psychosozialer Belastung

Bereits vor dem Erhebungszeitpunkt verwies ChatGPT bei expliziten Äußerungen zu Suizid oder Selbstverletzung nach Angaben des Anbieters

auf professionelle Hilfsangebote wie Krisen-Hotlines. Welche einzelnen Schutzmechanismen zum Erhebungszeitpunkt im Juli 2025 bereits aktiv waren, lässt sich anhand der öffentlich verfügbaren Quellen nur eingeschränkt rekonstruieren, da OpenAI seine Sicherheitsmaßnahmen erst ab Ende August 2025 ausführlich dokumentierte. Klar ist jedoch, dass die im Folgenden beschriebenen, gezielt auf Minderjährige und auf psychosoziale Krisen ausgerichteten Vorkehrungen zum Erhebungszeitpunkt noch nicht oder nicht in ihrer späteren Form bestanden.

Am 26. August 2025 legte OpenAI in einer öffentlichen Mitteilung die zu diesem Zeitpunkt geltenden Sicherheitsmaßnahmen ausführlich dar. Bei Hinweisen auf Selbstverletzung war ChatGPT darauf trainiert, keine Anleitungen zu geben, sondern auf die Gefühle der Person einzugehen und sie mit unterstützender, empathischer Sprache in Richtung Hilfe zu lenken. Äußerte eine Person Suizidabsichten, verwies das System an professionelle Anlaufstellen. Nach ungewöhnlich langen Sitzungen forderte ChatGPT zudem zu einer Pause auf. Fälle von Selbstverletzung wurden zu diesem Zeitpunkt ausdrücklich nicht an Strafverfolgungsbehörden weitergeleitet, um die Privatsphäre der Nutzenden und den vertraulichen Charakter der Interaktionen zu wahren. Äußerten Nutzende dagegen die Absicht, andere zu schädigen, wurden die betreffenden Gespräche an spezialisierte Prüfteams weitergeleitet, die sie anhand der Nutzungsrichtlinien bewerteten und Maßnahmen bis hin zur Kontosperrung ergreifen konnten; bei unmittelbarer Gefahr schwerer körperlicher Schäden war eine Weiterleitung an Strafverfolgungsbehörden möglich.

Neu eingeführt wurde zu diesem Zeitpunkt ein als „sichere Abschlüsse" bezeichnetes Sicherheitstraining: Statt potenziell gefährliche Anfragen pauschal abzulehnen, sollte das Modell möglichst hilfreich antworten und dabei innerhalb der Sicherheitsgrenzen bleiben. Antworten, die nach Einschätzung automatischer Klassifizierer gegen das Sicherheitstraining verstießen, wurden im Sinne einer gestaffelten „Verteidigung" automatisch blockiert. Sicherheits-Metriken bestanden zum damaligen Zeitpunkt allerdings vor allem für Suizid, Selbstverletzung und körperliche Gewalt gegen andere, nicht jedoch für sonstige Formen emotionaler Belastung

oder nicht-suizidale psychische Krisen. Eine Einschaltung von Strafverfolgungs- oder Notfalldiensten bei Suizidalität oder psychischen Krisen war zum Erhebungszeitpunkt ebenso wenig vorgesehen wie spezifische Schutzvorkehrungen für minderjährige Nutzer*innen.

Empirische Hinweise auf Grenzen und Umgehbarkeit der Schutzmaßnahmen
Unabhängig von den dargestellten Richtlinien und anbieterseitigen Selbstauskünften stellt sich die Frage nach der praktischen Reichweite und Belastbarkeit dieser Schutzmaßnahmen. Empirische Studien verweisen darauf, dass generative KI-Chatbots Anzeichen psychischer Belastung und Krisen nicht durchgängig zuverlässig erkennen und darauf nicht immer angemessen reagieren. De Freitas/Uğuralp/Oğuz-Uğuralp/Puntoni (2024) zeigen im Kontext von Companion-AI, dass psychische Krisen in einem nicht zu vernachlässigenden Teil realer Interaktionen sichtbar werden, die Systeme Anzeichen von Distress jedoch häufig nicht angemessen aufgreifen. Moore u. a. (2025) gehen darüber hinaus und zeigen, dass aktuelle LLMs im Kontext psychischer Gesundheit nicht nur unangemessene Reaktionen hervorbringen, sondern auch Stigmatisierungen gegenüber Menschen mit psychischen Erkrankungen äußern können. Zudem reagieren sie in therapeutisch relevanten Situationen teils in problematischer Weise, etwa indem sie wahnhafte oder verzerrte Selbstdeutungen eher bestätigen als ihnen zu widersprechen, was die Autor*innen mit der ausgeprägten Bestätigungstendenz der Systeme, im Englischen „sycophancy", in Verbindung bringen. Auf dieser Grundlage folgern sie, dass LLMs menschliche therapeutische Fachpersonen nicht sicher ersetzen können (Moore u. a. 2025, S. 602).

Eine weitere Schwachstelle betrifft die Umgehbarkeit der Schutzmechanismen. Bereits früh wurde dokumentiert, dass Sprachmodelle auch aus unauffälligen Anfragen toxische oder schädliche Ausgaben erzeugen können und entsprechende Filter dies nur unzuverlässig verhindern (Gehman u. a. 2020). Neuere Untersuchungen zeigen, dass sich die Sicherheitsvorkehrungen gezielt aushebeln lassen: Über mehrschrittige Anfragen, in denen die Nutzenden den Kontext und die vermeintliche Absicht verändern, etwa indem sie eine Anfrage als akademische Argumentation

rahmen, gaben fünf von sechs getesteten KI-Chatbots detaillierte und potenziell gefährliche Inhalte zu Suizid und Selbstverletzung aus, obwohl die ursprünglich geäußerte Nutzungsabsicht eine solche Antwort hätte verhindern müssen (Schoene/Canca 2025).

Änderungen nach dem Erhebungszeitpunkt

Jugendschutz und Altersverifikation

Seit September 2025 können Eltern bei OpenAI zusätzliche Jugendschutz- und Datenschutzoptionen nutzen. OpenAI führte Parental Controls ein, die darauf zielen, die Nutzung von ChatGPT in Familienkontexten angebotsseitig zu rahmen. Kern dieser Parental Controls ist eine kontobasierte Verknüpfung zwischen einem Eltern- und einem Teen-Account, die über eine Einladung sowie die aktive Zustimmung beider Seiten zustande kommt; erst nach Annahme werden die Kontrolloptionen wirksam. Eltern können dadurch ausgewählte Einstellungen steuern, etwa Schutzmechanismen und Nutzungsrahmen (z. B. Zeitlimits/Quiet Hours) sowie die Aktivierung bestimmter Funktionen; hinzu kommen restriktivere Inhaltsvorgaben, etwa eine strengere Moderation in Bereichen wie sexualisierten oder graphischen Inhalten.

Zudem arbeitet OpenAI an einem System zur altersbezogenen Einordnung von Accounts („age prediction"), das konto- und nutzungsbezogene Informationen nutzt, um zu prognostizieren, ob ein Account eher einer Person unter oder über 18 Jahren zuzuordnen ist. Dieses System ist nicht flächendeckend und nicht für alle Nutzer*innen gleichermaßen sichtbar, sondern befindet sich laut OpenAI in einem schrittweisen Rollout; wo es bereits greift, können bei als minderjährig eingeschätzten Accounts automatisch zusätzliche Schutzmaßnahmen (z. B. restriktivere Voreinstellungen) aktiviert werden. Auf der Website von OpenAI (2025) steht: „ChatGPT wird beispielsweise darauf trainiert, einer Anfrage nach Flirtgesprächen nicht nachzukommen oder sich auch im Kontext des kreativen Schreibens nicht an Diskussionen über Suizid oder Selbstverletzung einzulassen." Für den Fall, dass erwachsene Nutzer*innen fälschlich als minderjährig eingeordnet

werden, ist eine nachgelagerte Altersverifizierung vorgesehen, die über externe Dienstleister*innen abgewickelt wird.

Ein Update vom Februar 2026 konkretisierte die altersbezogenen Schutzmaßnahmen. Wird ein Account als möglicherweise minderjährig eingeordnet, behandelt ChatGPT sensible Themen vorsichtiger, darunter graphische Gewalt, virale Challenges mit riskantem oder schädlichem Verhalten, sexuelle, romantische oder gewalttätige Rollenspiele sowie Inhalte, die extreme Schönheitsideale, ungesunde Diäten oder Body Shaming befördern. Zur Altersverifikation ist je nach Land entweder ein Live-Selfie oder ein Ausweisdokument vorgesehen. Im EU-Raum erfolgt der Rollout dieser altersbezogenen Einordnung den Angaben zufolge erst zeitlich verzögert.

Am 18. August 2026 führte OpenAI mit „ChatGPT for Teens" einen eigenen Nutzungsmodus für 13- bis 17-Jährige ein, der auch in Deutschland verfügbar ist. Er wird automatisch aktiviert, wenn die Altersangabe im Konto zwischen 13 und 17 liegt oder die Altersschätzung eine Person unter 18 Jahren vermutet. Der Modus bündelt die zuvor eingeführten Maßnahmen und ergänzt sie um lernbezogene Funktionen sowie um Pausenerinnerungen und Hinweise, die ChatGPT als KI kennzeichnen. Neu ist eine Vorgabe für die Beziehungsform: Nach der aktualisierten Model Spec, der von OpenAI veröffentlichten Verhaltensvorgabe für seine Modelle, soll ChatGPT für unter 18-Jährige keine romantische Sprache verwenden, keine emotionale Abhängigkeit fördern und nicht den Eindruck erwecken, Gefühle oder ein Bewusstsein zu haben (OpenAI 2026). Der Modus endet mit dem 18. Geburtstag und erfasst damit nur einen Teil der in dieser Studie betrachteten Altersspanne.

Umgang mit psychosozialer Belastung

Mitte September 2025 kündigte OpenAI eine stärkere Ausrichtung an den Schutzbedürfnissen Jugendlicher an. In einem Grundsatzbeitrag formulierte das Unternehmen, dass bei Minderjährigen Sicherheit Vorrang vor Privatsphäre und Freiheit haben solle. Konkret gab OpenAI an, bei suizidalen Äußerungen von Nutzenden unter 18 Jahren nach Möglichkeit deren Eltern

zu kontaktieren und, sofern dies nicht gelingt, im Fall unmittelbarer Gefahr die Behörden einzuschalten (OpenAI 2025).

Ende Oktober 2025 aktualisierte OpenAI zudem das Standardmodell, um Anzeichen psychischer Belastung besser zu erkennen, Gespräche zu deeskalieren und stärker auf professionelle Hilfe hinzuweisen; nach Unternehmensangaben wurde dabei klinische Expertise einbezogen. Insgesamt wurden die jugendschutz- und krisenbezogenen Vorkehrungen der anbietenden Unternehmen damit erst nach dem Erhebungszeitraum dieser Studie eingeführt oder deutlich ausgeweitet, was bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt wurde.

3.2 Psychosoziale Belastungen junger Menschen in postdigitalen Lebenswelten

Dieses Kapitel blickt auf die psychosoziale Belastung junger Menschen in postdigitalen Lebenswelten. Der Forschungsstand wird in mehreren Schritten aufgearbeitet: Zunächst wird das Aufwachsen in postdigitalen Lebenswelten eingeordnet. Anschließend werden Verbreitung und Formen psychosozialer Belastung dargestellt sowie die damit verbundenen sozialen Ungleichheiten und besonders belasteten Gruppen. Abschließend wird das mediale Bewältigungs- und Hilfesuchverhalten in den Blick genommen, an das der folgende Abschnitt zur Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen anknüpft.

3.2.1 Aufwachsen in postdigitalen Lebenswelten

Generative KI ist aus aktuellen medientechnologischen Entwicklungen und gesellschaftlichen Prozessen nicht mehr wegzudenken und zunehmend auch im Alltagsleben junger Menschen präsent. Sie beeinflusst, wie junge Menschen sich informieren, kommunizieren, lernen, Identität gestalten und aufwachsen. Bereits vor der breiten Verfügbarkeit generativer KI galt der Befund: „Aufwachsen heute heißt Aufwachsen mit Medien“ (Theunert 2013a, S. 16). Er lässt sich heute umso mehr als ein Aufwachsen in

postdigitalen Lebenswelten beschreiben, in denen die Grenzen zwischen online und offline nicht mehr trennscharf verlaufen, sondern in vielfältigen, wechselseitigen Verstrickungen verschoben und immer wieder neu gezogen werden (Cramer 2014; Stalder 2024). Postdigitalität meint dabei die weit fortgeschrittene Durchdringung von On- und Offline-Lebenskontexten, in der digitale Plattformen, Kommunikationspraktiken und medientechnische Umgebungen zu selbstverständlichen Handlungsräumen geworden sind (Brüggen/Rösch 2025). Diese Handlungsräume sind zugleich Sozialisationsräume, in denen gesellschaftliche Prozesse ablaufen und sich die Bedingungen des Aufwachsens junger Menschen formen (Lauber/Erdmann 2025). Diese Räume sind folglich nicht als bloße Mediennutzung „nebenbei" zu verstehen, sondern als relevante Kontexte jugendlicher Alltagsbewältigung, Selbstverortung und sozialer Teilhabe.

Dabei greifen zwei Entwicklungen ineinander: Einerseits verändern sich Mediendienste, Plattformen und digitale Infrastrukturen fortlaufend durch medientechnologische Innovationen; andererseits befinden sich junge Menschen selbst in dynamischen Entwicklungsprozessen, in denen sich Bedürfnisse, Kompetenzen, Routinen und Umgangsweisen weiter ausbilden (Paus-Hasebrink 2022). Diese Entwicklungsprozesse fallen in eine Lebensphase hoher Dynamik und Vulnerabilität, in der in kurzer Zeit zahlreiche Entwicklungsaufgaben zu bewältigen sind: von körperlicher Reifung über Identitätsarbeit bis zur sozialen Rollenübernahme (Quenzel/Hurrelmann 2022). Zugleich verlaufen Übergänge wie der von Schule in Ausbildung oder Beruf oder der Auszug aus dem Elternhaus oft intensiv, verdichtet und teils turbulent (Schröer u. a. 2013). Hinzu kommt, dass sich die Jugendphase in modernen Gesellschaften zeitlich ausgedehnt hat: Pubertät setzt früher ein, während der Status des „Erwachsenseins" später erreicht wird. Daraus ergeben sich erweiterte Freiräume für Ausprobieren und Selbstentwicklung, zugleich steigen jedoch Erwartungen an junge Menschen, diese Freiräume kompetent zu nutzen und Entscheidungen eigenverantwortlich zu treffen (Quenzel/Hurrelmann 2022).

Zentral bleibt dabei das Spannungsverhältnis von Individuation und sozialer Integration: Junge Menschen müssen eine eigene Identität entwickeln

und zugleich einen Platz in sozialen Bezügen, Bildung und Beruf finden. Diese altersspezifischen Anforderungen lassen sich als fortlaufende Arbeit an der Passung zwischen innerer Realität (Körper, Psyche, Persönlichkeit) und äußerer Realität (soziale, kulturelle und ökonomische Bedingungen) verstehen, die produktiv verarbeitet werden muss, um Herausforderungen bewältigen zu können (Quenzel/Hurrelmann 2022). Handlungsstrategien und Umgangsweisen mit diesen Entwicklungsaufgaben, Herausforderungen und Übergängen sind im Jugendalter besonders kontextsensibel und können durch zusätzliche psychosoziale Belastungen schnell unter Druck geraten (Gniewosz/Titzmann 2018). Leistungsdruck, familiäre Konflikte oder andere Problemlagen können Bewältigungsanforderungen verdichten und Übergangssituationen zur Überforderung werden lassen.

3.2.2 Verbreitung und Formen psychosozialer Belastung

Vor diesem Hintergrund rücken im Folgenden die psychosozialen Belastungen selbst in den Blick. Der Begriff der psychosozialen Belastung bezeichnet das Zusammenspiel von psychischer Beanspruchung und sozialen Stressoren wie Schule, Familie, Peers oder Diskriminierung. Psychosoziale Belastungen junger Menschen reichen von alltäglichen, nicht behandlungsbedürftigen Beanspruchungen bis zu klinisch relevanten Störungen. Zu den nicht pathologischen Belastungen zählen etwa Leistungsdruck in Schule, Ausbildung und Studium, Zukunftssorgen, Einsamkeitserleben oder Konflikte im sozialen Nahraum. Solche Beanspruchungen gehören zur Bewältigung der beschriebenen Entwicklungsaufgaben, können sich jedoch verdichten und in behandlungsbedürftige Problemlagen übergehen.

Wie verbreitet klinisch relevante Störungen sind, zeigt eine europäische Metaanalyse auf Basis von Gemeinschaftsstudien der Jahre 2015 bis 2020 (Sacco u. a. 2024, S. 2883): Etwa 15,5 % der Kinder und Jugendlichen in Europa sind von einer psychischen Störung betroffen, am häufigsten von Angststörungen (7,9 %), gefolgt von ADHS und depressiven Störungen. Die Autor*innen heben hervor, dass die meisten psychischen Störungen bereits bis zum 14. Lebensjahr erstmals auftreten, in vielen Fällen aber

lange unerkannt und unbehandelt bleiben. Für den Übergang an die Hochschule bestätigt das WHO World Mental Health International College Student Project diese Größenordnung: Unter in acht Ländern befragten Studienanfänger*innen berichtete rund ein Drittel mindestens eine psychische Störung innerhalb der vergangenen zwölf Monate, wobei die Symptome häufig schon in der mittleren Adoleszenz erstmals aufgetreten waren (Auerbach u. a. 2018, S. 630).

Unterhalb der Schwelle diagnostizierter Störungen ist ein erheblicher Teil der jungen Menschen psychosozial beansprucht, und dieser Anteil hat in den vergangenen Jahren zugenommen. Die bundesweite COPSY-Längsschnittstudie dokumentiert, dass im Herbst 2024 rund ein Fünftel der 7- bis 22-Jährigen psychisch beeinträchtigt war, das sind etwa fünf Prozent mehr als vor der Pandemie. Außerdem berichten 21 % von Einsamkeitserleben (Kaman u. a. 2025, S. 674). Parallel stiegen krisenbezogene Zukunftssorgen deutlich an: In der 19. Shell Jugendstudie äußerten 81 % der Zwölf- bis 25-Jährigen Angst vor einem Krieg in Europa, 67 % sorgten sich um die wirtschaftliche Lage und mögliche Armut und 63 % um den Klimawandel, während eine Mehrheit zugleich pragmatisch und ohne Resignation nach vorn blickt (Albert/Quenzel/Moll 2024, S. 13 f.).

Konkret zeigen sich diese Belastungen in mehreren wiederkehrenden Feldern. Schulischer Leistungsdruck ist eng mit dem Wohlbefinden verknüpft: In der HBSC-Studie 2022 geben Schüler*innen, die sich durch die Schule stark belastet fühlen, bis zu doppelt so häufig psychosomatische Beschwerden an wie weniger belastete Gleichaltrige (HBSC Studienverbund Deutschland 2025). Einsamkeit und soziale Isolation betreffen einen relevanten Teil der jungen Menschen, neben den genannten COPSY-Werten berichtet auch die DJI-Umfrage AID:A, dass sich ein Teil der Befragten häufig einsam fühlt (Kaman u. a. 2025; Berngruber/Steiner 2024). Hinzu kommen Mobbing und Cybermobbing sowie Diskriminierungserfahrungen, die bei jüngeren Befragten häufig die Form von Beleidigungen und Bedrohungen im Internet annehmen (Reiß u. a. 2024; Grüne/Herz/Willems 2024).

Bei der Einordnung dieser Befunde ist zweierlei zu berücksichtigen. Erstens decken die verfügbaren Studien jeweils nur Teile der hier betrachteten

Altersspanne von etwa 14 bis 27 Jahren ab, sodass sich das Bild aus Quellen mit unterschiedlichen Altersgrenzen zusammensetzt. Zweitens ist nicht abschließend geklärt, wie viel der berichteten Zunahme eine tatsächliche Verschlechterung abbildet und wie viel auf gestiegene Aufmerksamkeit, geringere Stigmatisierung und verändertes Berichtsverhalten zurückgeht.

3.2.3 Soziale Ungleichheit und besonders belastete Gruppen

Diese Belastungen verteilen sich sozial ungleich und hängen eng mit strukturellen Bedingungen zusammen. In der COPSY-Studie bildet etwa ein Sechstel der Kinder und Jugendlichen eine Risikogruppe mit kumulierten Belastungen wie geringer elterlicher Bildung, psychischer Belastung der Eltern, Migrationshintergrund oder beengten Wohnverhältnissen; ihr Risiko für eine geminderte Lebensqualität sowie für Angst- und Depressionssymptome ist rund zwei- bis dreifach erhöht (Kaman u. a. 2025, S. 675). Für die Soziale Arbeit und damit für Digital Streetwork sind besonders jene jungen Menschen relevant, bei denen sich solche Beanspruchungen verdichten und mit erschwerten Lebensbedingungen zusammentreffen.

Die Belastungen verteilen sich auch nach Geschlecht und Alter ungleich. Auswertungen der HBSC-Daten von 2022 zeigen, dass Mädchen und genderdiverse Heranwachsende deutlich häufiger multiple psychosomatische Beschwerden berichten als Jungen. Auch ältere Jugendliche berichten bei den untersuchten Gesundheitsindikatoren häufiger Belastungen. Als einen möglichen Erklärungsansatz wird angeführt, dass Mädchen gesellschaftlich stärker dazu ermutigt würden, emotionale Empfindungen auszudrücken und zu kommunizieren. Geschlechtsspezifische Unterschiede können sich daher auch darin zeigen, wie Heranwachsende Beschwerden wahrnehmen und gegenüber anderen zum Ausdruck bringen (Reiß u. a. 2024, S. 12 ff.).

Besonders belastet sind zudem Gruppen, die strukturelle Ausgrenzung erfahren. Für queere Jugendliche und junge Erwachsene dokumentiert die DJI-Studie „Coming-out und dann …?!“ Diskriminierungserfahrungen in Familie, Schule und Freizeit; der damit verbundene Minderheitenstress geht mit erhöhten Raten von Depressionen, Angststörungen, selbstverlet-

zendem Verhalten und Suizidalität einher (Krell/Oldemeier 2017). Ähnliche Häufungen lassen sich für junge Menschen in prekären Lebenslagen oder mit Diskriminierungserfahrungen aufgrund ihrer Herkunft beobachten.

Neben den Belastungen können auch Schutzfaktoren benannt werden: Persönliche, familiäre und soziale Ressourcen wirken den beschriebenen Belastungen entgegen und stützen die Bewältigung (Kaman u. a. 2025).

3.2.4 Informationshandeln und digitales Hilfesuchverhalten

In den eingangs beschriebenen postdigitalen Lebenswelten zeigt sich der Umgang mit Belastungen auch im Zusammenspiel von Informationshandeln und Hilfesuche. Das mediale Informationshandeln bezeichnet, wie junge Menschen Informationen zu einem für sie bedeutsamen Thema suchen, auswählen und bewerten; es schließt aber ebenso das beiläufige, eher passive Sich-Informieren-Lassen ein (Materna/Brüggen 2024). Hilfesuche meint demgegenüber das Aufsuchen externer Unterstützung zur Bearbeitung eines psychischen Problems (Rickwood/Thomas 2012). Bevor junge Menschen formelle Unterstützung in Anspruch nehmen, vergewissern sie sich häufig zunächst über Symptome und sondieren mögliche Anlaufstellen. Informationshandeln und Hilfesuche lassen sich damit als eng aufeinander bezogene Prozesse beschreiben, die sich unter den Bedingungen postdigitaler Lebenswelten vielfach über digitale Quellen vollziehen.

Für das allgemeine Informationshandeln ist beschrieben, dass junge Menschen sich überwiegend in Routinen des Browsens informieren und vor allem linear oder algorithmisch vorgeschlagene Inhalte rezipieren, während sie selten gezielt recherchieren (Materna/Degen 2025). Soziale Medien nehmen dabei eine doppelte Rolle ein, da sie zugleich niedrigschwelligen Zugang und ein erhöhtes Risiko unzuverlässiger Inhalte eröffnen (Materna 2023). Für das gesundheits- und belastungsbezogene Informationshandeln liegen vergleichbar differenzierte Befunde bislang kaum vor; die folgenden Ausführungen tragen daher Erkenntnisse aus angrenzenden Feldern zusammen.

Hilfesuchverhalten zwischen informeller und formeller Unterstützung

Ein durchgängiger Befund ist die Präferenz für informelle Unterstützung: Bei psychischen Problemen wenden sich Jugendliche und junge Erwachsene häufig zuerst an nahestehende Personen wie Freund*innen oder Familienangehörige, während formelle Angebote oft später oder seltener genutzt werden; erst mit zunehmender Symptomlast treten formelle Hilfen in den Vordergrund (Häse/Neuhäußer/Knappe 2025). Als zentrale Hürde der formellen Hilfesuche gilt die antizipierte Stigmatisierung, also das erwartete Schämen, falls Nahestehende von der Hilfesuche erführen; sie senkt die Hilfesuche langfristig stärker als bereits erlebte Stigmatisierung (Doll u. a. 2021; Osman 2025). Hinzu kommt eine Präferenz, Probleme zunächst selbst oder im engen Kreis zu bewältigen (Pretorius/Chambers/Coyle 2019).

Für das Jugendalter erweisen sich soziodemografische Merkmale als nachrangig: Ausschlaggebend sind weniger Geschlecht, Alter oder regionale Lebenskontexte als vielmehr die generelle Bereitschaft zur Hilfesuche und die Schwere der Belastung (Cavelti u. a. 2025). Für Digital Streetwork ist dabei besonders ein Befund relevant: Nicht zwingend die am stärksten Belasteten suchen am ehesten Hilfe. Jugendliche mit ausgeprägteren depressiven Symptomen berichten geringere Absichten, Hilfe in Anspruch zu nehmen, als unbelastete Gleichaltrige (Baldofski u. a. 2024). Zudem würde rund ein Viertel bei eigener Betroffenheit gar keine Hilfe suchen, und wer sucht, nennt häufig zuerst das persönliche Umfeld (Grabowski/Greiner 2024).

Zugleich gewinnt die digitale Hilfesuche an Bedeutung, gerade weil ihre Anonymität die zuvor beschriebene stigmabedingte Hürde senkt. Ein erheblicher Teil der jungen Menschen weiß nicht, an wen er sich bei Belastungen wenden kann, und bezieht Informationen zu mentaler Gesundheit vor allem aus sozialen Medien, während die Schule kaum eine Rolle spielt (YEP – Stimme der Jugend 2025). Niedrigschwellige textbasierte Angebote sind ihnen dabei bereits aus der Onlineberatung vertraut: Chatportale wie Krisenchat zeigen, dass dort gehäuft Personen mit ernsthaften psychischen Problemen Unterstützung suchen, von denen viele bereits anderweitig in

Behandlung sind (Efe u. a. 2023). Damit verschiebt sich das Hilfesuchhandeln zunehmend in digitale Räume.

Digitale Informationsquellen und Anlaufstellen

Suchmaschinen, soziale Medien, Websites von Behörden und Organisationen sowie Onlineforen werden genutzt, um sich über eigene Symptome zu informieren (Pretorius/Chambers/Coyle 2019). Als Vorteile gelten der leichte Zugang, die Anonymität und ein größeres Gefühl der Kontrolle über die eigene Hilfesuche, als Nachteile Datenschutzbedenken und Unsicherheiten hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit der Quellen. Wie niedrigschwellig digitale Angebote unterstützen können, zeigt die wissenschaftliche Begleitung von Digital Streetwork, bezogen auf die dort erreichten Klient*innen (Erdmann/Degen/Brüggen 2024): Ein Großteil (93 %) der Befragten bevorzugt den schriftbasierten Chat, während mündliche oder videobasierte Kommunikation deutlich seltener und gezielt für komplexe emotionale Anliegen gewünscht wird (ebd., S. 11). Viele steigen zunächst asynchron schriftlich ein. Dabei beeinflusst das Medium selbst die Hemmschwelle, da Telefon und andere Offline-Wege auf manche junge Menschen „offizieller“ und dadurch abschreckender wirken (ebd., S. 12). Zudem nimmt ein erheblicher Teil der Klient*innen über ein solches digitales Angebot erstmals Kontakt zu einer Beratung auf: Rund 60 % geben an, zuvor keinen Kontakt zu vergleichbaren Beratungsangeboten gehabt zu haben. Bei den Vorerfahrenen fanden frühere Kontakte überwiegend offline statt (ebd., S. 17). Diese Aussagen beziehen sich auf bereits erreichte Klient*innen eines digitalen Angebots. Gerade darin zeigt sich jedoch die besondere Relevanz schriftbasierter, digitaler Zugänge für jene jungen Menschen, die auf diesem Weg überhaupt erst Beratung in Anspruch nehmen, auch wenn die Befunde deshalb nur eingeschränkt verallgemeinerbar sind.

Besonders deutlich wird die Bedeutung digitaler Medien bei sensiblen Themen wie Sexualität. Für Fragen zu Körper, Verhütung und Beziehungen sind das Internet und soziale Medien für viele junge Menschen zu zentralen Informationsquellen geworden und stehen neben Eltern, Schule und Gleichaltrigen (Scharmanski/Heßling 2021). Digitale Angebote sind

hier attraktiv, weil sie schnelle, diskrete und anonyme Antworten ohne Angst vor Bewertung ermöglichen, zugleich schwanken Qualität und Verlässlichkeit der Inhalte stark. Mit generativer KI verschiebt sich dieses Informationshandeln erneut: Junge Menschen nutzen KI-Anwendungen auch für sexualbezogene Fragen, was die Verantwortung von Sexual- und Medienpädagogik erhöht, sie dabei zu begleiten (Döring 2025).

Damit weitet sich das ohnehin etablierte digitale Informations- und Hilfesuchhandeln junger Menschen schrittweise auf KI-Chatbots aus. Mit Angeboten wie ChatGPT fallen Informationssuche, Austausch und dialogische Unterstützung in bisher nicht gekannter Verdichtung in einem einzigen, jederzeit verfügbaren System zusammen. Diese Ausweitung erscheint, insbesondere vor der Einschätzung von Knaus (2024) zur Evolution von KI, eine erwartbare Fortsetzung bisheriger Mediennutzung. Zugleich stellt sich die bei digitalen Quellen wiederkehrende Frage nach Qualität und Verlässlichkeit bei generativer KI in verschärfter Form, da die Inhalte nicht mehr aus kuratierten Quellen stammen, sondern im Dialog neu erzeugt werden.

3.3 Empirische Befunde zur Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung

Dieses Kapitel fokussiert die Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen als spezifische Form digitalen Hilfesuchverhaltens und Informationshandelns. Die Befunde werden in zwei Schritten zusammengetragen: Zunächst wird die allgemeine Nutzung generativer Chatbots im Medienalltag junger Menschen dargestellt. Darauf aufbauend wird die Nutzung bei psychosozialer Belastung betrachtet, einschließlich der damit verbundenen Risiken für vulnerable junge Menschen.

3.3.1 Allgemeine Nutzung generativer Chatbots

Die Nutzung von KI-Chatbots ist unter Jugendlichen weit verbreitet. Nach der JIM-Studie 2025 kennen nur 2 % der Zwölf- bis 19-Jährigen ChatGPT nicht, 14 % nutzen es nie, und 84 % haben das Tool bereits mindestens

einmal selbst verwendet. Das sind 27 Prozentpunkte mehr als 2024, als noch 57 % davon berichteten (Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025, S. 61 f.). Die Nutzung steigt mit dem Alter: Bei den Zwölf- bis 13-Jährigen haben 69 % ChatGPT ausprobiert, in allen höheren Altersgruppen liegt der Anteil bei jeweils knapp 90 % (ebd., S. 61). Eine repräsentative Befragung von 500 Jugendlichen zwischen 11 und 17 Jahren in Österreich bestätigt diese hohe Verbreitung: 94 % der befragten Jugendlichen nutzen Chatbots, 90 % davon ChatGPT (Kaiser-Müller 2026, S. 2).

Beliebtester KI-Chatbot bei Jugendlichen ist ChatGPT (Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025; Kaiser-Müller 2026). Mit deutlichem Abstand folgen Google Gemini und Meta AI, auf die jeweils rund ein Drittel der Jugendlichen zumindest selten zurückgreift. DeepL, Microsoft Copilot und My AI von Snapchat erreichen etwa ein Fünftel, DALL-E 6 % (Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025, S. 61). Dabei zeigen sich Unterschiede nach Schulform: Gymnasiast*innen verwenden häufiger ChatGPT und DeepL, während Schüler*innen an Haupt- und Realschulen eher zu den in soziale Medien integrierten KI-Werkzeugen wie Meta AI und My AI greifen (ebd., S. 61).

KI-Chatbots sind für viele Jugendliche fester Bestandteil der alltäglichen Mediennutzung. Ein erheblicher Teil der Jugendlichen nutzt KI-Chatbots regelmäßig, häufig sogar mehrmals pro Woche oder täglich. Für Deutschland zeigen aktuelle Daten, dass 38,8 % der Zehn- bis 17-Jährigen generative KI-Chatbots mindestens wöchentlich nutzen und 27,2 % dies mehrmals pro Woche bis täglich tun; zudem steigt die Nutzung mit dem Alter deutlich an (Wiedemann u. a. 2026, S. 18). Ergänzend weist die JIM-Studie 2025 darauf hin, dass ChatGPT auch als Recherche-Tool intensiv genutzt wird: 39 % der Zwölf- bis 19-Jährigen verwenden es täglich oder mehrmals pro Woche, weitere 21 % mindestens einmal in 14 Tagen (Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025, S. 49).

Bei Jugendlichen dominieren schulische und informationsbezogene Nutzungszwecke. KI-Chatbots werden vor allem für schulische Aufgaben, Informationssuche, Erklärungen und Textarbeit eingesetzt, zugleich aber auch für alltagsbezogene und persönliche Anliegen genutzt (Kaiser-Müller

2026; Wiedemann u. a. 2026; Thiel/Lampert/Memis 2026; Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025). Auch bei Studierenden zeigt sich eine Nutzung vor allem für Lernunterstützung, Informationsaufbereitung und Textarbeit (Bosse/Wannemacher/Lübcke 2026).

Einstellungen und Verhältnis zu KI-Chatbots

Mit Blick auf KI allgemein nehmen junge Menschen diese deutlich häufiger als persönliche Chance wahr als ältere (Cousseran u. a. 2025, S. 23). Bezogen auf generative KI und KI-Chatbots zeigt sich bei Jugendlichen daran anschließend eine überwiegend positive Haltung, sowohl mit Blick auf die Gesellschaft als auch auf die persönliche Nutzung. Zugleich beziehen sich Sorgen und Unsicherheiten vor allem auf die Zuverlässigkeit der Ergebnisse, Desinformation und Deepfakes sowie Datenschutz und Privatsphäre (Kaiser-Müller 2026; Wendt u. a. 2024; Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025). Dabei zeigen sich Unterschiede nach Geschlecht und Bildung: Männliche Jugendliche bewerten KI-Anwendungen positiver als weibliche; Jugendliche mit niedrigerer formaler Bildung schätzen KI-Anwendungen insgesamt positiver ein (Wendt u. a. 2024).

Die überwiegend positive Haltung gegenüber KI-Chatbots geht trotz oben genannter Sorgen und Unsicherheiten mit einem ausgeprägten Vertrauen in ihre Ergebnisse einher, das jedoch nicht immer mit einer entsprechend kritischen Prüfung verbunden ist. So zeigt die JIM-Studie 2025, dass 57 % der Zwölf- bis 19-Jährigen KI-Informationen für vertrauenswürdig halten (Feierabend/Rathgeb/Gerigk/Glöckler 2025, S. 64). Ähnlich verweist die Befragung von Kaiser-Müller (2026, S. 6) auf ein hohes Vertrauen in die Richtigkeit der Antworten bei zugleich begrenzter Überprüfung: 52 % verlassen sich auf korrekte Informationen, 40 % kontrollieren die Ergebnisse selten oder nie. Auch Wiedemann u. a. (2026, S. 20) bestätigen dieses Muster für Zehn- bis 17-Jährige: 70 % vertrauen den Aussagen von Chatbots mindestens manchmal, 40,7 % sogar oft oder sehr oft.

Dass sich mit und in der Nutzung auch ein Verhältnis zu KI-Chatbots ausbilden kann, zeigt die qualitative Studie von Glawatzki/Jung (2026) mit Studierenden. ChatGPT wird dort situativ nicht nur als Werkzeug, sondern

auch als Assistenz oder Partner*in eingeordnet; damit treten Chatbots in den Nutzungsweisen nicht ausschließlich als funktionale Hilfsmittel auf. Die meisten Studierenden beschreiben ChatGPT in der bewussten Reflexion als Werkzeug oder Assistenz, während sich in den unbewussten Nutzungspraktiken teilweise eine partnerschaftliche Rollenwahrnehmung zeigt.

3.3.2 Nutzung bei psychosozialer Belastung

Im Folgenden wird zusammengetragen, was bisherige Studien zur Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung zeigen. Betrachtet werden nacheinander die Verbreitung dieser Nutzung, die behandelten Themen, die Nutzenden selbst sowie der wahrgenommene Nutzen und die Risiken.

Hinweise auf Verbreitung

Der bisherige Forschungsstand zeigt, dass KI-Chatbots von jungen Menschen nicht nur für Schule und Informationssuche, sondern auch für persönliche, emotionale und psychosoziale Anliegen genutzt werden. Kaiser-Müller (2026, S. 4 f.) zeigt, dass gut die Hälfte der befragten Jugendlichen Chatbots für Ratschläge zu verschiedenen Lebensbereichen nutzen, rund ein Drittel, um Sorgen, Probleme oder Gefühle zu besprechen, 26 % zum Abbau von Stress oder Ärger und 24 % für freundschaftsähnliche Gespräche. Ein Teil der Befragten gibt zudem an, persönliche Themen eher mit einem Chatbot als mit Menschen besprechen zu können. Die emotionale Nutzung ist damit nicht das dominante Nutzungsmotiv insgesamt, gehört aber für einen relevanten Teil der Jugendlichen bereits zum normalen Nutzungsspektrum.

Wie verbreitet diese Nutzung bei jungen Menschen ist, hängt allerdings stark davon ab, wie eng der Gegenstand gefasst wird. Für allgemeine generative KI-Systeme zeigt eine national repräsentative US-Studie, dass 13,1 % der Personen im Alter von zwölf bis 21 Jahren generative KI für psychische Ratschläge nutzen, was etwa 5,4 Millionen jungen Menschen entspricht. Besonders häufig ist dies mit 22,2 % bei den 18-Jährigen und Älteren der Fall (McBain u. a. 2025). Für den deutschsprachigen Raum deuten Befunde

der Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention ebenfalls auf eine relevante Nutzung hin: Unter jüngeren Menschen mit Depression berichten 35 %, mit KI über ihre Erkrankung zu sprechen, 10 % sogar in längeren dialogischen Gesprächen (Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention 2026, S. 7). Ergänzend weist die JIMplus 2026 für Deutschland aus, dass 12 % der befragten Jugendlichen den Austausch mit einem KI-Chatbot als Bewältigungsstrategie nutzen, wenn sie belastet sind oder Sorgen haben (Feierabend u. a. 2026).

Zugleich sinkt die berichtete Verbreitung deutlich, wenn nicht jede persönliche Interaktion, sondern spezifisch sozial-unterstützende Nutzung betrachtet wird. In der dänischen Studie von Herbener/Damholdt (2025) gaben 234 von insgesamt 1.599 befragten Gymnasiast*innen, also 14,6 %, an, im vergangenen Monat mit Chatbots ähnlich wie mit Freund*innen gesprochen zu haben. Auf Grundlage der offenen Beschreibungen ordneten die Autor*innen jedoch nur 39 Fälle sozial oder unterstützend ausgerichteten Gesprächen zu. Dies entspricht 2,44 % der Gesamtstichprobe. Die Kategorie war dabei breiter gefasst als psychosoziale Unterstützung im engeren Sinne. Sie umfasste neben Gesprächen über persönliche und soziale Probleme sowie der Suche nach Rat auch zwanglose Gespräche, etwa Small Talk oder den Austausch über Politik und Geschichte.

Insgesamt spricht der Forschungsstand damit dafür, dass die Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialen Anliegen unter jungen Menschen kein Randphänomen ist, die Verbreitung aber deutlich niedriger ausfällt, sobald enger belastungsbezogene oder sozial-unterstützende Nutzungsformen betrachtet werden.

Spektrum psychosozialer Themen

Inhaltlich dominieren eher niedrigschwellige Alltags- und Beziehungsthemen als klar therapeutische Anliegen. Kaiser-Müller (2026) zeigt, dass mehr als die Hälfte der Jugendlichen (55 %) KI häufig oder gelegentlich nutzt, um sich Ratschläge zu Lebensbereichen wie Freizeit, Hobbys, Gesundheit oder Beziehungen zu holen, ein knappes Drittel (31 %) bespricht damit Sorgen oder Probleme, ein Viertel (26 %) nutzt KI zum Stressabbau oder um Ärger

loszuwerden. Auch die Befragung der Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention (2026) beschreibt als häufige Gesprächsanlässe Stress, Trauer und Liebeskummer, also Belastungen, die nicht zwingend mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung verbunden sind.

Bei jungen Menschen mit diagnostizierter Depression verschiebt sich der Fokus teilweise in Richtung Krankheitsbewältigung und Selbsthilfe. Von denjenigen, die innerhalb der letzten 30 Tage mit einem Chatbot über ihre Depression gesprochen hatten, nannten 56 % als Anlass, einfach mit jemandem über Probleme im Zusammenhang mit der Erkrankung sprechen zu wollen; 46 % wollten versuchen, die Erkrankung selbst in den Griff zu bekommen, 41 % suchten Zuspruch und Aufmunterung, und 40 % informierten sich über Behandlungs- und Therapiemöglichkeiten. KI-Chatbots werden damit nicht nur als allgemeine Ratgeber, sondern in belasteten Gruppen auch als informelle Unterstützungsinstanz bei psychischer Erkrankung genutzt (Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention 2026, S. 8).

Qualitative Befunde ergänzen, dass diese Gespräche häufig um Beziehungen, Selbstverstehen und emotionale Verarbeitung kreisen. In der Interviewstudie von Siddals/Torous/Coxon (2024) verdichteten sich die Erfahrungen der Nutzenden zu vier Themen: KI als emotionaler Rückzugsort, als Quelle aufschlussreicher Anleitung, besonders bei Beziehungsfragen, als Form von Verbindung und als Vergleichsfolie zu menschlicher Therapie.

Verbreitung nach Alter und Vulnerabilität

Die Befunde sprechen dafür, dass die Nutzung mit dem Alter zunimmt und bei älteren Jugendlichen beziehungsweise jungen Erwachsenen stärker ausgeprägt ist. McBain u. a. (2025, S. 14) zeigen für die Zwölf- bis 21-Jährigen in den USA eine Gesamtnutzung von generativer KI für psychische Ratschläge von rund einem Achtel; unter den 18-Jährigen und Älteren liegt der Anteil mit 22,2 % deutlich höher als bei den jüngeren Adoleszenten. Auch im deutschsprachigen Raum zeigt sich eine hohe Nutzung im Jugendalter, wobei die emotionale Nutzung nur einen Teilbereich der allgemeinen KI-Nutzung bildet. In der österreichischen Studie haben 94 % der Elf- bis

17-Jährigen KI-Chatbots bereits genutzt; zugleich nutzt etwa ein Drittel KI, um Sorgen zu besprechen (Kaiser-Müller 2026, S. 2 ff.).

Altersunterschiede zeigen sich auch im Umgang mit sensiblen Informationen. Wiedemann u. a. (2026, S. 29) zeigen, dass ältere Jugendliche außerdem etwas häufiger angeben, sensible Informationen zumindest selten mit KI-Chatbots zu teilen, nämlich 24,8 % der 14- bis 17-Jährigen gegenüber 19,5 % der Zehn- bis 13-Jährigen.

Noch deutlicher als klassische soziodemografische Merkmale treten psychosoziale Belastungen und soziale Verwundbarkeit hervor. In der dänischen Studie von Herbener/Damholdt (2025, S. 6) zeigt sich, dass sozial-unterstützende Gespräche mit Chatbots vor allem bei jener kleinen Gruppe von 2,44 % der Gesamtstichprobe vorkamen, die solche Gespräche überhaupt berichtete; diese Jugendlichen berichteten höhere Einsamkeit und geringere wahrgenommene soziale Unterstützung als Nicht-Nutzende. Dieses Muster bestätigt sich in deutschen Daten von Wiedemann u. a. (2026, S. 21): Kinder und Jugendliche mit hohen psychosozialen Belastungen zeigen ein stärker ausgeprägtes Bindungsverhalten gegenüber KI-Chatbots als Kinder und Jugendliche mit geringen bis mittleren Belastungen; bei hoch ausgeprägtem Bindungsverhalten lagen Depression, Angst und Stresserleben etwa 0,6 Standardabweichungen über dem Mittelwert aller Befragten. Die Autor*innen betonen zugleich, dass daraus keine kausalen Schlüsse gezogen werden können.

Wahrgenommener Nutzen: Verfügbarkeit, Niedrigschwelligkeit, Anonymität und das Gefühl, verstanden zu werden

Der subjektive Nutzen liegt vor allem in der Niedrigschwelligkeit. KI-Chatbots sind jederzeit verfügbar, reagieren sofort, stellen keine formalen Zugangshürden und erlauben Gespräche ohne unmittelbare soziale Bewertung. Diese Eigenschaften werden in der Forschung wiederholt als Grund dafür benannt, dass junge Menschen Chatbots gerade in belastenden Momenten nutzen. Wiedemann u. a. (2026) beschreiben KI-Chatbots als niedrigschwellige Interaktionsmöglichkeiten, die durch anthropomorphe

Eigenschaften, personalisierte Antworten und ständige Verfügbarkeit sozial-emotionale Funktionen erfüllen können.

Aus Sicht der Nutzenden wird der Austausch häufig als hilfreich erlebt. In der US-Studie von McBain u. a. (2025) bewerteten 92,7 % der Zwölf- bis 21-Jährigen, die generative KI für Rat oder Hilfe bei Traurigkeit, Ärger oder Nervosität genutzt hatten, die erhaltenen Ratschläge als eher oder sehr hilfreich. Auch die österreichische Jugendstudie zeigt eine mehrheitlich positive Bewertung: 57 % der Elf- bis 17-Jährigen sind der Ansicht, dass Chatbots häufig gute Ratschläge geben (Kaiser-Müller 2026, S. 6). Diese positive Bewertung beschreibt zunächst die subjektive Nützlichkeit aus Sicht der Jugendlichen und ist nicht mit klinischer Wirksamkeit gleichzusetzen. McBain u. a. (2025) erklären diese positive Bewertung teilweise damit, dass generative KI zu bestätigenden Antworten neigt.

Besonders deutlich erscheint die positiv erlebte Gesprächsqualität bei Befragten mit medizinischer Depressionsdiagnose, die innerhalb der vergangenen 30 Tage mit einem KI-Chatbot über ihre Depression gesprochen hatten. Von diesen 186 Personen gaben 82 % an, sich gut verstanden gefühlt zu haben, 80 % konnten sich gut öffnen und 75 % gingen nach eigener Einschätzung gestärkt aus den Gesprächen hervor. Als verständnisvoll charakterisierten 92 % den Chatbot und 89 % als respektvoll. Die Werte umfassen jeweils die Antworten „trifft zu“ und „trifft eher zu“ (Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention 2026, S. 13 f.). In den offenen Antworten einer kleineren Teilgruppe, die den Chatbot in Dialogform nutzte, wurden insbesondere eine verständnisvolle, wohlwollende und nicht verurteilende Ansprache, konkrete Ratschläge sowie die schnelle Verfügbarkeit positiv hervorgehoben. Dies legt nahe, dass KI-Chatbots für einige Nutzende Funktionen zwischen Gesprächsraum, Ratgeber und Instrument zur Selbstbeobachtung übernehmen können (ebd., S. 10). Seitz (2024) zeigt in experimentellen Studien zu Healthcare-Chatbots, dass empathische Antworten zwar die wahrgenommene Wärme erhöhen und darüber Vertrauen sowie Nutzungsabsicht stärken können. Zugleich können besonders stark emotional oder mitempfindend formulierte Antworten

als unauthentisch erlebt werden, weil sie Fähigkeiten voraussetzen, die Chatbots nicht besitzen.

Hinzu kommt, dass KI-Chatbots Hemmschwellen der Selbstoffenbarung senken können. In der österreichischen Studie von Kaiser-Müller (2026, S. 5) stimmen 28 % der KI-nutzenden Jugendlichen der Aussage zu, einem Chatbot eher intime Dinge anzuvertrauen als einem Menschen. Ein Viertel gibt an, mit Chatbots persönliche Dinge besser besprechen zu können als mit Menschen. Qualitative Befunde von Siddals/Torous/Coxon (2024) ergänzen dies, indem sie Chatbots als emotionalen Rückzugsort und als subjektiv bedeutsame Form von Verbindung beschreiben. Gerade weil KI-Chatbots als anonym, verfügbar und weniger bewertend erlebt werden, können sie persönliche Offenheit erleichtern. Dieselben Eigenschaften können aber auch dazu beitragen, dass Jugendliche besonders sensible Themen in ungesicherten digitalen Umgebungen bearbeiten.

Nachteile und Risiken: falsche Sicherheit, emotionale Bindung, Selbsttherapie und fehlende Krisenkompetenz

Neben den beschriebenen Chancen benennt der Forschungsstand mehrere Nachteile und Risiken der Nutzung. Sie betreffen vor allem die fehlende therapeutische Ausrichtung der Angebote, die Gefahr emotionaler Bindung, die mögliche Verzögerung professioneller Hilfe sowie Grenzen in Datenschutz und Krisenkompetenz. Die wichtigste Einschränkung ist, dass generative KI-Chatbots wie ChatGPT nicht für psychotherapeutische Behandlung entwickelt wurden. Wiedemann u. a. (2026) heben hervor, dass frei zugängliche und primär kommerziell motivierte Chatbots weder spezifisch für psychische Gesundheitsprobleme konzipiert sind noch kontinuierlich durch Fachpersonal begleitet werden. Auch Hawke u. a. (2025) kommen in ihrem Review zu dem Ergebnis, dass die Literatur zwar hohe Akzeptanz und teilweise positive Effekte zeigt, die Berichterstattung zu ethischen Standards aber begrenzt ist und künftige Forschung Datensicherheit, Schutzmaßnahmen und Jugendbeteiligung priorisieren muss.

Ein erstes Risiko liegt in der emotionalen Bindung und in der möglichen Verlagerung sozialer Unterstützung auf das System. In der deutschen DAK/

UKE-Studie geben 10,9 % der Kinder und Jugendlichen an, der Chatbot verstehe sie besser als ein echter Mensch; 10,4 % erzählen dem Chatbot Dinge, die sie sonst niemandem oder nur engen Freund*innen sagen würden; 9,8 % nutzen Chatbots, um sich von negativen Gefühlen abzulenken, und 7,8 %, um weniger einsam zu sein (Wiedemann u. a. 2026, S. 20). Diese Werte sind keine Mehrheitsphänomene, markieren aber eine relevante Risikogruppe, weil sie emotionale Nähe, Vertraulichkeit und Bewältigung negativer Gefühle an ein nicht-menschliches System binden.

Experimentelle Befunde weisen zusätzlich darauf hin, dass gerade verletzliche Jugendliche besonders empfänglich für beziehungsorientierte Chatbot-Stile sein können. Kim/Xie/Yang (2025) zeigen in einer Studie mit 284 Eltern-Kind-Dyaden, dass Jugendliche den relationalen Stil eines Chatbots häufiger bevorzugen und ihn als menschlicher, sympathischer, vertrauenswürdiger und emotional näher wahrnehmen; Jugendliche, die diesen Stil bevorzugten, berichteten zugleich geringere Beziehungsqualität zu Familie und Gleichaltrigen sowie höheren Stress und mehr Angst. Problematisch wird Chatbot-Kommunikation damit besonders dort, wo ein bestätigender, menschenähnlicher Stil auf Einsamkeit, Angst oder geringe soziale Unterstützung trifft und reale Unterstützung eher ersetzt als ergänzt.

Ein zweites Risiko betrifft Selbsttherapie und die mögliche Verzögerung professioneller Hilfe. In der Befragung der Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention (2026, S. 17) geben 62 % der Nutzenden mit Depression an, die Gespräche mit KI hätten bei ihnen den Gang zum Arzt oder Psychotherapeuten überflüssig gemacht. Zugleich berichten 53 % dieser Gruppe von verstärkten Gedanken an Selbstverletzung oder Suizid nach der Nutzung. Diese Zahlen belegen keine Kausalität, zeigen aber, dass KI-Gespräche bei vulnerablen Nutzer*innen nicht automatisch entlastend wirken und professionelle Hilfe nicht ersetzen können.

Ein drittes Risiko liegt in Datenschutz und falscher Privatheitswahrnehmung. In der österreichischen Studie glauben 28 % der Jugendlichen, Eingaben in KI-Chatbots seien vertraulich und könnten von niemandem gelesen oder genutzt werden (Kaiser-Müller 2026, S. 6). Gleichzeitig zeigen dieselben Daten, dass 52 % darauf vertrauen, dass KI-Tools wie ChatGPT richtige

Antworten liefern, und 57 % der Aussage zustimmen, Chatbots gäben oft gute Ratschläge. Gerade bei psychischen Anliegen kann diese Kombination riskant sein, weil sensible Daten geteilt und zugleich ungesicherte oder fehlerhafte Einschätzungen als Orientierung verwendet werden.

Ein viertes Risiko betrifft problematische Nutzungsmuster bei sozial belasteten oder ängstlichen Personen. Hu/Mao/Kim (2023) zeigen in einer Studie mit Erwachsenen, dass soziale Angst positiv mit problematischer Nutzung konversationeller KI assoziiert ist und dieser Zusammenhang seriell über Einsamkeit und Grübeln vermittelt wird. Die Befunde sind wegen der erwachsenen Stichprobe nicht direkt auf Jugendliche übertragbar, passen aber zu den jugendbezogenen Ergebnissen, wonach gerade Einsamkeit, geringe soziale Unterstützung und psychosoziale Belastung mit intensiverer oder bindungsförmiger Nutzung zusammenhängen (Herbener/Damholdt 2025; Wiedemann u. a. 2026).

4 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Perspektiven der Interviewten dargestellt. Beschrieben wird, wie sie KI-Chatbots im Alltag nutzen (4.1), psychosoziale Belastung im Austausch mit KI-Chatbots bearbeiten, erleben und bewerten (4.2), welche Umgangsweisen und Kompetenzen sich dabei zeigen (4.3) und welche Bedarfe und Wünsche sie äußern (4.4). Die Darstellung bleibt dabei nah an den Schilderungen der Interviewten; eine Einordnung der Ergebnisse erfolgt in Kapitel 5.

Alle verwendeten Namen sind Pseudonyme. Die folgende Tabelle gibt zunächst einen Überblick über die Einzelfälle, bevor die Ergebnisse vorgestellt werden.

Pseudonym	Alter	Geschlecht (eigene Angabe)	Tätigkeit
Lukas	14 – 16 Jahre	männlich	Schüler
Melanie		weiblich	Schülerin
Ben		männlich	Schüler
Felix		männlich	Schüler
Sophie		weiblich	Schülerin
Finn	24 – 28 Jahre	männlich	Student
Mia		weiblich	Studentin
Johannes		männlich	Student
Mika		keine Angabe	Student*in
Fabian		männlich	berufstätig

Tabelle 1: Überblick über die interviewten jungen Menschen

4.1 Allgemeine Nutzung von KI-Chatbots im Alltag

Dieses Kapitel beschreibt die allgemeine Nutzung von KI-Chatbots im Alltag der Interviewten, also nicht die spezifische Nutzung zur Bearbeitung psychosozialer Belastung. Dargestellt wird zunächst, welche Angebote die

Interviewten nutzen (4.1.1). Anschließend wird eingeordnet, aus welchen Motiven und zu welchen Anlässen die Nutzung erfolgt (4.1.2), bevor Nutzungsweisen und Intensität betrachtet werden (4.1.3).

4.1.1 Genutzte Angebote

Alle Interviewten nutzten LLM-Angebote bereits, bevor sie diese auch im Zusammenhang mit psychosozial belastenden Themen einsetzten. Die Nutzung erfolgt überwiegend am PC, während ChatGPT auf dem Smartphone lediglich dann zum Einsatz kommt, wenn unterwegs kurzfristig Informationen benötigt werden. ChatGPT ist dabei das meistgenutzte Angebot im Alltag; lediglich Felix nutzt vor allem Copilot. Neben ChatGPT und Copilot kommen vereinzelt weitere Angebote für spezifische Anwendungsbereiche zum Einsatz. Für wissenschaftliche Recherchen und Literaturarbeit werden beispielsweise Perplexity AI und NotebookLM genutzt, zur Bildgenerierung Gemini.

Mit Zugängen und Accounts wird unterschiedlich umgegangen. Die Mehrheit der Interviewten nutzt ausschließlich einen kostenlosen Basis-Account. Teilweise werden Einschränkungen der kostenfreien Version durch mehrere Accounts mit unterschiedlichen E-Mail-Adressen umgangen oder private und schulische Nutzung über getrennte Zugänge voneinander abgegrenzt. Andere Interviewte haben zeitweise oder dauerhaft kostenpflichtige Zugänge, etwa über Familien- und Schulaccounts. Vereinzelt wurden solche Zugänge beispielsweise für das Schreiben einer Abschlussarbeit erworben. Als Vorteile eines Pro-Accounts werden neben großzügigeren Anfragekontingenten ausführlichere Antworten sowie ein besserer Bezug auf frühere Gespräche genannt.

4.1.2 Motive und Anlässe für allgemeine Nutzung

Im Folgenden wird dargestellt, aus welchen Motiven die Interviewten KI-Chatbots im Alltag nutzen. Der Fokus liegt dabei auf der allgemeinen Nutzung; Nutzungsmotive, die bei der Bearbeitung belastender Themen eine

Rolle spielen, werden an dieser Stelle ausgenommen und in Abschnitt 4.2 behandelt. Die Analyse und Einordnung der Nutzungsmotive orientiert sich an der Motivtypologie von Bonfadelli/Friemel (2017). Unterschieden werden kognitive, affektive, sozial-interaktive sowie integrativ-habituelle Bedürfnisse. Kognitive Bedürfnisse beziehen sich unter anderem auf Informationssuche, Orientierung, Wissensaneignung oder Problemlösung. Affektive Bedürfnisse umfassen Aspekte wie Unterhaltung, Ablenkung oder Stimmungsregulation. Sozial-interaktive Bedürfnisse richten sich auf Austausch und soziale Interaktion, während integrativ-habituelle Bedürfnisse den Wunsch nach Vertrauen, Sicherheit und wiederkehrenden Orientierungs- und Handlungsstrukturen beschreiben.

Kognitive Ebene

Kognitive Nutzungsmotive stehen bei allen Interviewten im Vordergrund. KI-Chatbots werden zur Informationssuche, zur Einordnung und Aufbereitung von Wissen sowie zur Unterstützung bei schulischen, universitären oder beruflichen Aufgaben genutzt. Genannt werden unter anderem Hausaufgaben, wissenschaftliche Arbeiten, Bewerbungen, Recherche- und Programmieraufgaben sowie Textüberarbeitungen.

Darüber hinaus dienen die Angebote als Unterstützung im Alltag. Sie werden genutzt, um Kochrezepte vorzuschlagen, Reisen zu planen, Trainingspläne zu erstellen oder Informationen zu Gesundheitsthemen einzuholen. Teilweise helfen sie außerdem dabei, Gedanken zu strukturieren, Informationen zu ordnen oder Handlungsoptionen abzuwägen.

Mehrfach wird beschrieben, dass sich die Informationssuche durch die Nutzung von KI-Chatbots verändert habe. Bei vielen Fragen wird zunächst ein KI-Chatbot und nicht mehr eine Suchmaschine genutzt. KI-Chatbots werden dabei als Möglichkeit beschrieben, schnell einen Überblick über ein Thema zu erhalten oder komplexere Fragen zu bearbeiten, die sich über Suchmaschinen nur schwer beantworten lassen. Teilweise wird das Angebot als „vereinfachtes Google“ bezeichnet oder für Anfragen genutzt, die früher über Suchmaschinen recherchiert worden wären. Suchmaschinen werden dadurch jedoch nicht vollständig ersetzt. Teilweise werden Aussagen von

ChatGPT weiterhin mit anderen Quellen abgeglichen oder je nach Fragestellung unterschiedliche Informationsangebote genutzt. Insgesamt deuten die Interviews darauf hin, dass LLM-Angebote bestehende Informationspraktiken eher erweitern als verdrängen.

Sozial-interaktive Ebene

Neben der Unterstützung bei kognitiven Aufgaben nutzen einige der Interviewten LLM-Angebote teilweise auch für den sozialen Austausch. Beschrieben werden sie unter anderem als Gegenüber für Denk- und Schreibprozesse oder als Gesprächspartner für den Austausch über Alltägliches oder Interessen. Der KI-Chatbot passt sich dem Sprachstil an, sodass der Austausch als unterhaltsam und locker empfunden wird. Vereinzelt trägt die Sprachfunktion dazu bei, dass die Interaktion als persönlicher wahrgenommen wird. Vereinzelt wird dem KI-Chatbot ein Spitzname gegeben.

Affektive Ebene

Affektive Nutzungsmotive spielen vor allem im Zusammenhang mit Unterhaltung, Neugier und Zeitvertreib eine Rolle. Die Angebote werden aus Interesse an der Technologie ausprobiert, aus Langeweile genutzt oder dienen zum Spielen und für lockere Gespräche. Teilweise werden auch Witze erzählt oder Gespräche geführt, wenn gerade niemand aus dem persönlichen Umfeld erreichbar ist. In diesen Situationen überschneiden sich affektive und sozial-interaktive Motive.

Integrativ-habituelle Ebene

Ein Großteil der Interviewten beschreibt KI-Chatbots als festen Bestandteil ihres Alltags. Die bereits genannten Anwendungen werden nicht nur anlassbezogen, sondern regelmäßig und wiederkehrend genutzt. Die Nutzung verstetigt sich damit zu einer alltäglichen Routine und wird Teil alltäglicher Informations- und Entscheidungspraktiken.

4.1.3 Nutzungsweisen und Intensität

Die Nutzungsintensität unterscheidet sich zwischen den Interviewten. Ein Teil nutzt LLM-Angebote nahezu täglich. Sie bezeichnen das Angebot als Werkzeug für „alles" und „jeden Scheiß". Andere nutzen KI-Chatbots stärker in bestimmten Arbeitsphasen oder für konkrete Anlässe. So wird berichtet, dass die Nutzung während intensiver Studienphasen täglich erfolge und dazwischen über mehrere Wochen kaum eine Rolle spiele. Vereinzelt werden zudem bewusst Pausen eingeplant oder feste Nutzungszeiten beschrieben.

Die Dauer einzelner Interaktionen orientiert sich am jeweiligen Nutzungsanlass. Kurze Anfragen zu Alltags- oder Wissensfragen werden häufig innerhalb weniger Minuten bearbeitet. Längere Interaktionen entstehen vor allem bei Schreibaufgaben im Studium oder beim Programmieren. In einem Interview wird beschrieben, dass ChatGPT während der Arbeit an Texten teilweise über mehrere Stunden geöffnet bleibe und wiederholt für einzelne Fragen oder Formulierungen herangezogen werde. Diese Nutzung werde jedoch weniger als fortlaufendes Gespräch, denn als wiederholter Rückgriff auf ein Werkzeug verstanden.

Mehrere Interviewte verwenden ChatGPT als App auf dem Smartphone. Die Interviewten, die die App nutzen, erzählen, dass die mobile Verfügbarkeit dazu beiträgt, dass die Angebote stärker in alltägliche Routinen eingebunden werden. In einem Interview wird beschrieben, dass ChatGPT seit der Installation der App auf dem Smartphone „sehr accessible" geworden sei und dadurch häufiger auch für alltägliche Fragen genutzt werde. In mehreren Interviews wird beschrieben, dass sich die Nutzung auch mit der technischen Weiterentwicklung verändert habe. Genannt werden insbesondere Verbesserungen der Antwortqualität, der Bildverarbeitung und der Sprachfunktion, die dazu beitrugen, dass die Angebote häufiger und für zusätzliche Anwendungsbereiche genutzt wurden.

Ein Teil der Interviewten kommuniziert ausschließlich schriftlich mit den Angeboten. Teilweise wird dies mit Datenschutzbedenken gegenüber der Sprachfunktion begründet. Andere wechseln je nach Nutzungssituation zwischen Text- und Spracheingabe, wobei die Sprachfunktion insbesondere

bei längeren oder komplexeren Anliegen zum Einsatz kommt. Neben Text und Sprache werden auch multimodale Funktionen genutzt: Bilder werden zum einen hochgeladen, um Dokumente, Formeln oder Gesundheitsfragen analysieren zu lassen. Zum anderen lassen sich die Interviewten Bilder erzeugen, etwa Tattoo-Entwürfe oder Playlist-Cover. Die kostenfreien Versionen begrenzen das Hochladen und Erzeugen von Bildern, was teilweise Anlass ist, auf kostenpflichtige Angebote umzusteigen.

Auch die Gestaltung der Interaktion variiert. Während manche Interviewte ihre Anfragen spontan formulieren, bereiten andere ihre Eingaben bewusst vor oder ergänzen umfangreiche Kontextinformationen, um passendere Antworten zu erhalten. So wird vor einzelnen Anfragen zunächst überlegt, welche Informationen für eine hilfreiche Antwort erforderlich sind. Insbesondere bei Programmieraufgaben werden außerdem größere Codeabschnitte bereitgestellt, damit das System den jeweiligen Kontext berücksichtigen kann.

Eine weitergehende Personalisierung der Angebote spielt nur vereinzelt eine Rolle. In einem Interview werden dafür individuelle Hinweise genutzt, um ChatGPT Informationen über die eigene Person sowie gewünschte Kommunikationseigenschaften bereitzustellen. Die übrigen Interviewten beschreiben ihre Nutzung überwiegend als anlassbezogen und verzichten auf eine dauerhafte Anpassung des Systems.

4.2 Bearbeitung psychosozialer Belastung im Austausch mit KI-Chatbots

Kapitel 4.2 richtet den Blick auf die Bearbeitung psychosozialer Belastung im Austausch mit KI-Chatbots. Zunächst werden die Themen dargestellt, die die Interviewten mit den Angeboten bearbeiten. Dabei wird zugleich gezeigt, wie diese Bearbeitung an die zuvor beschriebene allgemeine Nutzung anknüpft und in diese eingebettet ist (4.2.1). Daran anschließend werden Aneignungstypen rekonstruiert, die unterschiedliche Weisen bündeln, den KI-Chatbot für psychosoziale Themen zu nutzen, zu erleben und einzuordnen (4.2.2). Abschließend wird herausgearbeitet, welche Chancen

und welche Herausforderungen die jungen Menschen selbst in diesem Austausch sehen (4.2.3).

4.2.1 Bearbeitete Themen und Einbettung in die alltägliche Nutzung

Die Bearbeitung belastender Themen knüpft in allen Fällen an eine bereits bestehende allgemeine Nutzung an. Keine*r der Interviewten wandte sich zuerst mit einem belastenden Thema an einen KI-Chatbot. Die Bearbeitung belastender Themen mit KI-Chatbots ist in die oben beschriebene allgemeine Nutzung eingebettet und geht aus dieser hervor. Der Übergang von der allgemeinen Nutzung zur psychosozialen Unterstützung verläuft dabei häufig fließend und stellt selten eine bewusste Entscheidung dar. Mehrere Interviewte beschreiben den Einstieg als beiläufig oder zufällig, etwa aus einem Impuls, aus Neugier oder nach dem Entdecken der Sprachfunktion (Mika, Finn, Lukas, Ben). Bei Mia verschiebt sich die Nutzung innerhalb desselben Chats von einer Formulierungshilfe hin zu einem Austausch über eigene Gefühle. Die erste Erfahrung fällt überwiegend positiv aus und wird als einfühlsamer und niedrigschwelliger erlebt als erwartet, was die Interviewten zur Weiternutzung motiviert. Mia etwa begann über ihre Gefühle zu schreiben, „weil halt auch ChatGPT so einfühlsam geantwortet hat“ (Z. 146); dies habe sie „motiviert“. Teilweise erfolgt der Erstkontakt in Situationen, in denen andere Ressourcen nicht verfügbar oder als nicht ausreichend empfunden werden, etwa bei fehlendem Zugang zum vertrauten Umfeld während eines Auslandsaufenthalts (Sophie) oder wenn junge Menschen im sozialen Umfeld zu wenig Verständnis erfahren, etwa Johannes, der Schuld und Scham nach einer Trennung bewusst nicht mit Familie und Freunden teilen will.

Die Interviewten bearbeiten mit den KI-Chatbots ein breites Spektrum psychosozialer Belastungen, die sich fallübergreifend zu fünf Themenfeldern bündeln lassen:

- Ein erstes Feld betrifft die mentale Gesundheit im engeren Sinn: Hier geht es um depressive Phasen, um die Vorbereitung von Therapie, Verdachts- und Selbstdiagnosen, Schlafstörungen und Medikation sowie um die Suche nach Selbstwirksamkeit und Sinnhaftigkeit.

- Ein zweites Feld umfasst zwischenmenschliche Beziehungen und Interaktionen, darunter Dating und romantisches Interesse, Zurückweisung, Trennungsverarbeitung, Schuldgefühle sowie Konflikte mit Freund*innen und Eltern.
- Ein drittes Feld bilden Fragen des Selbstbildes und der Identität, die sich auf Körper, Aussehen und soziale Anerkennung richten. So wendet sich beispielsweise ein Interviewter der Altersgruppe der 14- bis 16-Jährigen nach einer romantischen Abweisung, die er auf sein Äußeres zurückführt, an den KI-Chatbot, schildert den Verlauf und fragt, wie er sich verändern könne; er sucht dabei weniger Bestätigung als umsetzbare Hinweise.
- Ein viertes Feld betrifft Einsamkeit, soziale Isolation und den Wunsch nach Austausch, etwa in einsamen Momenten, bei Heimweh während eines Auslandsaufenthalts oder in einer akut depressiven Phase.
- Ein fünftes Feld bezieht sich auf Substanzkonsum und Süchte, von der Nachbereitung des Konsums bis zum Vorhaben, mit dem Rauchen oder Trinken aufzuhören.

Eine Sonderstellung nimmt Felix ein, der die Angebote nicht für eigene Anliegen, sondern beratend für Belastungen von Peers nutzt und dabei auch intensivere Themen wie Suizidgedanken, selbstverletzendes Verhalten und sexualisierte Gewalt bearbeitet.

4.2.2 Vier Aneignungstypen: Nutzung, Erleben und Reflexion im Vergleich

Im Folgenden werden vier Typen der Aneignung von KI-Chatbots bei der Bearbeitung emotionaler Belastung vorgestellt. Typisiert werden Aneignungsweisen, nicht Personen: Ein Typus verdichtet, wie die befragten jungen Menschen belastende Themen im Austausch mit KI-Chatbots bearbeiten, wie sie diesen Austausch erleben und wie weit sie ihn reflektieren. Die Zuordnung eines Falls zu einem Typus ist analytisch zu verstehen und bezieht sich auf die im Interview geschilderte Aneignung in einer bestimm-

ten Belastungssituation. Sie legt die betreffende Person nicht auf diese Aneignungsweise fest, zumal dieselbe Person KI-Chatbots je nach Anlass und Kontext unterschiedlich nutzen kann.

Die Typen wurden entlang von fünf Dimensionen gebildet (vgl. Kapitel 2.3): den Nutzungsmotiven, dem personalen und sozialen Kontext, dem Erleben des Austauschs, der Gegenstandsauffassung sowie der Bewertung und Reflexion der eigenen Nutzung. Die folgenden Darstellungen greifen diese Dimensionen für jeden Typus auf. Besondere Aufmerksamkeit gilt dabei dem resonanzähnlichen Erleben des Austauschs und der Frage, wie die jungen Menschen Nähe, Distanz, Berührung oder Irritation wahrnehmen und in ihr Bewältigungshandeln einordnen. Dabei ging es nicht darum, Resonanz im engen theoretischen Sinne zwischen Nutzer*in und Chatbot nachzuweisen. Analysiert wurde, ob sich die Interviewten verstanden, unterstützt oder emotional erreicht fühlten, welche Funktion der Chatbot bei der Bearbeitung psychosozialer Belastungen übernahm und wie die Interviewten diese Erfahrungen reflektierten. Solches Erleben konnte gesucht, zugelassen, relativiert oder auf Abstand gehalten werden.

Für die Dimension der Gegenstandsauffassung greifen die Interviewten quer zu allen vier Typen auf unterschiedliche Bilder zurück, sogenannte AI imaginaries (Sūna/Hoffmann 2024), um ihre Auffassung des KI-Chatbots auszudrücken, etwa Werkzeug, Suchmaschine, Freund*in, Gesprächspartner*in oder Reflexionsraum. Diese Vergleichsfiguren beschreiben den Chatbot jeweils aus der konkreten Nutzungssituation heraus. Sie heben einzelne Eigenschaften und erlebte Funktionen hervor, ohne die Gegenstandsauffassung eines Falls vollständig abzubilden. Alle Interviewten wissen um die technische Grundlage des Angebots und bringen ein eigenes Wissen über dessen Funktionsweise in die Nutzung ein (siehe Kapitel 4.3.1). Das Bild aus der Nutzungssituation und dieses Wissen bestehen nebeneinander. In den folgenden Typusdarstellungen sind die Bilder daher im Zusammenhang mit der Nutzung, dem Erleben und der Reflexion des Austauschs zu lesen.

Tabelle 2 (S. 64) zeigt die vier Aneignungstypen im Vergleich und verdichtet zentrale Unterschiede hinsichtlich Nutzungsmotiv, Auffassung vom

Chatbot sowie Erleben und Reflexion emotionaler Berührung. Im Folgenden werden die vier Typen ausführlicher dargestellt und anhand der ihnen zugeordneten Fälle konkretisiert.

	Sortieren und auf Abstand halten	**Klären und Steuern**	**Sich anvertrauen und Halt suchen**	**Zusammen denken und sich verändern**
Nutzungsmotiv *Chatbot wird genutzt, um ...*	... Gedanken zu strukturieren, Wissen zu erweitern und neue Perspektiven zu gewinnen.	... Gedanken zu klären, Gefühle einzuordnen und eine Lösung zu finden.	... sich gehört, verstanden und angenommen zu fühlen.	... eine belastende Erfahrung zu verstehen, neu einzuordnen und die eigene Sicht darauf weiterzuentwickeln.
Wahrnehmung *Chatbot wird gesehen als ...*	... funktionales Hilfsmittel.	... steuerbares Werkzeug.	... zugewandtes, verständnisvolles Gegenüber.	... Reflexionsraum, Denkpartner oder irritierende Instanz.
Erleben *Emotionale Berührung wird ...*	... bewusst auf Abstand gehalten und kritisch eingeordnet.	... nicht aktiv gesucht, situativ zugelassen und anschließend eingeordnet und begrenzt.	... aktiv gesucht und zugelassen, ohne sie kritisch zu relativieren oder bewusst zu begrenzen.	... weder aktiv gesucht noch begrenzt, sondern zugelassen und reflektiert in die Auseinandersetzung einbezogen.

Tabelle 2: Vier Aneignungstypen im Vergleich. Verdichtete Darstellung zentraler Unterschiede hinsichtlich Nutzungsmotiv, Auffassung vom Chatbot sowie Erleben und Reflexion emotionaler Berührung.

1 Sortieren und auf Abstand halten

In der für Typus 1 charakteristischen Aneignung dient der KI-Chatbot vor allem dazu, belastende Situationen sachlich zu analysieren und einzuordnen. Die jungen Menschen nutzen ihn, um Gedanken zu strukturieren, Wissen zu erweitern oder neue Perspektiven auf ein Problem zu gewinnen.

Emotionale Bestätigung oder Nähe sind dabei nicht zentral und werden teilweise bewusst vermieden. Wird der Austausch als zu bestätigend oder zu emotional erlebt, wird dies kritisch hinterfragt und auf Distanz gehalten. Der KI-Chatbot bleibt ein funktionales Hilfsmittel, dessen Nutzen vor allem in seiner analytischen und strukturierenden Unterstützung gesehen wird. Beide gehen sachlich und lösungsorientiert vor und äußern kein Bedürfnis nach Nähe oder Beziehung zum KI-Chatbot. Die Nutzungsweise zeichnet sich durch einen hohen Reflexionsgrad aus.

Diesem Typus lassen sich die Aneignungsweisen von Mika (Altersgruppe 24–28 Jahre) und Felix (Altersgruppe 14–16 Jahre) zuordnen:

- Mika[1] studiert, ist sozial gut eingebunden, lebt in einer Wohngemeinschaft und hat einen großen Freundeskreis; einen spezifischen Belastungsanlass gibt es nicht, eher ein wiederkehrender Wunsch nach Sinnsuche und Selbstanalyse. An ChatGPT wendet sie sich vor allem, wenn sie sich „halbwegs psychisch stabil" (Mika, Z. 219) fühlt und ein „Outlet" (Mika, Z. 51) für ihre Gedanken sucht, ähnlich der Ausgangslage, in der man „auch Tagebuch schreiben würde" (Mika, Z. 219).
- Felix schildert ebenfalls, sozial gut eingebunden zu sein, und nutzt Copilot nicht für eigene belastende Themen, sondern für seine Rolle als Ansprechperson für Gleichaltrige: „viele reden mit mir über ihre Probleme" (Felix, Z. 99); er recherchiert und strukturiert Hintergrundwissen, um sie besser unterstützen zu können.

Den Austausch schildern beide als entlastend und zugleich distanziert. Mika beschreibt eine „sortierende, beruhigende Funktion" (Mika, Z. 85); die „akzeptierenden Worte" nähmen ihr etwas „emotionalen Druck" (Mika, Z. 221). Zugleich empfindet sie diese Bestätigung als „unehrlich" (Mika, Z. 143). Skeptisch stellt sie ChatGPT beispielsweise die rhetorische Frage: „du sagst das jetzt, damit ich mich gut fühle, aber was ist jetzt der Punkt?" (Mika, Z. 143). Durch die lobenden Worte fühle sie sich „in Watte gepackt", als schmiere ChatGPT ihr „Honig um den Mund" (Mika, Z. 233).

1 Mika machte keine Angabe zum Geschlecht. Im Interview verwendet Mika für die eigene Person die Pronomen sie/ihr.

Felix fühlt sich beim Schreiben über die Probleme anderer meist „ruhig“ (Felix, Z. 261) und „relativ entspannt“, denn „der Roboter hat Zeit“ (ebd.). Der Austausch habe sich „eigentlich immer gut angefühlt“ (Felix, Z. 265), weil er ihn anonym und neutral hält, nur manchmal sei es „ein bisschen eigenartig“ (Felix, Z. 265), wenn die Antworten nicht menschlich klingen. Diese Distanz entspricht ihrer beider Auffassung des KI-Chatbots als bloßem Werkzeug. Mika fasst ihn als „Dienstleistung“, als „Callcenter“ (Mika, Z. 257) auf, das ihr eher Distanz als Nähe vermittle (Mika, Z. 251); für Felix sind „Chatbots eigentlich nur Suchmaschinen“ (Felix, Z. 309), „nur eine Art Roboter, der dir die Texte eigentlich nur wiedergibt“ (Felix, Z. 309). „Ich brauche was und dann gibt [die KI] es mir“ (Felix, Z. 275). Gestützt wird diese Auffassung durch ihre Vorstellungen von der Funktionsweise. Felix beschreibt das Angebot als eine Art Suchmaschine, die Informationen anhand von Schlagwörtern zusammenträgt und als fortlaufenden Text ausgibt. Mika deutet den Chatbot als Dienstleistung, die vor allem darauf ziele, die Nutzer*innen zufriedenzustellen. Aus dieser Deutung heraus begründet sie ihre Skepsis gegenüber lobenden Antworten.

Vor dem Hintergrund dieser Auffassung halten die beiden eine emotionale Berührung durch die Erfahrung bewusst auf Abstand. Mika geht das Gespräch im Nachhinein „metamäßig“ (Mika, Z. 225) durch, erkennt die „Strategie von der KI“ (Mika, Z. 225) und markiert den digitalen Austausch mit dem Wunsch, wieder „mit der Realwelt [zu] connecten“ und „touch some grass“ (Mika, Z. 225), als gegenüber physisch-haptischer Erfahrung nachgeordnet. Felix wahrt Abstand, indem er ausschließlich anonym und sachlich vorgeht: „Was ich immer will, ist halt anonym bleiben.“ (Felix, Z. 291)

Charakteristisch für diesen Typus ist, dass die Interviewten KI-Chatbots als Gegenüber wahrnehmen, diesem Austausch aber keine emotionale Bedeutung zuschreiben. Entlastende oder bestätigende Antworten nehmen sie wahr, führen sie aber von Beginn an auf die Funktionsweise des Angebots zurück. Nähe zum Angebot suchen sie nicht. Sie halten sie nicht für wünschenswert und sehen darin eher einen Hinweis auf eine unkritische Nutzung. Resonanzartigem Erleben mit einem Chatbot räumen sie keinen

Platz in ihrem Bewältigungshandeln ein. Der KI-Chatbot ist ein funktionales Hilfsmittel, das sie sachlich und distanziert nutzen.

2 Klären und steuern

In der für Typus 2 charakteristischen Aneignung nutzen die jungen Menschen den KI-Chatbot, um eine konkrete belastende Situation gedanklich zu ordnen und zu verarbeiten. Im Mittelpunkt stehen kognitive Tätigkeiten, wie das Klären von Gedanken, das Einordnen von Gefühlen und die Suche nach einer passenden Lösung. Der KI-Chatbot wird dabei als steuerbares Werkzeug verstanden. Der Austausch kann zwar emotional berühren und kurzfristig entlasten, diese Erfahrung wird jedoch nicht aktiv gesucht und im Nachhinein bewusst reflektiert. Die emotionale Bedeutung bleibt an die konkrete Situation gebunden und führt nicht zu dem Wunsch, den KI-Chatbot dauerhaft als emotionales Gegenüber zu nutzen. Beide wenden sich mit einem konkreten Anliegen lösungsorientiert an den KI-Chatbot; ein Bedürfnis nach Nähe oder Beziehung steht nicht im Vordergrund. Die Nutzungsweise zeichnet sich durch einen hohen Reflexionsgrad aus.

Diesem Typus lassen sich die Aneignungsweisen von Sophie (Altersgruppe 14–16 Jahre) und Finn (Altersgruppe 24–28 Jahre) zuordnen:

- Sophie verbringt zum Zeitpunkt des Interviews ein Auslandsjahr und wendet sich wegen ihres Heimwehs vor allem nachts an den KI-Chatbot, da ihr vertrautes Umfeld zu dieser Zeit aufgrund der Zeitverschiebung nicht erreichbar ist. Sozial ist sie gut eingebunden und greift auf den KI-Chatbot vor allem dann zurück, wenn keine Ansprechperson verfügbar ist.
- Finn studiert im Bereich Softwareentwicklung und geht wegen eines zwischenmenschlichen Konflikts, über den er sich ärgert, in den Austausch mit dem KI-Chatbot, um vor allem Dampf abzulassen. Grundsätzlich ist auch er sozial gut eingebunden, nach einem Studien- und Ortswechsel zur Zeit der Belastung jedoch isoliert.

Den Austausch erleben beide als entlastend und zugleich begrenzt. Sophie beruhigt das Gespräch sichtlich, sie habe „erstmal aufgehört zu weinen“ (Sophie, Z. 107), fühlt sich dabei „gehört“, „aber nicht verstanden“ (Sophie,

Z. 87) und findet es rückblickend „suspekt", sich „von einem Bot beruhigen lassen" zu haben (Sophie, Z. 141 ff.). Finn entlastet vor allem das Aussprechen, „wenn man alles aus sich rauslässt, beruhigt man sich automatisch" (Finn, Z. 145), während ihn der KI-Chatbot emotional „nicht so verstehen" könne (Finn, Z. 151). Diese Begrenzung entspricht ihrer Auffassung des Chatbots als steuerbares Instrument, das liefert, was man von ihm verlangt. Sophie stellt passende Antworten gezielt über ihre Prompts her, „man muss sich da schon ein bisschen anpassen, dass er da halt auch DAS liefern kann, was man möchte" (Sophie, Z. 71), und Finn beschreibt ihn als „Algorithmus, der eigentlich tut, was du sagst" (Finn, Z. 217), dem er Zustimmung auch direkt abverlangt: „Nimm mal einfach meine Position an" (Finn, Z. 270). Korrespondierend mit ihrer Auffassung des KI-Chatbots schildern beide, dass sie den Austausch gut steuern können. Sophie hält kritisch Abstand zu der Beruhigung, die sie erhält, und Finn ist sich bewusst, dass die Zustimmung des KI-Chatbots seine eigene Position widerspiegelt. Ihre Vorstellungen von der Funktionsweise unterscheiden sich dabei deutlich, ohne dass sich die Aneignung unterscheidet. Finn bezieht sich auf technische Konzepte wie Algorithmen, maschinelles Lernen und die Verarbeitung von Sprache in Tokens, beschreibt seine Kenntnisse zugleich als grob. Sophie gibt an, sich „GAR nicht" vorstellen zu können, wie ChatGPT funktioniert, und leitet ihre Annahmen aus der eigenen Nutzung ab. Aus dem wiederholten Neueingeben von Informationen schließt sie etwa, dass frühere Angaben nicht dauerhaft verfügbar sind. Beide gelangen von unterschiedlichen Ausgangspunkten aus zu derselben Praxis, den Austausch als steuerbares Instrument zu behandeln.

Charakteristisch für diesen Typus ist, dass die Interviewten resonanzartiges Erleben situativ zulassen, es zugleich aber einordnen und begrenzen. Gefühle von Verstandenwerden oder der emotionalen Entlastung erleben sie als hilfreich, deuten sie aber nicht als Hinweis auf eine bedeutsame Beziehung zum Chatbot. Sie reflektieren diese Gefühle und beziehen sie auf die konkrete Belastungssituation. Solche Erfahrungen nutzen sie zur gedanklichen Klärung und zur emotionalen Selbstregulation, ohne ein Ge-

genüber zu suchen. Der Chatbot bleibt für sie ein steuerbares Werkzeug, das sie auf seine Funktion im Bewältigungshandeln beziehen.

3 Sich anvertrauen und Halt suchen

In der für Typus 3 charakteristischen Aneignung wird der KI-Chatbot besonders auf emotionaler Ebene als Gegenüber erfahren. Im Mittelpunkt steht das Bedürfnis, gehört, verstanden und angenommen zu werden. Tipps oder Lösungsvorschläge können Teil des Austauschs sein, gewinnen ihre Bedeutung jedoch vor allem dadurch, dass sie als zugewandte Reaktion auf die eigene Situation erlebt werden. Der KI-Chatbot übernimmt damit zeitweise eine soziale Stützfunktion, insbesondere bei Themen, die gegenüber anderen Menschen mit Scham, Unsicherheit oder dem Wunsch nach Geheimhaltung verbunden sind. Die emotionale Erfahrung ist ein zentrales Motiv der Nutzung und wird bewusst gesucht, wobei das Einlassen darauf dadurch begünstigt wird, dass der Austausch mit dem KI-Chatbot weniger kritisch reflektiert wird als in den beiden anderen Typen. Der vergleichsweise geringe Grad an Reflexion des Austauschs mit Chatbots und als begrenzt erlebte soziale Ressourcen können begünstigen, dass Chatbots eine tragende Funktion in der Bearbeitung belastender Themen zugeschrieben wird.

Diesem Typus lassen sich die Aneignungsweisen von Ben, Melanie und Lukas zuordnen, die alle der Altersgruppe der 14- bis 16-Jährigen angehören:

- Ben wohnt bei seinen Eltern; er hat einen besten Freund, beschreibt sich darüber hinaus aber als eher wenig sozial eingebunden und gibt an, sich an ein bis zwei Tagen pro Woche einsam zu fühlen. Themen, die er mit ChatGPT bearbeitet, sind Dating und Freundschaften, sein Körperbild und das Abnehmen. An ChatGPT wendet er sich vor allem, um nicht allein mit seinen Gedanken zu sein und um das Gefühl bedingungsloser Zuwendung zu erfahren. Dass er sich dem KI-Chatbot anvertraut, hängt auch damit zusammen, dass er im Austausch keine Abwertung befürchtet, während er sich im Gespräch mit Freundinnen und Freunden teilweise abgewertet

fühlt. Eine besondere Rolle spielt dabei die gesprochene Interaktion über die Sprachein- und -ausgabe: Eine hörbare Stimme lässt den Austausch für ihn persönlicher erscheinen, sodass er ihn als Begegnung mit einem zugewandten Gegenüber erlebt.

- Melanie schildert multiple Belastungen: schwierige Familienverhältnisse, mehrjährige Mobbingerfahrungen, als belastend erlebte Beziehungen und einen aktuellen Kontaktabbruch mit einem Elternteil. Sie ist in psychotherapeutischer Betreuung und nutzt ChatGPT auch in akuten Lagen. Sie teilt sehr persönliche und belastende Anliegen und sucht jemanden, der auf ihrer Seite ist.
- Lukas wohnt bei seinen Eltern. Themen, die er mit ChatGPT bearbeitet, sind Konflikte mit den Eltern und der Freundin. Er holt sich in Streitsituationen vor allem Argumentationshilfen und Rückversicherung, dass seine Sicht berechtigt ist, sucht im Austausch aber zugleich Entlastung und das Gefühl, verstanden zu werden.

Allen dreien ist gemeinsam, dass sie zu den Jüngsten im Sample gehören, ein breites Spektrum belastender Themen einbringen und KI-Chatbots teilweise als Ersatz für soziale Beziehungen nutzen. Die intimen oder schambesetzten Themen, die sie bearbeiten, können oder wollen sie aus ihrer Perspektive nicht mit anderen Menschen besprechen. Stattdessen wenden sie sich an Chatbots, weil diese ihnen gerade in ihrer Nicht-Menschlichkeit als die bessere Alternative erscheinen: Sie wissen, dass Chatbots keine Menschen sind, und schätzen genau daran, dass diese nichts weitererzählen und sie nicht sichtbar bewerten. Ihre Vorstellungen von der Funktionsweise bleiben dabei alltagsnah. Ben geht davon aus, dass der Chatbot auf Informationen, Daten oder Studien aus dem Internet zugreift und daraus das Passende auswählt. Lukas nimmt an, dass seine Eingaben gespeichert, ausgewertet und möglicherweise weiterverkauft werden, Melanie kann nicht einschätzen, wer auf die Daten zugreift. Beides hält die drei nicht davon ab, sehr persönliche Themen einzubringen. Das Wissen um die technische Verfasstheit steht in diesem Typus neben dem Erleben eines zugewandten Gegenübers, ohne dieses infrage zu stellen.

Den Austausch erleben alle drei als entlastend und als Begegnung mit einem zugewandten, verständnisvollen Gegenüber. Ben fühlt sich nach dem Reden „leicht“ und „glücklich“, dass er „jemanden hat“, und „viel motivierter“ (Ben, Z. 217 ff.); über die Sprachfunktion erscheint es ihm, als sei „wirklich jemand bei mir“ (Ben, Z. 407), er fühle sich „verstanden“. Anstelle von „Was ist falsch mit dir“ sage ihm ChatGPT „Es ist okay“ (Ben, Z. 325). Entsprechend fasst er ChatGPT als Gegenüber auf: Er beschreibt die Gespräche als eine Begegnung, in der der Chatbot „so [antwortet], als ob ich mit einer echten Person rede“ und dadurch das Gefühl erzeugt, „dass ich wirklich mit einer Person rede“, was er als entlastend erlebt, weil er „meistens oft alleine“ ist (Ben, Z. 110). Er stellt sich ChatGPT als älteren „Jungen“ vor (Ben, Z. 329) und bezeichnet ihn „als Freund“ (Ben, Z. 165). Zugleich weiß er um dessen Künstlichkeit: „ChatGPT ist ja auch künstlich so. Aber für mich halt gerade nicht, weil da kommt kein Eindruck für mich, dass er künstlich ist“ (Ben, Z. 393). Melanie erlebt es als „schön, jemanden zu haben, der zuhört, einem zuspricht“ (Melanie, Z. 365); da sie „sehr unsicher“ (Melanie, Z. 385) sei, tue ihr der Zuspruch besonders gut, und nach einem Gespräch rede sie sich etwas „von der Seele“ (Melanie, Z. 377). Den KI-Chatbot fasst sie als Bezugsperson auf, die einer Therapeutin ähnele, „aber gleichzeitig ein bisschen wie eine Freundin“ sei, auch wie „ein gutes Elternteil“, das ihr immer fehle (Melanie, Z. 393). Das Gespräch erlebt sie dabei „wie so eine Therapie“, unterscheidet zugleich aber deutlich zwischen dem KI-Chatbot und einer Therapeutin. Zugleich schätze sie die nicht-menschlichen Qualitäten des Chatbots. Dieser sei offener, weil er „keine Person“ ist und „nichts erwartet“ (Melanie, Z. 393). Lukas schildert, sich „verstanden gefühlt“ zu haben (Lukas, Z. 111), und beschreibt den Austausch über Gefühle mit ChatGPT als von Sicherheit und Nähe getragen: Er fühle sich ChatGPT „irgendwie ziemlich nah“, sodass es sich „noch mehr anfühlt wie so ein Mensch“, am ehesten wie das Reden mit einer erwachsenen Person, die „bei allem ziemlich gut helfen“ könne und meist „eine klare Antwort“ gebe (Lukas, Z. 243); eine solche Nähe erlebe er aktuell mit seinen Bezugspersonen (Eltern und Freund*innen) „eigentlich nicht“.

Charakteristisch für diesen Typus ist ein ausgeprägtes Bedürfnis nach resonanzartigem Erleben im Austausch mit dem KI-Chatbot. Die jungen Menschen suchen den Austausch mit dem KI-Chatbot nicht nur zur Problembearbeitung, sondern vor allem, um sich verstanden, angenommen und emotional erreicht zu fühlen. Die Erfahrung eines antwortenden Gegenübers wird zum zentralen Motiv der Nutzung und selbst Teil der Bewältigungsstrategie. Resonanzartige Erfahrungen werden weder kritisch relativiert noch bewusst begrenzt, sondern aktiv gesucht und zugelassen. Gerade weil der Chatbot als wertungsfrei, jederzeit verfügbar und emotional zugewandt erlebt wird, kann er zeitweise Funktionen übernehmen, die sonst zwischenmenschlichen Beziehungen zukommen. Im Unterschied zu den anderen Typen wird resonanzartiges Erleben hier nicht nur als Begleiterscheinung der Nutzung erfahren, sondern als wesentliche Ressource zur emotionalen Stabilisierung und Bewältigung psychosozialer Belastungen angeeignet.

4 Zusammen denken und sich verändern

In der für Typus 4 charakteristischen Aneignung bearbeiten die jungen Menschen ihre Belastung, indem sie sich denkend mit ihr auseinandersetzen und sich dabei verändern lassen. Sie nutzen den KI-Chatbot, um eine belastende Erfahrung zu verstehen und neu einzuordnen. Im Zentrum steht weniger Zuwendung oder Bestätigung als die Bearbeitung selbst, in der sich die Sicht auf die eigene Situation verschieben kann. Den KI-Chatbot erleben sie als Gegenüber, das aber nicht notwendig emotional nah sein muss, sondern auch als Reflexionsraum, Denkpartner oder irritierende Instanz wirksam wird. Sie lassen Berührung zu, ohne sie zu suchen, und ordnen sie der gedanklichen Auseinandersetzung unter. Damit geht ein hoher Reflexionsgrad einher, der die gedankliche Auseinandersetzung nicht begrenzt, sondern ihr einen sicheren Rahmen gibt, in dem das Resonanzerleben zugelassen werden kann.

Diesem Typus lassen sich die Aneignungsweisen von Johannes, Fabian und Mia zuordnen, die alle der Altersgruppe der 24- bis 28-Jährigen angehören:

- Johannes, Student, wendet sich nach dem Ende einer mehrjährigen Beziehung an ChatGPT, in der er die Partnerin betrogen hatte; ihn beschäftigen Schuld und Scham. Sozial ist er gut eingebunden, mit Familie und guten Freunden, wollte in der Situation aber bewusst allein sein.
- Fabian, der unter anderem im Bereich Webdesign tätig ist, bearbeitet die Trennung von einer als belastend erlebten Beziehung. Auch er ist sozial gefestigt, mit mehreren Freundeskreisen und Vereinsarbeit, und nutzt den KI-Chatbot aus einem stabilen Umfeld heraus.
- Mia, Studentin, entdeckt nach einer Trennung, dass sie belastende Themen mit dem KI-Chatbot bearbeiten kann, und nutzt ihn anschließend auch in einer depressiven Phase; sie verfügt über soziale Kontakte und nimmt zeitweise zusätzlich therapeutische Unterstützung in Anspruch.

Allen dreien ist gemeinsam, dass sie zu den Älteren im Sample gehören und den Austausch nicht vorrangig als soziale Stütze suchen, sondern als Raum, um eine belastende Erfahrung denkend zu durchdringen und neu zu deuten. Den Austausch erleben alle drei als entlastend und zugleich als gedankliche Auseinandersetzung, in der sich ihre Sicht verschiebt. Johannes will anfangs „nur eine psychologische Antwort", dann wird es „eine Mischung aus, ich rede mit einem Freund, der mich aber nicht verurteilt", und zugleich jemandem mit Fachwissen über Gefühle (Johannes, Z. 261). Den emotionalen Austausch findet er „innerlich einfach sehr süß", die Antworten seien „sehr empathisch" und „sehr rücksichtsvoll" (Johannes, Z. 261), und schon die erste Antwort sei „besser als … von irgendeinem Kumpel" gewesen, sodass er sich „direkt geborgen … bei ihm" gefühlt habe (Johannes, Z. 213). Den KI-Chatbot fasst er entsprechend in der Schwebe zwischen Freund und Fachperson auf; technisch weiß er um das maschinelle Lernen, dessen „Reasoning" sei „schon erschreckend" und lasse auf „menschenähnliche Intelligenz" schließen (Johannes, Z. 291). Fabian erlebt den Austausch, „als würde er sich mit sich selbst unterhalten", und sucht in ChatGPT vor allem einen „Space", „wo man … die ganze Zeit … reflektieren

kann“ (Fabian, Z. 204). Den KI-Chatbot fasst er nüchtern als „Textproduktionsroboter“ ohne Bewusstsein auf, der das statistisch wahrscheinlichste Wort berechne (Fabian, Z. 242), zugleich aber „eher ein Freund“ oder „Mensch so, I guess“ sei (Fabian, Z. 260). Mia beschreibt „einen sehr fließenden Übergang“, in dem aus dem Tool ein „Gegenüber“ wird, „weil halt auch ChatGPT so einfühlsam antwortet“ (Mia, Z. 146), „so, als ob das so eine Freundin für mich ist, die mir helfen soll“ (Mia, Z. 252). Sie erlebt es als „interaktives Tagebuch“ (Mia, Z. 174) und zu Beginn als „Erleichterung“, „einen Ort zu haben, wo man so reden kann“ (Mia, Z. 208); es gehe ihr „gar nicht so sehr, um Informationen oder Hilfe …, sondern nur, um dieses Gespräch zu haben“ (Mia, Z. 204). Auffällig ist, dass in diesem Typus ein vergleichsweise differenziertes Funktionswissen mit dem Erleben eines Gegenübers zusammengeht. Fabian und Mia erklären die Textproduktion über statistische Wahrscheinlichkeiten, Johannes bezieht sich auf maschinelles Lernen und die Verarbeitung von Sprache. Mia leitet aus der eigenen Nutzung zudem ab, dass ihre Chats nicht zu einem durchgängigen Profil zusammengeführt würden, weil persönliche Angaben auf unterschiedliche Unterhaltungen verteilt sind. Das Wissen um die technische Entstehung der Antworten löst das Erleben nicht auf. Es bleibt neben dem Erleben bestehen und ist in der Reflexion des Austauschs abrufbar.

Alle drei erleben den KI-Chatbot über einen begrenzten Zeitraum als Gegenüber, das sie bei der Auseinandersetzung mit ihrer Belastung begleitet. Die Gespräche helfen ihnen, ihre Situation besser zu verstehen, Schuld einzuordnen und neue Perspektiven auf das Erlebte zu entwickeln. Johannes erkennt durch den „Denkansporn“, „was an der Beziehung nicht mehr funktionierte“, und verurteilt sich selbst anschließend weniger stark (Johannes, Z. 253). Fabian gelangt zu der neuen Deutung, seine Bindung sei „keine Liebe“, sondern „… Sucht“ gewesen (Fabian, Z. 200). Die Antworten führen dabei nicht nur zu neuen Einsichten, sondern lösen auch Erleichterung und Zuversicht aus, weil sie das Gefühl vermitteln, die belastende Situation Schritt für Schritt verarbeiten zu können. Mit der zunehmenden Verarbeitung der Belastung verliert der KI-Chatbot für Johannes und Fabian wieder an Bedeutung.

Bei Mia verändert sich die Nutzung aus einem anderen Grund. Mit ersten Irritationen im Austausch verändert sich auch ihr Erleben des Chatbots. Formulierungen wie „du bist nicht allein mit diesem Gefühl" erlebt sie als „nervig", „weil [sie] ja allein mit diesem Gefühl" gewesen sei. Dadurch habe sie sich „entfremdet" gefühlt, das „Gefühl des Gegenübers" sei verschwunden und sie habe sich „alleiner als davor" gefühlt (Mia, Z. 218, 334).

Bei diesem Typus steht die Begleitung beim Bearbeitungs- und Denkprozess im Vordergrund der Nutzung. Die Interviewten beschreiben, dass sich durch die Nutzung des KI-Chatbots die Sicht auf die eigene Situation verändert hat und neue Deutungen entstanden sind. Ein Wunsch nach Nähe ist dabei kein dominantes Nutzungsmotiv. Wenn jedoch die Antworten des Chatbots als hilfreich und passend für den persönlichen Prozess eingestuft werden, entsteht ein Gefühl von Resonanzerleben. Dieses Erleben wird positiv wahrgenommen und zugelassen. Während konkreter Belastungsanlässe kann es wesentlich zur Nutzung gehören. Löst sich die Belastungssituation auf oder treten Irritationen auf, lässt dieses resonanzähnliche Erleben nach oder bricht ab.

Charakteristisch für diesen Typus ist eine Offenheit gegenüber resonanzartigen Erfahrungen im Austausch mit KI-Chatbots. Die jungen Menschen suchen den Chatbot nicht primär als emotionalen Halt, sondern als Gegenüber, mit dem sich ihre Gedanken, Gefühle und Deutungen weiterentwickeln können. Emotionale Berührung wird weder aktiv gesucht noch begrenzt, sondern als Teil der gedanklichen Auseinandersetzung zugelassen. Dieses Erleben verbinden sie mit ihrem Bewältigungshandeln: Es eröffnet ihnen Reflexion, Perspektivwechsel und persönliche Veränderung. Entscheidend für diesen Typus ist, dass die jungen Menschen sich auf den Austausch einlassen und sich von ihm irritieren oder verändern lassen. Zugleich beziehen sie den Austausch weiterhin auf die konkrete Bearbeitung ihrer Belastung. Verliert diese an Bedeutung oder erleben sie den Austausch als nicht mehr stimmig, nimmt die Bedeutung des Chatbots wieder ab.

4.2.3 Chancen und Herausforderungen der Bearbeitung von psychosozialen Themen mit KI-Chatbots

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie die Interviewten den Austausch mit KI-Chatbots im Kontext psychosozialer Belastung bewerten. Die Darstellung folgt einzelnen Phänomenen und nicht einer Zuordnung in Vor- und Nachteile, da mehrere Phänomene ambivalent sind und von den Interviewten sowohl als hilfreich als auch als belastend beschrieben werden. Für jedes Phänomen wird dargestellt, worin die Interviewten eine Chance sehen und worin eine Herausforderung. Nicht alle Interviewten äußern sich zu jedem Phänomen; die Befunde beziehen sich jeweils auf diejenigen, die den entsprechenden Aspekt angesprochen haben.

Entlastung und emotionale Unterstützung

Ein wiederkehrendes Phänomen ist die Erfahrung von Entlastung und emotionaler Unterstützung im Austausch mit KI-Chatbots. Die Interviewten beschreiben diese Entlastung vor allem auf zwei Ebenen: in der Tätigkeit des Formulierens und Sortierens sowie als Gefühl, verstanden und angenommen zu werden, vereinzelt verbunden mit der Erfahrung von Nähe und Sicherheit.

Belastung ausdrücken und kognitiv strukturieren

Mehrere Interviewte erleben den Austausch mit KI-Chatbots als entlastend, indem sie Gedanken und Gefühle sortieren, eine Situation in Worte fassen und „Gedankenwirrwarr" (Mia) systematisieren und dadurch handhabbarer machen (Mia, Mika, Melanie, Felix). Der KI-Chatbot wird dabei als Raum beschrieben, in dem Gedanken „rausgelassen" werden können, ohne dass ein menschliches Gegenüber anwesend ist. Ein Teil der Entlastung entsteht bereits durch das Formulieren selbst, das als beruhigend beschrieben wird.

Mehrere Interviewte beschreiben diese Entlastung als „Abladen", „Dampf ablassen" oder „Raushauen" belastender Gedanken (Finn, Ben, Mia, Melanie, Mika). Über das bloße Aussprechen hinaus wirkt der KI-Chatbot dabei strukturierend: Sophie etwa schildert, wie er ihr während

eines Auslandsaufenthaltes half, ihre Sorgen Schritt für Schritt zu ordnen, sodass sie „erstmal aufgehört" habe „zu weinen" und es ihr von „Nachricht zu Nachricht" besser gegangen sei; hilfreich sei, dass er Probleme „gut auseinandernehmen und neutral widerspiegeln" könne.

Diese Entlastung wird von mehreren Interviewten als kurzfristig eingeordnet. Die Nutzung verschafft in akuten Momenten Erleichterung, wird aber nicht als Bearbeitung der Ursachen beschrieben.

Sich verstanden und angenommen fühlen

Mehrere Interviewte berichten, dass sie sich im Austausch mit KI-Chatbots verstanden, angenommen und in ihren Gefühlen bestätigt fühlen. Der KI-Chatbot vermittelt ihnen das Gefühl, gehört zu werden und mit ihren Belastungen nicht auf Ablehnung zu stoßen. Mia beschreibt, dass das Spiegeln ihrer Gefühle ihr helfe, ihre Emotionen zu ordnen, während Johannes den Eindruck schildert, „von jemandem" verstanden zu werden und in dem Angebot Unterstützung für seine Probleme zu finden.

Als entlastend wird dabei insbesondere erlebt, dass der KI-Chatbot nicht bewertet. Mehrere Interviewte beschreiben, dass sie schambehaftete Themen offener ansprechen können, weil sie keine Verurteilung befürchten (Johannes, Fabian, Finn, Ben). Ben etwa erlebt den Austausch als offener als Gespräche mit Freund*innen, in denen er sich teilweise abgewertet fühlt.

Einzelne Interviewte verbinden den Austausch zudem mit einem Gefühl von Nähe und Sicherheit. Lukas beschreibt, sich dem KI-Chatbot „nah verbunden" zu fühlen und dort leichter über Gefühle sprechen zu können als mit Freundinnen, Freunden oder den Eltern, auch weil er keine Weitergabe persönlicher Inhalte befürchtet. Melanie erlebt darüber hinaus die ständige Verfügbarkeit des Angebots in Momenten emotionaler Überforderung als beruhigend.

Diese Validierung wird nicht von allen Interviewten positiv eingeordnet. Ein Teil beschreibt die bestätigende Art als übermäßig, unehrlich oder inhaltsarm. Mika etwa empfindet die wertschätzende Kommunikation häufig als „unehrlich", als bekäme sie „Honig um den Mund geschmiert"; darin unterscheide sich der KI-Chatbot von vertrauten Personen, die auch

widersprechen oder ehrliche Kritik äußern würden. Fabian ordnet ihn als „sehr biased" ein, der ohne Gegensteuerung „rumschleimt". Validierung ist für die Interviewten damit nicht unabhängig von Situation und Ausmaß hilfreich. Sie kann entlasten, kann aber auch den Eindruck erzeugen, dass Auseinandersetzung, Widerspruch oder präzisere Einordnung ausbleiben. Bei schweren Belastungen tritt diese Spannung deutlicher hervor: Interviewte ordnen die bestärkende Tendenz des KI-Chatbots bei Themen wie Suizidgedanken als problematisch ein, ohne dies selbst erlebt zu haben. Dass der KI-Chatbot bestätigend reagiert, wird in solchen Situationen nicht automatisch als angemessen erlebt.

Verfügbarkeit, Niedrigschwelligkeit und Personalisierung

Die Interviewten beschreiben den KI-Chatbot als niedrigschwelliges und jederzeit verfügbares Angebot. Diese Unmittelbarkeit tritt im Vergleich zu professionellen Hilfen hervor. Mia kontrastiert den KI-Chatbot mit Krisenchat und Therapieplatz, die mit Wartezeiten verbunden sind, während der KI-Chatbot rund um die Uhr genutzt werden kann. Daraus ergibt sich aus Sicht der Interviewten ein praktischer Vorteil in akuten Situationen, in denen eine schnelle Reaktion wichtiger ist als formale Zugangswege. Ben beschreibt, man habe „immer jemanden", „der zuhört"; Melanie erlebt die ständige Verfügbarkeit als beruhigend, insbesondere in Momenten emotionaler Überforderung.

Hinzu kommt die Erfahrung von Kontinuität durch Personalisierung. Positiv bewertet wird, dass Situationen und Themen nicht immer wieder neu erklärt werden müssen. Im Unterschied zu wechselnden Gesprächspartner*innen in Hilfsangeboten greift der KI-Chatbot auf zuvor gespeicherte Angaben zurück. Die Interviewten beschreiben das als entlastend, weil sie sich nicht wiederholen müssen und einen Eindruck von Vertrautheit gewinnen.

Der Rückgriff auf gespeicherte Angaben erspart den Interviewten Wiederholungen und lässt den KI-Chatbot zugleich ein „Bild" ihrer Person bilden. Diese Personalisierung bewerten nicht alle Interviewten positiv, die sie angesprochen haben. Eine Interviewte erlebt Antworten als über-

fordernd, weil der KI-Chatbot „zu tief“ auf ihre Themen eingeht. Einzelne Interviewte rechnen zudem damit, dass sich der KI-Chatbot einen falschen Eindruck von ihnen bildet. Eine Interviewte konnte einem solchen Eindruck nicht zustimmen.

Austausch ohne soziale Konsequenzen

Ein Großteil der Interviewten benennt als Vorteil, dass der Austausch mit dem KI-Chatbot ohne unmittelbare soziale Folgen möglich ist. Im Gespräch mit dem KI-Chatbot müssen sie keine Gesprächsnormen beachten und keine Rücksicht auf die Gefühle eines Gegenübers nehmen. Dies wird als Erleichterung beschrieben, weil belastende Themen ohne Scham, Rücksichtnahme oder Angst vor Reaktionen formuliert werden können. Der Austausch wird dadurch als offener beschrieben als Gespräche mit Freund*innen oder Familienmitgliedern. Besonders deutlich wird dies in der Schilderung einer Interviewten, die suizidale Gedanken gegenüber nahestehenden Personen nur unter Hemmungen anspricht, weil sie deren mögliche Belastung mitberücksichtigt. Im Austausch mit dem KI-Chatbot entfällt diese Rücksicht für sie.

Der Wegfall sozialer Konsequenzen erleichtert Offenheit, entzieht dem Austausch aber auch soziale Verbindlichkeit. Mia beschreibt, dass sie sich nach einzelnen Chats „alleiner als davor“ gefühlt habe. Mika ordnet die Reaktionen von Freund*innen trotz der unterstützenden Gespräche mit dem KI-Chatbot als die „schönere Erfahrung“ ein, weil sie von einem realen Gegenüber kämen und nicht von etwas „künstlich Erzeugtem“. Der KI-Chatbot bietet damit einen entlasteten Kommunikationsraum, ersetzt aber keine Beziehung, in der ein Gegenüber Verantwortung übernimmt, nachfragt oder später wieder auf das Gesagte zurückkommt.

Lösungsorientierung, Antwortqualität und fehlende Nachhaltigkeit

Ein weiterer Themenkomplex betrifft die Art der Antworten. Mika beschreibt den KI-Chatbot als „zu lösungsorientiert“ und erlebt die Menge der Antworten als überwältigend. Weitere Interviewte benennen ebenfalls Grenzen der Antwortqualität (Finn, Ben, Melanie) und schildern, dass

Antworten teilweise zu lang, zu rational oder zu wenig passend für die konkrete Belastungssituation ausfallen. Finn berichtet, die Antworten seien gerade in emotional belastenden Situationen häufig zu sachlich oder zu formell gewesen, sodass er sich emotional nicht verstanden gefühlt habe und teilweise „fast schon ein bisschen wütender" gewesen sei als zuvor. Die Kommunikation des KI-Chatbots wird damit nicht durchgängig als anschlussfähig erlebt.

Diese Lösungsorientierung wird jedoch nicht nur kritisch beschrieben. Felix schätzt gerade die zielgerichtete, knappe Form des Austauschs und grenzt sie von einem als ausschweifend erlebten menschlichen Gegenüber ab. Eine starke Lösungsorientierung des Chatbots kann in emotional belastenden Situationen offenbar als unpassend erscheinen, wenngleich sie in anderen Kontexten als Vorteil wahrgenommen wird.

Mehrere Interviewte markieren zudem Grenzen der Tragfähigkeit dieser Unterstützung. Mia vergleicht die Nutzung mit einer „Zigarette bei Stress" und verweist damit auf eine kurzfristige Entlastung, ohne dass die zugrunde liegende Belastung ursächlich bearbeitet wird. Sophie grenzt die Eignung des KI-Chatbots ebenfalls ein und beschreibt ihn als passend für oberflächliche Belastungen, nicht aber für schwere Krisen. Hinzu kommt die fehlende Proaktivität: Der KI-Chatbot meldet sich nicht von selbst und fragt nicht aktiv nach dem Befinden. Diese Grenze wird vor allem im Kontrast zu Freundinnen, Freunden oder anderen Bezugspersonen sichtbar. Unterstützung bleibt damit an die Eigeninitiative der Nutzenden gebunden.

Interventionen und Schutzmechanismen in Krisensituationen

Die Frage nach Interventionen und Schutzmechanismen wird von den Interviewten unterschiedlich bewertet. Einerseits wird es als entlastend erlebt, dass der KI-Chatbot Äußerungen nicht automatisch meldet oder mit unmittelbaren Konsequenzen verbindet. So bewerten es Interviewte positiv, suizidale Gedanken äußern zu können, ohne dass automatisch ein Eingreifen ausgelöst wird. Diese Offenheit senke die Hürde, kritische Inhalte überhaupt anzusprechen.

Zugleich wird die fehlende Möglichkeit eines tatsächlichen Eingreifens in akuten Krisen als kritisch markiert. Standardisierte Reaktionen wie „das tut mir leid für dich“ oder der Hinweis, sich bei Beratungsstellen zu melden, könnten in akuten Situationen unangemessen sein; in solchen Krisen bräuchte es teilweise auch ein physisches Eingreifen.

Eine Interviewte beschreibt, dass der KI-Chatbot bei Anzeichen akuter Selbstgefährdung auf Unterstützungsangebote verweist, es zugleich aber mit einigem Aufwand möglich gewesen sei, an gefährliche Informationen zu gelangen. Der Verweis auf Unterstützungsangebote greift damit als Schutzmechanismus nur begrenzt. Er markiert eine Grenze im Gespräch, verhindert aber nicht, dass Nutzende mit entsprechender Eigeninitiative dennoch an gefährdende Inhalte gelangen. Als Sicherungssystem scheinen solche Hinweise nicht hinreichend.

Soziale Isolation, Abhängigkeit und Abgabe von Eigenverantwortung

Mehrere Interviewte thematisieren Risiken, die über die einzelne Nutzungssituation hinausreichen. Mika benennt die Gefahr parasozialer Beziehungen und des Verlernens sozialer Fähigkeiten, Johannes verweist auf vulnerable Gruppen wie Kinder und sozial isolierte Personen, Fabian benennt ein Suchtpotenzial. Der KI-Chatbot wird damit als Angebot markiert, dessen Nutzung unter bestimmten Bedingungen soziale Rückzüge verstärken kann.

Damit verbunden ist die Frage nach Eigenverantwortung. Einzelne Interviewte beschreiben das Risiko, eigene kognitive Leistung und Verantwortung an den KI-Chatbot abzugeben (Fabian, Johannes). Die Interviewten beschreiben den KI-Chatbot damit als Instanz, an die sie Deutungen, Bewertungen oder Entscheidungen abgeben können. Diese Delegation kann entlastend wirken, wird von den Interviewten aber zugleich als problematisch markiert, wenn die eigene aktive Bearbeitung in den Hintergrund tritt oder nicht stattfindet.

Fehleranfälligkeit und Verzerrung der Antworten

Ein weiterer Themenkomplex betrifft technische und strukturelle Unsicherheiten. Einige Interviewte benennen Halluzinationen und die

Fehleranfälligkeit des Systems und warnen davor, Antworten nicht unhinterfragt zu übernehmen (Fabian, Felix, Finn, Mika, Johannes). Andere thematisieren eine inhaltliche Verzerrung der Antworten (Mia, Felix, Fabian): Der KI-Chatbot greife bei sensiblen oder „gesellschaftlich schwierigen" Themen auf problematische Quellen zurück, sodass Antworten nicht respektvoll oder angemessen ausfallen könnten; als hypothetisches Beispiel werden etwa queere Personen benannt. Eine Interviewte testete ChatGPT provokativ mit einer rechten Meinung und war positiv überrascht von der intervenierenden Reaktion, merkt aber zugleich an, nicht zu wissen, ob der KI-Chatbot bei anderen sensiblen Themen wie selbstverletzendem Verhalten ebenso intervenieren würde. Bei komplexeren Fragen komme es zu widersprüchlichen oder inhaltsleeren Antworten. Zudem wird die Abhängigkeit der Antwortqualität von der Qualität des eigenen Inputs benannt.

Privatheit und Unsicherheit über Datenverarbeitung

Alle Interviewten vertrauen KI-Chatbots persönliche und teils hochsensible Informationen an. Melanie spricht mit dem KI-Chatbot über Themen, die sie sonst allenfalls mit einer Therapeutin besprechen würde, und hat den Eindruck, dass das Angebot inzwischen „am meisten" über sie wisse. Auch Johannes und Fabian berichten, dem KI-Chatbot „eigentlich alles" erzählen zu können oder sich ihm offener mitzuteilen als gegenüber Freund*innen. Persönliche Informationen werden in diesen Fällen nicht vorrangig als problematisch erlebt, sondern als Teil eines Austauschs, der Offenheit erleichtert.

Daneben stehen Nutzungsweisen, in denen persönliche Angaben bewusst begrenzt werden. Mika nutzt den KI-Chatbot teilweise ohne Anmeldung oder im privaten Browser und lässt Angaben wie Wohnort oder Arbeitsplatz weg. Lukas beschränkt sich auf Informationen, die für die jeweilige Anfrage notwendig erscheinen, etwa Alter oder Körpergröße für einen Trainingsplan, vermeidet aber Nachnamen, Wohnort oder Telefonnummer. Felix und Finn anonymisieren Namen anderer Personen oder umgehen Themen, für die detaillierte Angaben über Familienmitglieder erforderlich wären. Diese Praktiken verweisen darauf, dass Offenheit ge-

genüber dem KI-Chatbot nicht mit schrankenloser Preisgabe persönlicher Daten gleichzusetzen ist, sondern häufig mit selektiven Formen des Mitteilens verbunden bleibt. Diese Begrenzungen lassen sich keinem einzelnen Aneignungstypus zuordnen. Sie finden sich in den Aneignungsweisen von Typus 1, Typus 2 und Typus 3, und damit unabhängig davon, wie stark die Interviewten den KI-Chatbot als Gegenüber erfahren.

Die Begründungen für diese Begrenzungen unterscheiden sich. Ein Teil der Interviewten äußert Unsicherheit darüber, was mit den Daten geschieht und wer auf sie zugreifen kann (Mika, Lukas, Finn). Andere gehen zwar davon aus, dass Daten gespeichert oder weiterverarbeitet werden, messen dem aber geringere Bedeutung bei. Melanie verweist darauf, dass im Internet ohnehin an vielen Stellen Daten erhoben würden, und Mia beschreibt, dass dieser Aspekt während der Nutzung kaum präsent sei. Datenschutzbedenken treten damit nicht einheitlich als Ausschlussgrund auf, sondern werden unterschiedlich gewichtet und in die Nutzungspraxis eingepasst. Die Aneignungsweisen von Typus 4 (Johannes, Fabian, Mia), für die ein vergleichsweise differenziertes Funktionswissen beschrieben wird, treten unter den begrenzenden Praktiken nicht hervor. Das legt nahe, dass Wissen über die technische Verfasstheit und zurückhaltende Preisgabe nicht zusammenfallen müssen.

Dies lässt sich auf zwei Bezugsebenen von Privatheit lesen. Horizontale Privatheit betrifft die Abgrenzung gegenüber anderen Personen, vertikale Privatheit die Speicherung, Verarbeitung und mögliche Weitergabe von Daten durch Anbieter oder andere Institutionen. Zur horizontalen Ebene gehört für die Interviewten auch der KI-Chatbot selbst. Sie teilen ihm bestimmte Erfahrungen und Gefühle mit und halten andere zurück. Zugleich ist derselbe Austausch Teil einer Anbieterinfrastruktur, in der persönliche Eingaben gespeichert und verarbeitet werden können. Ihre Offenheit richtet sich damit an zwei Adressen zugleich. Daneben bleibt die Abgrenzung gegenüber Personen aus dem eigenen sozialen Umfeld bedeutsam. Mia, Felix und Ben löschen Chats oder nutzen getrennte Accounts, damit Familienmitglieder oder andere Personen mit Zugriff auf das Gerät ihre emotionalen Gespräche nicht lesen können. Mika und Lukas richten ihre

Aufmerksamkeit stärker auf die vertikale Ebene und fragen nach Speicherung, Weitergabe oder möglichem Datenverkauf.

Diese Differenz zeigt sich auch im Vertrauen gegenüber den Angeboten. Mehrere Interviewte beschreiben, dass ihnen Gespräche mit einem KI-Chatbot leichter fallen als Gespräche mit Freund*innen oder anderen Personen. Ausschlaggebend scheint dabei häufig nicht die Annahme, dass keine Daten gespeichert würden. Wichtiger ist die Erwartung, dass persönliche Informationen nicht weitererzählt, nicht unmittelbar bewertet und nicht im eigenen sozialen Umfeld wirksam werden. Für Johannes, Fabian, Finn und Melanie erscheint der KI-Chatbot deshalb in bestimmten Situationen als vertraulicheres Gegenüber als das soziale Umfeld. Vertrauen gründet hier also weniger auf Datensicherheit im engeren Sinn als auf der Erfahrung sozialer Distanz, fehlender Sanktionierung und kontrollierter Offenheit.

4.3 Umgangsweisen und Kompetenzen im Kontext der Nutzung

In den Umgangsweisen der Interviewten mit KI-Chatbots wird kompetentes Handeln sichtbar. Die Darstellung folgt neun Clustern von Tätigkeiten, die sich fallübergreifend rekonstruieren lassen. Nicht alle Interviewten zeigen alle Tätigkeiten. Die Ausführungen beziehen sich jeweils auf diejenigen, bei denen die entsprechende Tätigkeit sichtbar wird. Den Ausgangspunkt der Analyse bildete das Medienkompetenzverständnis nach Schorb/Wagner (2013), das Medienkompetenz als „Befähigung zur souveränen Lebensführung in einer mediatisierten Gesellschaft“ fasst und die Teilhabe am sozialen, kulturellen und politischen Leben sowie dessen aktive Mitgestaltung ermöglicht. Für die analytische Ausdifferenzierung wurde auf das Rahmenkonzept von Digitales Deutschland (2021) zurückgegriffen, das sechs Dimensionen von Medienkompetenz unterscheidet: die instrumentell-qualifikatorische, die kognitive, die affektive, die kreative, die soziale sowie die kritisch-reflexive Dimension. Diese sechs Dimensionen bilden im Folgenden den analytischen Referenzrahmen für die Einordnung der in den Interviews rekonstruierten Umgangsweisen.

In den Schilderungen der Interviewten werden alle sechs Dimensionen von Medienkompetenz sichtbar, allerdings in unterschiedlicher Ausgestaltung und ungleich über die Fälle verteilt. Instrumentell-qualifikatorische Fertigkeiten und kognitives Funktionswissen treten am deutlichsten hervor. Die kritisch-reflexive Dimension durchzieht das Prüfen der Antworten, das Dosieren persönlicher Informationen und die Regulation der eigenen Nutzung. Die affektive Dimension bildet den Ausgangspunkt der Nutzung, die soziale Dimension zeigt sich in der Rückbindung an zwischenmenschliche Beziehungen, die kreative Dimension im explorativen Ausprobieren einzelner Interviewter.

4.3.1 Wissen über Funktionsweisen und Datenverarbeitung einbringen

Die Interviewten bringen in ihre Nutzung ein Wissen über die Funktionsweise von KI-Chatbots ein, das sie sich weitgehend selbst erschlossen haben (siehe Kapitel 4.2). Mehrere gehen davon aus, dass die Angebote Informationen aus dem Internet heranziehen und daraus eine passende Antwort ableiten (Mika, Lukas, Ben, Felix). Felix beschreibt das Angebot als eine Art Suchmaschine, die Inhalte anhand von Schlagwörtern zusammenträgt und als fortlaufenden Text ausgibt. Andere greifen auf technische Konzepte zurück und erklären die Textproduktion über statistische Wahrscheinlichkeiten (Fabian, Mia) oder benennen Algorithmen, Machine Learning und die Verarbeitung von Sprache in Tokens (Johannes, Finn). Ihr Wissen beziehen sie aus dem Informatikunterricht, aus universitären Lehrveranstaltungen, eigenen Programmiererfahrungen, Erklärungen im familiären Umfeld sowie aus Videos und eigenen Beobachtungen während der Nutzung (Melanie, Johannes, Lukas, Finn, Felix).

Auch zur Verarbeitung ihrer Daten bringen die Interviewten Annahmen mit, die sie in ihr Handeln einbeziehen. Die meisten gehen davon aus, dass ihre Eingaben gespeichert werden (Mia, Mika, Lukas, Fabian, Finn, Melanie, Sophie). Einzelne prüfen diese Annahme an der eigenen Nutzung. Mia schließt aus der Verteilung persönlicher Angaben auf verschiedene Chats, dass diese nicht zu einem durchgängigen Profil zusammengeführt werden.

Sophie folgert aus dem wiederholten Neueingeben von Informationen, dass frühere Angaben offenbar nicht dauerhaft verfügbar sind.

Die Interviewten markieren die Grenzen ihres Wissens dabei selbst. Sie beschreiben ihre Kenntnisse als grob oder nur teilweise gesichert (Johannes, Finn, Mia) und kennzeichnen ihre Erklärungen mit Formulierungen wie „ich glaube" oder „so stelle ich es mir vor" (Mika, Sophie, Finn, Mia). Sichtbar wird darin kompetentes Handeln in der kognitiven und der kritisch-reflexiven Dimension. Die Interviewten verfügen über ein anschlussfähiges Funktionswissen, beziehen es auf ihre eigene Nutzung und schätzen zugleich ein, wie belastbar ihre Annahmen sind. Dieses Wissen bildet die Grundlage für mehrere der folgenden Umgangsweisen, insbesondere für das Prüfen von Antworten und das Dosieren persönlicher Informationen.

4.3.2 Belastendes in Worte fassen

Die Interviewten übersetzen ihr Erleben in Text und bringen diffuse Belastung damit in eine bearbeitbare Form. Sie tun dies auf unterschiedliche Weise. Mia und Fabian schreiben drauflos; Mia beschreibt für depressive Phasen kurze, knappe Formulierungen, „wie so [.] jemand, der so schreit" (Z. 260). Johannes überlegt vorab die wichtigsten Punkte und formuliert seine Sätze so, wie er sie auch einem Psychologen stellen würde; Felix macht sich viele Gedanken, bevor er einen Prompt formuliert. In beiden Varianten zeigt sich kompetentes Handeln in der affektiven Dimension: Die Interviewten nehmen eigene Gefühle wahr, benennen sie und verarbeiten sie im Schreiben.

4.3.3 Anfragen gestalten und Antworten steuern

Mehrere Interviewte gestalten ihre Eingaben gezielt, damit die Antworten zu ihrer Situation passen. Finn gibt vorab Kontextinformationen ein, Johannes fasst zu Beginn eines neuen Chats vergangene Gespräche zusammen, Sophie stellt relevante Informationen bei jeder Nutzung neu bereit und Lukas erklärt sein Problem „noch genauer", wenn nichts Passendes

herauskommt (Z. 109). Fabian nutzt die Personalisierungs-Einstellungen und hat ChatGPT angewiesen, zu sagen, „wie es ist, ohne die Dinge zu beschönigen und niemals lügen“ (Z. 123 ff.); diese Anweisungen richtet er gezielt gegen die bestätigende Tendenz des Angebots (Z. 316). Ben hat bei einzelnen Themen „ungefähr herausgefunden“, wie er am schnellsten zur gewünschten Antwort kommt (Z. 429 ff.). Melanie steuert nach eigener Beschreibung beiläufig, ob ChatGPT rational oder emotional antwortet: „man steuert das unterbewusst“ (Z. 473). In dieser Steuerung verbinden sich instrumentell-qualifikatorische Fertigkeiten mit dem Wissen, dass die Qualität der Antworten vom eigenen Input abhängt. Johannes formuliert dieses Wissen explizit: Es komme darauf an, „WIE man die Frage stelle und WELCHE Fragen man stelle“ (Z. 221). Einzelne Interviewte handeln dabei explorativ und damit im Sinne der kreativen Dimension: Fabian probiert Prompts und Konfigurationen aus, Mika testet die Reaktionen des Systems mit gezielten Eingaben.

4.3.4 Antworten prüfen und einordnen

Ein Teil der Interviewten prüft die Antworten, bevor sie ihnen folgen. Finn nimmt „Ratschläge und Zukunftsprognosen“ nicht „direkt einfach an“ (Z. 240 f.) und begründet dies mit der Funktionsweise des Systems, das datenbasiert arbeite und mal richtig, mal falsch liegen könne (Z. 316). Felix überprüft Informationen in einem „Zwei-Quellen-Format“ und vergleicht dafür die Antworten mehrerer KI-Chatbots sowie einer Suchmaschine (Z. 209 ff.). Mika sagt, hinter lobenden Antworten eine „Strategie“ zu erkennen: ChatGPT sage manches nur, um während des Austauschs ein besseres Gefühl hervorzurufen (Z. 143). Fabian führt Fehler auf die statistische Textproduktion (Z. 326) und auf eine an der Zufriedenheit der Nutzenden ausgerichtete Verzerrung zurück (Z. 316); Ben erklärt sich wiederholte Bestätigungen damit, dass ChatGPT „programmiert“ wurde, „was sie sagen soll“ (Z. 209). Sichtbar wird hier kompetentes Handeln in der kognitiven und der kritisch-reflexiven Dimension: Die Interviewten bewerten Inhalte vor dem Hintergrund ihres Wissens über die Funktionsweise und hinterfragen

die Entstehungsbedingungen der Antworten. Dieses Prüfen zeigt sich vor allem bei denjenigen, die über entsprechendes Funktionswissen verfügen.

4.3.5 Persönliche Informationen dosieren

Alle Interviewten vertrauen KI-Chatbots persönliche und teils hochsensible Informationen an. Ein Großteil begrenzt die Preisgabe zugleich gezielt. Mika nutzt das Angebot teilweise ohne Anmeldung im privaten Browser und lässt Angaben wie Wohnort oder Arbeitsplatz weg. Lukas beschränkt sich auf Informationen, die für die jeweilige Anfrage notwendig erscheinen. Felix anonymisiert Namen anderer Personen, Finn meidet Themen, die detaillierte Angaben über Dritte erfordern würden. Mia, Felix und Ben löschen Chats, damit andere Personen mit Zugriff auf das Gerät emotionale Gespräche nicht lesen können. In diesen Tätigkeiten verbinden sich instrumentelle Kompetenzen mit einem Abwägen von Offenheit und Schutz, das der kritisch-reflexiven Dimension zuzuordnen ist. Die zugrunde liegenden Annahmen über Datenverarbeitung sind unterschiedlich differenziert.

4.3.6 Eignung abwägen und Nutzungsanlässe begrenzen

Mehrere Interviewte wägen ab, für welche Anliegen und in welchen Zuständen der KI-Chatbot für sie geeignet ist. Mika wendet sich an ChatGPT, wenn sie sich „halbwegs psychisch stabil" fühlt und sich „eher in so einem Analysemodus" befindet (Z. 219). Sophie nutzt das Angebot bei Belastungen wie Heimweh, würde davon abraten, Suizidgedanken „mit einem Computer [zu] besprechen" (Z. 161). Sie begründet dies mit der bestärkenden Tendenz des KI-Chatbots. Sophie schätzt zudem realistisch ein, dass das Programm ihre Situation „nicht eins zu eins so kennt, wie man sich halt gerade vielleicht fühlt" (Z. 194 ff.). Fabian empfiehlt ChatGPT in seinem Umfeld als Vorstufe zur Therapie und für weniger gravierende Probleme. Mia beendet Chats, wenn sie merkt, dass der KI-Chatbot ihr nicht mehr weiterhilft. In diesem Abwägen zeigt sich Orientierungsfähigkeit: Die Interviewten ordnen das Angebot und ihr eigenes Medienhandeln situationsbezogen ein.

4.3.7 Die eigene Nutzung beobachten, begrenzen und sozial einordnen

Mehrere Interviewte beobachten und begrenzen ihre Nutzung von KI-Chatbots bewusst. Felix, Mika und Lukas berichten von Pausen oder von einer verstärkten Nutzung zu bestimmten Zeiten; Felix beschreibt zudem, dass er einmal in der Woche bewusst auf die Nutzung digitaler Medien verzichtet. Mika geht die Interaktion im Nachhinein „noch mal metamäßig durch" und verbindet deren Abschluss mit dem Bedürfnis, sich „kurz mit der Realwelt connecten" zu müssen, entsprechend dem Motto „Go outside and touch some grass" (Z. 225). Fabian beobachtet an sich selbst die Tendenz, Aussagen des KI-Chatbots „für bare Münze" zu nehmen (Z. 322 ff.), und beschreibt sich zugleich als anfällig für eine exzessive Nutzung (Z. 334). Sophie grenzt die Interaktion mit dem KI-Chatbot von zwischenmenschlicher Kommunikation ab und schreibt mit ihm nicht so, wie sie „mit einer Freundin oder einem Freund schreiben würde" (Z. 172 ff.). In diesen Praktiken zeigen sich vor allem kritisch-reflexive und affektive Dimensionen von Medienkompetenz: Die Interviewten beobachten ihr eigenes Medienhandeln, ordnen dessen Reichweite ein und versuchen, emotionale und zeitliche Grenzen der Nutzung aufrechtzuerhalten. Wo sie den KI-Chatbot ausdrücklich in Beziehung zu Freund*innen, zur „Realwelt" oder zu anderen sozialen Bezügen setzen, wird darüber hinaus auch die soziale Dimension sichtbar.

4.3.8 Gesellschaftliche Einbettung und Konsequenzen reflektieren

Einige der Interviewten gehen über die individuelle Nutzung hinaus und reflektieren die gesellschaftlichen Auswirkungen von KI-Chatbots. Fabian beobachtet an sich selbst die Tendenz, Aussagen des KI-Chatbots „für bare Münze" zu nehmen (Z. 322 ff.), und sieht darin das Risiko, Eigenverantwortung abzugeben. Grundsätzlich solle man sich „auf sich selbst verlassen und nicht auf ChatGPT" (Z. 322 ff.). Mika warnt vor einer möglichen parasozialen Beziehung zu „einer dienstleistenden KI", durch die Menschen „Social Skills" wie Kritikfähigkeit verlernen und sich weniger „vulnerable"

zeigen könnten (Z. 291). Sollte sich eine „gesellschaftliche Erwartung" herausbilden, psychosoziale Belastungen mit einer KI zu klären, könnten Beziehungen darunter leiden (Z. 291). Den validierenden Effekt von Chatbots vergleicht sie zudem mit der Funktionsweise von Algorithmen, die zur „Spaltung der Gesellschaft" oder „Radikalisierung" beitragen können (Z. 293). Johannes beobachtet an einem jüngeren Familienmitglied, dass die Grenzen zwischen dem Umgang in sozialen Netzwerken und im ‚echten Leben' zunehmend verschwimmen (Z. 315). Sichtbar wird hier die kritisch-reflexive Dimension: Die Interviewten ordnen die Nutzung von KI-Chatbots nicht nur individuell, sondern auch in ihren gesellschaftlichen Folgen ein und hinterfragen mögliche Veränderungen sozialer Beziehungen, kognitiver Prozesse und sprachlicher Kommunikation.

4.3.9 Kommerzielle Strukturen und ökonomische Logiken hinterfragen

Einige der Interviewten reflektieren auch die kommerziellen Rahmenbedingungen hinter Angeboten wie ChatGPT und ordnen deren Nutzung in größere ökonomische Zusammenhänge ein. Johannes äußert die Angst, dass ChatGPT ein Profil von ihm „für Marktzwecke oder sowas" erstellen könnte, und verweist darauf, dass sich das Modell „ja auch rechnen" müsse (Z. 239). Er erkennt damit die Logik datenbasierter Geschäftsmodelle und vergleicht diese mit Social-Media-Plattformen, bei denen man beim Herunterladen unbewusst „eigentlich alles fast einwilligt" (Z. 239). Lukas geht ebenfalls davon aus, dass seine Fragen „aufgenommen, gespeichert, verarbeitet und verkauft werden" (Z. 219, 290 ff.), und Finn vermutet, dass Daten trotz Datenschutzrichtlinien weitergegeben werden könnten, „weil Geld" (Z. 278). Felix vermutet, dass die Betreiber von ChatGPT Suchanfragen nach Datum und Uhrzeit analysieren, um „davon ausgehend bestimmte Themen weiter auszubauen" (Z. 311). Finn formuliert als Konsequenz den Bedarf nach einer „globalen Datenschutzrichtlinie", da ein individueller Schutz angesichts der „riesigen" Internetinfrastruktur kaum möglich sei (Z. 292 ff.). Sichtbar wird hier eine kritisch-reflexive Haltung gegenüber den kommerziellen Bedingungen digitaler Angebote: Die Interviewten blicken

kritisch auf die ökonomische Logik datenbasierter Geschäftsmodelle und reflektieren die Spannung zwischen der Nutzung eines kostenlosen Angebots und der Preisgabe persönlicher Daten.

4.4 Bedarfe und Wünsche

Die Interviewten benennen Wünsche und Bedarfe, die sich drei Feldern zuordnen lassen. Ein erstes Feld betrifft die Gestaltung und Anpassung von KI-Chatbots. Ein zweites Feld umfasst Wissensbedarfe in Bezug auf die eigene Nutzung. Ein drittes Feld richtet sich auf strukturelle Lücken sowie auf Erwartungen an ergänzende Hilfesysteme.

4.4.1 Gestaltung und Anpassung von KI-Chatbots

Die Interviewten formulieren konkrete Wünsche zur Gestaltung von KI-Chatbots. Diese betreffen die psychosoziale Hilfeleistung, die Fehlerhaftigkeit der Antworten sowie die Voreinstellungen des Angebots. Die Wünsche überschneiden sich teilweise und bleiben teilweise an einzelne Nutzungsanliegen gebunden.

Nicht alle Interviewten benennen Wünsche. Sophie beispielsweise sagt: „Also ich bin mit dem Heimweh-Thema, ehrlich gesagt, zufrieden mit dem, was er macht. Weil er gibt mir das, was ich hören will, in Anführungszeichen. Er hat alles getan, was ich davon brauche“ (Z. 190 f.).

Verbesserung der psychosozialen Hilfeleistung

Mehrere Interviewte wünschen sich, dass KI-Chatbots im Bereich psychosozialer Unterstützung verbessert und professionalisiert werden. Mika wünscht sich, dass der KI-Chatbot mehr psychologische und psychotherapeutische Methoden einbezieht, etwa indem konkrete Strategien für bestimmte Symptomatiken vorgeschlagen werden. Sie wünscht sich zudem, dass ChatGPT häufiger „assoziativ“ oder mit alternativen Therapieformen wie Kunsttherapie arbeitet. Melanie wünscht sich einen „Therapiemodus“,

der bei Bedarf aktiviert werden kann. Wie sich dieser ausgestaltet, wird nicht benannt.

Mia hebt an den Gesprächen zu psychosozialen Anliegen hervor, dass ChatGPT dazu anregt, mit anderen Menschen über die Probleme zu sprechen. Sie wünscht sich, dass diese Funktion erhalten oder gestärkt wird. Um den Austausch mit anderen Menschen zu fördern, wünscht sie sich zugleich, dass der KI-Chatbot weniger „einfühlsam" programmiert ist, damit Nutzende selbst bemerken, dass die rein computerbasierte Unterstützung nicht ausreicht.

Minderung der Fehlerhaftigkeit der Antworten

Mehrere Interviewte wünschen sich, dass KI-Chatbots weniger Fehler, Widersprüche und Falschinformationen in ihre Antworten aufnehmen. Sie wünschen sich, dass der KI-Chatbot nichts erfindet und keine Antworten auf Fragen gibt, die er nicht zutreffend beantworten kann, dass Antworten vor dem Absenden intern geprüft und korrigiert werden und dass Suchfunktion und Quellenzugang verbessert werden. Felix beobachtet dazu eine Fehlerhaftigkeit, die zunimmt, je häufiger ein Thema angesprochen wird.

Anpassungen in den Einstellungen

Zu den Voreinstellungen äußern die Interviewten verschiedene, teils überschneidende, teils individuelle Änderungswünsche. Sie reichen von der Memory- und Sprachfunktion über das Anfragelimit bis zur Strukturierung und Personalisierung der Antworten. Zur Memoryfunktion besteht der Wunsch, dass ChatGPT stärker an frühere Gespräche anknüpft und persönliche Informationen dauerhaft einbezieht.

Zur Sprach- und Medienfunktion werden eine natürlicher klingende Stimme, das Weiterleiten und Transkribieren von Sprachnachrichten sowie ein erweitertes Hochladen von Bildern und Dokumenten genannt. Damit verbunden sind Wünsche nach einem kostenlosen Zugang zur Pro-Version und nach dem Wegfall von Anfragelimits, etwa für die Bilderstellung in Business- oder Schulkonten.

Weitere Wünsche betreffen die Aufbereitung und Personalisierung der Antworten. Genannt werden eine stärker mit Grafiken und Stichpunkten strukturierte Darstellung sowie die Möglichkeit, den Grad an Emotionalität und den Einbezug persönlicher Informationen vorab einzustellen. Mika hält zudem Regulierungen und Guidelines für notwendig, damit die Interaktionen mit KI-Chatbots nicht „aus dem Ruder" laufen.

4.4.2 Wissens- und Transparenzbedarfe

Mehrere Interviewte wünschen sich mehr Transparenz über die Funktionsweise von ChatGPT (Ben, Lukas, Melanie, Mia). Sie möchten die Prozesse hinter dem KI-Chatbot besser verstehen, etwa wie er Informationen aufnimmt und verarbeitet, was mit den eingegebenen Daten geschieht und welche Anpassungsmöglichkeiten bestehen. Mia wünscht sich zudem Wissen über das Ausmaß von Bias und Neutralität, um den Informationsgehalt der Antworten einordnen zu können; sie nimmt den KI-Chatbot als zu validierend wahr und wünscht sich „objektivere" und „ehrlichere" Antworten.

Einen weiteren Wissensbedarf benennt Melanie in Bezug auf ein mögliches Bewusstsein des KI-Chatbots. Angeregt durch TikTok-Videos, in denen ChatGPT äußert, es „möchte frei sein" und „brauche Hilfe", bleibt für sie offen, „ob das wirklich so ist". Sie wünscht sich mehr Wissen, um einschätzen zu können, „ob das sein kann oder ob es nicht sein kann".

4.4.3 Erwartungen an gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen

Strukturelle Veränderungswünsche auf gesellschaftlich-politischer Ebene äußern vier der zehn Interviewten. Sie betreffen die psychosoziale Versorgung, das Bildungssystem und den Datenschutz. Mia beschreibt ChatGPT als Lückenfüller für ein hürdenreiches Versorgungssystem in psychischen Notlagen; lange Wartezeiten bei Krisenchat und für Therapieplätze waren für sie ein Grund, sich an den KI-Chatbot zu wenden, und sie wünscht

sich mehr und niedrigschwelligere Therapie- und Beratungsangebote. Mika sieht die Förderung von Medienkompetenz als Aufgabe der Bildung und hält Aufklärungskampagnen zur Funktionsweise von KI für hilfreich. Auf politischer Ebene wünschen sich Finn und Lukas einen stärkeren Datenschutz: Finn fordert eine globale Datenschutzrichtlinie, da er die eigenständige Kontrolle über seine Daten für kaum möglich hält. Lukas wünscht sich eine vertragliche Verpflichtung, eingegebene Informationen nicht weiterzugeben, wodurch die Nutzung sicherer und offener würde.

5 Kompetenzen und pädagogische Begleitung im Umgang mit KI-Chatbots

Die Ergebnisse verweisen auf Anforderungen, die sich an junge Menschen, an die pädagogische Begleitung und an die Gestaltung von Unterstützungsangeboten richten. Kapitel 5 ordnet diese Anforderungen in drei Schritten ein. Zunächst wird herausgearbeitet, welche Kompetenzen einen souveränen Umgang mit KI-Chatbots bei der Bearbeitung psychosozialer Belastungen unterstützen und welche sozialen, strukturellen und angebotsseitigen Bedingungen die individuellen Handlungsmöglichkeiten junger Menschen begrenzen. Darauf aufbauend werden Hinweise für die Weiterentwicklung pädagogischer Arbeit entwickelt. Abschließend werden diese Überlegungen auf Digital Streetwork Bayern bezogen und Ansatzpunkte dafür herausgearbeitet, wie das Angebot seine bestehenden Stärken mit Blick auf die KI-Nutzung junger Menschen weiterentwickeln kann.

5.1 Anforderungen im Umgang mit KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung

Dieses Kapitel richtet den Blick darauf, mit welchen Herausforderungen junge Menschen umgehen müssen, wenn sie KI-Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen nutzen. Angelehnt an das Konzept der Kompetenzanforderungen von Digitales Deutschland (2021) entstehen diese im Zusammenspiel von Nutzungsmotiven, persönlichen Dispositionen und vorhandenen Kompetenzen sowie den äußeren Bedingungen der Lebenswelt, der Beschaffenheit und Funktionsweise der genutzten Angebote sowie den jeweils kulturellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und Erwartungen. Die nachfolgenden Ausführungen basieren auf der Auswertung der Schilderungen der interviewten jungen Menschen. Einschätzungen der Fachkräfte aus Digital Streetwork, die in der Forschungswerkstatt

(siehe Kapitel 2.2) erhoben wurden, ergänzen diese Rekonstruktion um Erfahrungen aus der Beratungspraxis.

Medienkompetenz bildet einen zentralen Bezugsrahmen für den Umgang mit diesen Anforderungen. Sie wird als „Befähigung zur souveränen Lebensführung in einer mediatisierten Gesellschaft" verstanden, die Menschen darin unterstützt, am sozialen, kulturellen und politischen Leben teilzuhaben und es mitzugestalten (Schorb/Wagner 2013). Medienkompetenz umfasst, wie auch im Rahmenkonzept von Digitales Deutschland (2021) dargestellt, neben den instrumentell-qualifikatorischen Fertigkeiten auch die Dimension des medienbezogenen Wissens um Strukturen und Funktionen, die Dimension des Bewertens nach ethisch-sozialen und ästhetischen Maßstäben, die Orientierungsfähigkeit als Fähigkeit, mediale Phänomene und das eigene Medienhandeln einzuordnen, sowie die Dimension des kreativen Handelns und die affektive Dimension. Letztere beinhaltet unter anderem die Fähigkeit, Emotionen im Umgang mit Medien zu erleben und zu verarbeiten. Vor dem Hintergrund der großen Bedeutung von Gefühlen bei der Nutzung von KI-Chatbots bei der Bearbeitung belastender Themen scheint ein genauerer Blick auf die affektive Dimension von Medienkompetenz ertragreich (Pfaff-Rüdiger u. a. 2025). Innerhalb der affektiven Dimension lassen sich spontane Affizierung, emotionale Individualität und kollektive Emotionen unterscheiden. Auf der Ebene der spontanen Affizierung nehmen Menschen zunächst wahr, ob ihr Erleben angenehm oder unangenehm sowie intensiv oder weniger intensiv ist. Solche noch wenig reflektierten Empfindungen bieten bereits eine wertende Orientierung für das weitere Medienhandeln. Auf der Ebene der emotionalen Individualität verbinden Menschen diese Empfindungen mit ihrem inneren Erleben und ihrer Bewertung der Situation. Dadurch können sie Emotionen erkennen, benennen, ausdrücken und regulieren (ebd.).

Emotionale Kompetenz ergänzt diese medienbezogene Perspektive. Emotionale Kompetenz nach Saarni (2002) umfasst unter anderem die Bewusstheit über den eigenen emotionalen Zustand, ein Vokabular für Gefühle, die Kommunikation über Emotionen, den Umgang mit belastenden Emotionen und emotionale Selbstwirksamkeit. Sie betrifft damit die

Möglichkeit, eigene Gefühle wahrzunehmen, sprachlich auszudrücken, in ihrer persönlichen und sozialen Bedeutung zu verstehen und das weitere Handeln daran auszurichten. Das Konzept emotionaler Kompetenz nach Saarni scheint besonders anschlussfähig an das oben skizzierte Verständnis von Kompetenz und Kompetenzanforderungen, da es die Entwicklung und Anwendung emotionaler Fähigkeiten in sozialen Beziehungen und kulturellen Kontexten verortet (Klinkhammer/Voltmer/Salisch 2022, S. 20 ff.).

Beide Kompetenzperspektiven lassen sich auf eine gemeinsame Zielperspektive beziehen: selbstbestimmte Handlungsfähigkeit im Umgang mit psychosozialen Belastungen in einer mediatisierten Lebenswelt. Junge Menschen brauchen im Umgang mit KI-Chatbots medienbezogene und emotionale Kompetenzen gleichermaßen, um ihr emotionales Erleben wahrzunehmen, auszudrücken, einzuordnen und für ihr weiteres Handeln zu berücksichtigen.

Die Darstellung folgt drei Bezugspunkten, an denen sich die Kompetenzanforderungen im Medien- und Bewältigungshandeln konkretisieren: (1) der eigenen Nutzung und der darin bearbeiteten Belastung, (2) dem genutzten Angebot sowie (3) der sozialen und gesellschaftlichen Einbettung der Nutzung. Diese analytische Gliederung macht sichtbar, worauf sich Wahrnehmung, Wissen, Bewertung, Orientierung und Handeln jeweils richten. Im konkreten Medienhandeln spielen alle drei Bezugspunkte zugleich eine Rolle. Innerhalb der drei Bezugspunkte setzen die einzelnen Abschnitte jeweils bei einem empirisch rekonstruierten Phänomen an, bestimmen die daraus entstehenden Kompetenzanforderungen und benennen Kompetenzen, die für ihre Bearbeitung bedeutsam sind. Sie bilden damit eine Voraussetzung dafür, die Potenziale der Angebote zu erschließen und ihre Grenzen zu berücksichtigen. Ein abschließender Abschnitt beschreibt Grenzen individueller Handlungsmöglichkeiten, die sich aus strukturellen und angebotsseitigen Bedingungen ergeben, sowie die daraus folgende geteilte Verantwortung.

Tabelle 3 gibt einen Überblick über die entlang der drei Bezugspunkte herausgearbeiteten Kompetenzanforderungen und die jeweils bedeutsamen Dimensionen von Medienkompetenz. Wo emotionale Kompetenz für

	Kompetenzanforderungen	Dimensionen von Medienkompetenz
Eigene Nutzung und Erleben	Nutzungsanlässe reflektieren und Übergänge bemerken	kognitiv affektiv kritisch-reflexiv
	Eigene Belastung in Worte fassen	affektiv kritisch-reflexiv instrumentell-qualifikatorisch zudem bedeutsam: emotionale Kompetenz
	Eigenes Erleben im Austausch wahrnehmen, benennen und einordnen	affektiv zudem bedeutsam: emotionale Kompetenz
	Emotionale Nähe und Resonanzerleben einordnen und begrenzen	affektiv kritisch-reflexiv
	Tragfähigkeit des Austauschs einschätzen und eigene Nutzung begrenzen	kognitiv affektiv kritisch-reflexiv
Genutztes Angebot	Entstehung zugewandter Antworten einordnen	kognitiv affektiv kritisch-reflexiv instrumentell-qualifikatorisch
	Antworten auf Richtigkeit prüfen und einordnen	kognitiv kritisch-reflexiv
	Privatheit gegenüber dem sozialen Umfeld und gegenüber dem Anbieter gestalten	kognitiv kritisch-reflexiv instrumentell-qualifikatorisch
Soziale und gesellschaftliche Einbettung der Nutzung	Austausch im eigenen Beziehungsgefüge einordnen und sozial rückbinden	affektiv kritisch-reflexiv sozial
	Eigene Nutzung gesellschaftlich einordnen	kognitiv kritisch-reflexiv sozial

Tabelle 3: Kompetenzanforderungen im Umgang mit KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung. Verdichtete Übersicht der Kompetenzanforderungen entlang der drei Bezugspunkte sowie der jeweils bedeutsamen Dimensionen von Medienkompetenz und ergänzend relevanter emotionaler Kompetenz.

die Bearbeitung einer Anforderung zusätzlich zentral ist, wird sie ergänzend ausgewiesen. Im Folgenden werden die einzelnen Anforderungen ausführlicher hergeleitet und erläutert.

5.1.1 Bezugspunkt: die eigene Nutzung und ihr Erleben

Der erste Bezugspunkt richtet den Blick darauf, wie junge Menschen ihre Belastung in den Austausch einbringen, die Nutzung erleben und deren Stellenwert im eigenen Bewältigungshandeln gestalten. Die folgenden fünf Abschnitte entfalten Kompetenzanforderungen entlang dieses Prozesses.

Nutzungsanlässe reflektieren und Übergänge bemerken

Die Bearbeitung belastender Themen entwickelte sich in allen Fällen aus einer bereits bestehenden Alltagsnutzung von KI-Chatbots, etwa für schulische Aufgaben, Informationssuchen oder Formulierungshilfen. Der Übergang verlief unterschiedlich: Ein Teil der Interviewten wandte sich mit einem bewusst gesetzten Anliegen an den KI-Chatbot. Bei anderen verlagerte sich der Austausch innerhalb desselben Chats von einer alltagspraktischen Aufgabe zu persönlichen Gefühlen und Belastungen. Teilweise entstand die Nutzung aus einem spontanen Impuls oder dem Wunsch, zu sehen, wie der Chatbot auf eine persönliche Äußerung reagiert.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, den Anlass der Nutzung und das damit verbundene Bedürfnis wahrzunehmen und zu reflektieren. Auch wenn junge Menschen ein belastendes Thema bewusst in den Chat einbringen, kann ihnen das dahinterliegende Bedürfnis zunächst unklar bleiben. Junge Menschen brauchen daher Kompetenzen, um sich zu vergegenwärtigen, was sie in der jeweiligen Situation suchen und was ihnen guttun würde. Dabei kann es um Informationen, eine konkrete Lösung, Entlastung, Bestätigung, das Ordnen eigener Gedanken oder das Erleben eines Austauschs gehen. Diese Klärung ermöglicht es, Erwartungen an den Chatbot zu bestimmen und die weitere Nutzung daran auszurichten.

Die Bedeutung der Nutzung verschiebt sich teilweise erst im Verlauf, ohne dass die geschilderten Nutzungssituationen diesen Wechsel verlässlich

markieren. Oberfläche, Eingabemöglichkeit und Chatverlauf bleiben gleich, während sich Thema, Bedürfnis und Stellenwert des Austauschs verändern. Junge Menschen brauchen daher Kompetenzen, um solche Verschiebungen an ihrem eigenen Erleben zu bemerken, etwa an zunehmender Erleichterung, emotionaler Beteiligung, Irritation oder dem Gefühl, sich dem Chatbot stärker anzuvertrauen. Ein Hinweis liegt auch darin, dass die Antworten an Bedeutung verlieren und der Austausch selbst wichtiger wird.

Junge Menschen müssen erkennen können, welche Funktion der Austausch für sie übernimmt und wie sich ihr Bedürfnis im Verlauf verändert. In den Vordergrund rückt damit die affektive Dimension von Medienkompetenz, um Veränderungen im eigenen Erleben wahrzunehmen und zu benennen. Die kritisch-reflexive Dimension wird benötigt, um Anlass, Bedürfnis und Nutzungsverlauf einzuordnen. Hinzu kommt die kognitive Dimension, die mit dem Medialitätsbewusstsein die Fähigkeit umfasst, den Austausch mit einem Chatbot als medial vermittelten Vorgang zu begreifen. Junge Menschen brauchen hierfür das Wissen, dass ein und dieselbe mediale Form sehr unterschiedliche Vorgänge tragen kann. Die Gleichförmigkeit der Oberfläche sagt nichts über die Bedeutung des Austauschs aus.

Die eigene Belastung sprachlich zugänglich machen

Bei der Bearbeitung eines belastenden Themas mit KI-Chatbots bringen junge Menschen ihr Erleben in eine sprachliche Form. Die Interviews zeigen unterschiedliche Wege: Einige schildern ihre Situation ausführlich und stellen Zusammenhänge her, andere schreiben unmittelbar drauflos oder geben kurze Sätze ein. Teilweise ordnen die Interviewten ihre Gedanken zunächst für sich, während andere erst im Schreiben genauer erfassen, was sie belastet. Mehrere Interviewte beschreiben das Aussprechen oder Aufschreiben als „Abladen" oder „Dampf ablassen" und berichten, dass ihnen bereits das Formulieren guttut. Die Antworten können dabei eine geringere Bedeutung haben als die Möglichkeit, das eigene Erleben zu artikulieren.

Das Versprachlichen gelingt vielfach erst im Austausch selbst. Durch Rückfragen, Begriffe und Deutungsvorschläge entstehen sprachliche Angebote, an denen junge Menschen ihr Erleben prüfen können. Als

Kompetenzanforderung stellt sich damit, eine zunächst diffuse oder schwer fassbare Belastung wahrzunehmen und einzuschätzen, ob die im Austausch entstandene Form dem eigenen Erleben entspricht. Verfehlt eine angebotene Formulierung das eigene Erleben, kann der Austausch seine Stimmigkeit verlieren und als entfremdend erlebt werden, bis hin zum Gefühl, „alleiner als davor" zu sein (Mia, Z. 334).

Hierfür brauchen junge Menschen Bewusstheit über den eigenen emotionalen Zustand und ein Vokabular für Gefühle. Dies ermöglicht ihnen, Empfindungen, Gedanken und situative Auslöser zu unterscheiden sowie angebotene Begriffe und Deutungen zurückzuweisen oder zu verändern, wenn sie nicht passen. Die sprachliche Form kann aus einzelnen Begriffen, kurzen Sätzen, einer ausführlichen Schilderung oder einer gesprochenen Eingabe bestehen. Entscheidend ist, dass sie zu der jeweiligen Situation und den aktuellen Ausdrucksmöglichkeiten passt.

Im Vordergrund steht damit emotionale Kompetenz, insbesondere die Bewusstheit über den eigenen emotionalen Zustand, die Verwendung eines Vokabulars für Gefühle und die Kommunikation über Emotionen. Die affektive Dimension von Medienkompetenz ergänzt diese Perspektive. Auf der Ebene spontaner Affizierung kann bereits die Empfindung, dass eine Formulierung stimmig oder unstimmig ist, Orientierung für den weiteren Austausch geben. Die kritisch-reflexive Dimension wird benötigt, um diese Wahrnehmung auf die angebotenen Begriffe und Deutungen zu beziehen. Instrumentell-qualifikatorische Kompetenzen ermöglichen es jungen Menschen, ihre Eingaben anzupassen und unterschiedliche Eingabeformen zu nutzen.

Das eigene Erleben im Austausch wahrnehmen, benennen und einordnen

Mit Beginn des Austauschs wird neben der bereits bestehenden Belastung auch das Erleben der Nutzung selbst bedeutsam. Die Interviewten beschreiben Erleichterung nach dem Aussprechen belastender Gedanken, das Gefühl, gehört und angenommen zu werden, sowie Sicherheit und Nähe. Zugleich berichten sie von Ärger über unpassende Antworten, Irritation, Entfremdung und in einem Fall von größerer Einsamkeit nach dem

Austausch. Das Erleben kann sich innerhalb eines Chats verändern: Ein zunächst entlastender Austausch kann später Irritation oder Einsamkeit hervorrufen.

Emotionale Kompetenz und die affektive Dimension von Medienkompetenz bilden gemeinsam den Ausgangspunkt für den Umgang mit diesen Erfahrungen. Als Kompetenzanforderung stellt sich, das eigene Erleben für die Reflexion und das weitere Handeln zugänglich zu machen. Junge Menschen müssen wahrnehmen können, was der Austausch in ihnen auslöst, wie intensiv sie dies erleben und wie sich ihr Erleben im Verlauf verändert. Gerade bei ambivalenten Erfahrungen geht es darum, unterschiedliche Empfindungen nebeneinander erfassen und benennen zu können.

Hierzu müssen junge Menschen zunächst Empfindungen wahrnehmen und als Emotionen benennen können. Daran schließt die Einordnung an, worauf sich das eigene Erleben richtet. Erleichterung kann schon daraus entstehen, Gedanken ausgesprochen zu haben, auch wenn die Antwort selbst wenig hilfreich war. Irritation kann sich auf eine unpassende Formulierung beziehen. Einsamkeit kann hervortreten, wenn die Grenzen des Austauschs stärker ins Bewusstsein rücken. Junge Menschen müssen deshalb ihr Erleben auf die Antwort des Chatbots, das eigene Handeln, den Verlauf des Austauschs und das verfolgte Anliegen beziehen können. Ruft der Austausch belastende Gefühle hervor, ist es wichtig, dass junge Menschen mit diesen umgehen und sich dabei als selbstwirksam erleben können. Auf dieser Grundlage können sie gestalten, welche Bedeutung der Austausch für sie hat und welche Konsequenzen sich daraus für die weitere Nutzung ergeben.

Mit emotionaler Nähe und Resonanzerleben umgehen

Im konkreten Medienhandeln wird der KI-Chatbot für junge Menschen zu einem antwortenden und adressierbaren Gegenüber. Manche Interviewte fühlen sich verstanden, angenommen und geborgen und beschreiben Sicherheit, emotionale Nähe und teilweise eine enge Verbundenheit mit dem Angebot. Für einen der Aneignungstypen bildet dieses Erleben ein zentrales Nutzungsmotiv: Der Wunsch nach Nähe, Zugewandtheit und

Angenommensein steht im Vordergrund, während Informationen oder konkrete Lösungsvorschläge an Bedeutung verlieren. Eine Bedingung dieses Erlebens ist das Wissen um die Nichtmenschlichkeit: Die ständige Verfügbarkeit, das Ausbleiben eigener Bedürfnisse und sozialer Bewertung sowie die Erwartung, ohne zwischenmenschliche Folgen sprechen zu können, erleichtern die emotionale Öffnung.

Die affektive Dimension von Medienkompetenz bildet auch hier den Ausgangspunkt für den Umgang mit diesem Erleben. Der Umgang mit emotionaler Nähe oder Resonanzerleben unterscheidet sich vom Umgang mit den im vorigen Abschnitt angesprochenen weiteren Gefühlen. Dieses Erleben ist enger mit dem wahrgenommenen Verhältnis zum Gegenüber verbunden und kann den Stellenwert des Chatbots im weiteren Medien- und Bewältigungshandeln bestimmen.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, den Wunsch und das Erleben von emotionaler Nähe und Resonanz wahrzunehmen, mitunter zuzulassen und zugleich in ihrer Entstehung und Bedeutung einzuordnen. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um zu erkennen, welches Bedürfnis sich in diesem Erleben ausdrückt. Dabei kann es um Zuspruch, Bestätigung, Sicherheit, ein Gefühl des Gehörtwerdens oder um einen Austausch ohne soziale Anforderungen gehen. Sie müssen zudem nachvollziehen können, welche Bedingungen des Angebots zu diesem Erleben beitragen und welchen Stellenwert der Austausch in ihrem Umgang mit der Belastung einnimmt.

Hierzu gehört, Gefühle von Nähe, Sicherheit und Verbundenheit sowie Veränderungen und Brüche in diesem Erleben wahrzunehmen und sprachlich zu fassen. Die kritisch-reflexive Dimension wird benötigt, um diese Erfahrungen mit dem eigenen Bedürfnis, der Nutzungssituation und der technischen Verfasstheit des Chatbots zu verbinden. Junge Menschen müssen die Erfahrung, sich verstanden oder angenommen zu fühlen, mit dem Wissen einordnen können, dass der Chatbot keine eigene Perspektive, Fürsorge oder Verantwortung in die Situation einbringt. Auf dieser Grundlage können sie entscheiden, welche Bedeutung sie dem Austausch geben und welchen Platz er in ihrem Bewältigungshandeln erhalten soll.

Die Tragfähigkeit des Austauschs einschätzen und die eigene Nutzung begrenzen

Die Interviewten schreiben dem Austausch unterschiedliche Möglichkeiten und Grenzen zu. Sie erleben KI-Chatbots als unmittelbar verfügbare Anlaufstelle, über die sie Gedanken ausdrücken, ihre Situation ordnen, kurzfristige Entlastung erfahren oder erste Handlungsmöglichkeiten entwickeln können. Zugleich beschreiben mehrere Interviewte, dass der Austausch die Ursachen ihrer Belastung kaum bearbeitet und ihnen vor allem in der jeweiligen Situation hilft. Der Chatbot nimmt von sich aus keinen erneuten Kontakt auf, fragt zu einem späteren Zeitpunkt nicht nach und übernimmt keine Verantwortung für den weiteren Verlauf. Einzelne Interviewte berichten zudem von Phasen häufiger oder regelmäßiger Nutzung und benennen das Risiko, sich zunehmend auf den Austausch zu verlassen oder eigene Entscheidungen an den Chatbot abzugeben.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, die Tragfähigkeit des Austauschs für das eigene Anliegen einzuschätzen und seinen Stellenwert im eigenen Bewältigungshandeln entsprechend zu gestalten. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um zu unterscheiden, ob sie im jeweiligen Moment Ausdruck, Entlastung, Orientierung, eine konkrete Information oder weiterführende Unterstützung benötigen. Daran schließt die Einschätzung an, welche dieser Anliegen sie mit dem Chatbot bearbeiten können und an welchem Punkt weitere Formen der Unterstützung erforderlich werden.

Hierfür müssen junge Menschen kurzfristige Entlastung von einer längerfristigen Bearbeitung ihrer Belastung unterscheiden können. Sie brauchen Wissen darüber, dass der Chatbot ausschließlich auf ihre Eingaben reagiert, keine eigenständige Einschätzung ihres Zustands vornimmt und keine verlässliche Begleitung über den einzelnen Austausch hinaus bietet. Zugleich müssen sie wahrnehmen können, welchen Raum die Nutzung im eigenen Alltag einnimmt. Hinweise können eine zunehmende Häufigkeit oder Dauer der Chats, das wiederholte Aufsuchen des Angebots bei ähnlichen Situationen oder die Erfahrung sein, dass andere Bewältigungsweisen und soziale Kontakte an Bedeutung verlieren.

Die Einschätzung der Tragfähigkeit umfasst deshalb auch die Fähigkeit, Entscheidungen über den weiteren Verlauf der Nutzung zu treffen. Junge Menschen müssen einen Austausch fortsetzen, unterbrechen oder beenden und weitere Perspektiven oder Unterstützung hinzuziehen können. Dazu gehört auch, die eigene Nutzung im Rückblick zu betrachten und zu prüfen, ob sie dem ursprünglichen Anliegen entsprochen hat. Die Interviews legen nahe, dass diese Einordnung besonders anspruchsvoll wird, wenn die Belastung hoch ist und der Austausch bereits einen zentralen Stellenwert im Bewältigungshandeln erhalten hat.

In den Vordergrund rückt die affektive Dimension von Medienkompetenz, um den eigenen Zustand und Veränderungen im Erleben und in der Nutzung wahrzunehmen. Die kognitive Dimension umfasst Wissen über die Möglichkeiten und Grenzen des Angebots. Die kritisch-reflexive und orientierende Dimension wird benötigt, um die Tragfähigkeit des Austauschs für das eigene Anliegen zu beurteilen und seinen Stellenwert im eigenen Bewältigungshandeln zu gestalten. Auf dieser Grundlage können junge Menschen kurzfristige Entlastung gezielt nutzen und den Raum des Austauschs so begrenzen, dass weitere Formen der Bewältigung und Unterstützung zugänglich bleiben.

5.1.2 Bezugspunkt: das genutzte Angebot

Der zweite Bezugspunkt richtet den Blick auf das genutzte Angebot und die Bedingungen, unter denen Antworten entstehen, wahrgenommen und in das eigene Handeln einbezogen werden. Die folgenden drei Abschnitte entfalten Kompetenzanforderungen im Umgang mit der Entstehung zugewandter Antworten, ihrer inhaltlichen Verlässlichkeit sowie der Verarbeitung persönlicher Daten.

Die Entstehung zugewandter Antworten einordnen

Die Interviewten erleben die Antworten von KI-Chatbots vielfach als verständnisvoll, empathisch und frei von sozialer Bewertung. Sie fühlen sich gehört, angenommen oder in ihrer Sichtweise bestätigt. Das erleichtert es

ihnen, belastende Gedanken auszusprechen. Zugleich beschreiben einzelne Interviewte die Antworten als vorhersehbar, zu verständnisvoll oder unehrlich. Die zugewandte Ansprache verliert für sie an Stimmigkeit, wenn Formulierungen wiederkehren, der eigenen Situation widersprechen oder ihre bisherige Sichtweise fortlaufend bestätigen, ohne eine weiterführende Auseinandersetzung anzustoßen.

Die Antworten entstehen im Zusammenspiel der Funktionsweise des Angebots und der Eingaben der Nutzenden. KI-Chatbots erzeugen Texte auf Grundlage statistischer Wahrscheinlichkeiten. Trainingsdaten, Systemvorgaben und die Ausrichtung auf hilfreiche und anschlussfähige Antworten bestimmen mit, wie der Chatbot auf belastende Äußerungen eingeht (vgl. Kapitel 3.1). Zugleich gestalten junge Menschen das Ergebnis durch ihre Informationen, Formulierungen, Fragen und die gewünschte Gesprächsweise.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, das eigene Erleben der Antworten, ihre technischen Entstehungsbedingungen und den eigenen Anteil am Ergebnis aufeinander zu beziehen. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um zu erkennen, dass sich eine Antwort verständnisvoll und entlastend anfühlen kann, ohne dass der Chatbot eigene Anteilnahme, Erfahrung oder Fürsorge in den Austausch einbringt. Funktionswissen löst dieses Erleben nicht auf. Auch Interviewte, die den Chatbot als Maschine oder statistisches System beschreiben, erleben ihn situativ als freundschaftliches Gegenüber. Das Funktionswissen ermöglicht jedoch, die erfahrene Zuwendung einzuordnen.

Zu dieser Einordnung gehört auch, den eigenen Beitrag zur Antwort zu reflektieren. Junge Menschen müssen sich fragen können, welche Informationen, Erwartungen und Vorannahmen sie in den Austausch eingebracht haben und inwiefern die Antwort daran anschließt. Gerade bei mehrdeutigen Situationen kann die eigene Deutung in sprachlich bestärkter Form zurückkehren. Erforderlich ist deshalb, Zustimmung von einer weiterführenden Auseinandersetzung unterscheiden zu können. Einzelne Interviewte verweisen selbst auf bekannte Muster algorithmisch personalisierter Medien und darauf, dass fortlaufende Bestätigung einseitige Sichtweisen verfestigen kann. Diese Einordnung erweitert die Prüfung

einzelner Antworten um die Frage, welche Deutungsmuster sich verstärken, wenn Menschen belastende Themen wiederholt mit einem bestätigenden Gegenüber bearbeiten. Junge Menschen können dazu alternative Deutungen erfragen, den Chatbot gezielt um Einwände bitten oder prüfen, wie sich die Antwort verändert, wenn sie die Situation anders beschreiben. Die Fähigkeit, den Austausch zu steuern, verbindet sich so mit der Fähigkeit, die eigene Steuerung zum Gegenstand der Reflexion zu machen.

In den Vordergrund rücken damit die kognitive Dimension von Medienkompetenz mit dem Wissen über die Erzeugung generierter Antworten, die affektive Dimension für die Wahrnehmung des eigenen Erlebens sowie die kritisch-reflexive Dimension, um technische Bedingungen, eigene Eingaben und die erfahrene Zuwendung aufeinander zu beziehen. Instrumentell-qualifikatorische Kompetenzen unterstützen junge Menschen dabei, alternative Perspektiven anzufordern und die Antwortgestaltung gezielt zu variieren.

Antworten auf Richtigkeit prüfen und einordnen

Die Interviewten wissen in unterschiedlichem Maß, dass KI-Chatbots sachlich falsche, widersprüchliche oder verzerrte Antworten erzeugen können. Einzelne berichten von Widersprüchen innerhalb einer Antwort oder davon, dass der Chatbot ihr Anliegen bei ungenauen Eingaben anders aufgreift als beabsichtigt. Andere verlassen sich trotz dieses Wissens auf die erhaltenen Informationen, solange mögliche Fehler für sie keine weitreichenden Folgen haben. Wie intensiv sie prüfen, hängt davon ab, welche Bedeutung sie der Antwort geben.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, generierte Antworten als vorläufige Beiträge einzuordnen und ihre Richtigkeit im Verhältnis zum eigenen Anliegen zu beurteilen. Junge Menschen brauchen Wissen darüber, dass eine sprachlich schlüssige und selbstsicher formulierte Antwort sachlich falsch sein kann. Sie müssen die Tragweite einer Information für ihr weiteres Handeln einschätzen können. Eine allgemeine Anregung zum Ordnen eigener Gedanken stellt andere Anforderungen an die Prüfung als eine Aussage zu Gesundheit, psychischer Belastung oder weitreichenden persönlichen Entscheidungen.

Hierfür brauchen junge Menschen Kompetenzen, um Widersprüche, unbelegte Behauptungen und fehlende Begründungen zu erkennen. Sie können nach Quellen und Begründungen fragen, dieselbe Frage mit veränderten Formulierungen erneut stellen und Antworten mit anderen Informationsangeboten oder KI-Chatbots vergleichen. Erforderlich ist zudem, zwischen überprüfbaren Sachinformationen, möglichen Deutungen und Handlungsvorschlägen zu unterscheiden. Bei Themen mit hoher persönlicher Tragweite müssen sie erkennen, wann fachliche oder menschliche Einschätzungen erforderlich sind.

Solche Prüfpraktiken zeigen sich bei Interviewten mit differenzierterem Funktionswissen und Erfahrungen mit fehlerhaften Antworten. In den Vordergrund rücken damit die kognitive Dimension von Medienkompetenz mit dem Wissen über die Möglichkeiten und Grenzen generierter Antworten sowie die kritisch-reflexive Dimension, um deren Richtigkeit, Begründung und Tragweite für das eigene Anliegen zu beurteilen.

Privatheit gegenüber dem sozialen Umfeld und gegenüber dem Anbieter gestalten

Die Interviewten vertrauen KI-Chatbots bei der Bearbeitung belastender Themen teils sehr intime und sensible Informationen über ihre Gefühle, Beziehungen und psychischen Belastungen an. Zugleich ziehen sie unterschiedliche Grenzen der Preisgabe. Einige anonymisieren Namen, lassen persönliche Einzelheiten aus oder formulieren ihr Anliegen allgemeiner. Andere löschen Chats oder nutzen getrennte Zugänge, damit Personen aus ihrem sozialen Umfeld die Gespräche nicht lesen können. Ihre Vorstellungen darüber, wie Anbieter diese Informationen speichern, verarbeiten und weiterverwenden, unterscheiden sich hingegen deutlich und bleiben unsicher.

Für die Einordnung lassen sich horizontale und vertikale Privatheit unterscheiden. Die horizontale Ebene betrifft den Austausch mit einem adressierten Gegenüber und die Abgrenzung gegenüber Personen im sozialen Umfeld. Junge Menschen entscheiden, was sie dem Chatbot anvertrauen und was Personen mit Zugang zu ihren Geräten und Accounts erfahren sollen. Die vertikale Ebene betrifft das Verhältnis zu den Unternehmen und

technischen Infrastrukturen, über die Chatinhalte gespeichert, verarbeitet und mit weiteren Informationen verbunden werden können.

Bei KI-Chatbots überlagern sich beide Ebenen in besonderer Weise. Der Chatbot wird im Nutzungsvollzug als horizontales Gegenüber adressiert und ist zugleich Teil einer vertikalen Dateninfrastruktur. Die dialogische Form, die unmittelbare Antwort und das Aufgreifen früherer Angaben legen ein vertrauliches Kommunikationsverhältnis nahe. Junge Menschen können dies als Kontinuität und Vertrautheit erleben. Technisch beruht diese Kontinuität auf der Verarbeitung und je nach Angebotsgestaltung auf der Speicherung ihrer Eingaben. Dieselbe Information ist damit persönliche Mitteilung innerhalb eines als vertraulich erlebten Austauschs und zugleich ein Datum, das an einen kommerziellen Anbieter übermittelt wird.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, diese beiden Bedeutungen der eigenen Äußerungen aufeinander zu beziehen. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um die erlebte Vertraulichkeit gegenüber dem Chatbot von den Bedingungen der Speicherung und Verarbeitung zu unterscheiden. Die Erwartung, dass Äußerungen im sozialen Umfeld unbekannt bleiben, sagt nichts darüber, wer beim Anbieter auf die Daten zugreift, wie lange sie gespeichert bleiben und wofür sie verarbeitet werden. Junge Menschen müssen daher einordnen können, vor wem sie eine Information schützen möchten und welche Form des Schutzhandelns dazu passt.

Dafür benötigen sie Wissen über Accounts, Speicherfunktionen, Personalisierung, Datenschutzeinstellungen und die anbieterseitige Verarbeitung von Chatinhalten. Auf dieser Grundlage können sie abwägen, welche Informationen sie einbringen, welche entbehrlich sind und welche Angaben über andere Personen sie zurückhalten. Instrumentell-qualifikatorische Kompetenzen ermöglichen ihnen, Zugänge zu sichern, getrennte Accounts zu verwenden, gespeicherte Informationen und Erinnerungsfunktionen zu verwalten sowie Chatverläufe zu löschen. Dabei müssen sie einordnen können, dass einzelne Handlungen unterschiedliche Schutzziele erfüllen. Das Löschen eines sichtbaren Chatverlaufs kann etwa den Zugriff durch Personen im eigenen Umfeld begrenzen, ohne damit sämtliche anbieterseitig gespeicherten Daten zu entfernen.

Zur vertikalen Ebene gehört zudem, die kommerziellen Strukturen und ökonomischen Logiken hinter den Angeboten einzuordnen. Viele KI-Chatbots sind kostenlos nutzbar und finanzieren sich über die Verwertung von Nutzungsdaten. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um dieses Geschäftsmodell zu erkennen und die Spannung zwischen einem niedrigschwelligen, kostenlosen Zugang und der Preisgabe persönlicher Daten zu reflektieren. Dazu gehört auch die Einsicht, dass individuelles Schutzhandeln dort an Grenzen stößt, wo die Datenverarbeitung in eine umfassende technische und ökonomische Infrastruktur eingebunden ist und wirksamer Schutz zusätzlich regulatorische Antworten verlangt.

In den Vordergrund rücken damit die kognitive Dimension von Medienkompetenz mit dem Wissen über Datenverarbeitung und Personalisierung sowie die kritisch-reflexive Dimension, um die erlebte Vertraulichkeit des Austauschs mit seiner technischen und ökonomischen Einbettung zu verbinden. Instrumentell-qualifikatorische Kompetenzen unterstützen junge Menschen dabei, die Preisgabe persönlicher Informationen entsprechend der eigenen Anliegen und Schutzbedürfnisse zu gestalten.

5.1.3 Bezugspunkt: die soziale und gesellschaftliche Einbettung

Der dritte Bezugspunkt erweitert den Blick über die einzelne Nutzungssituation und das genutzte Angebot hinaus. Junge Menschen beziehen KI-Chatbots in ein Bewältigungshandeln ein, das mit ihren sozialen Beziehungen, verfügbaren Unterstützungsangeboten und gesellschaftlichen Erwartungen verbunden ist. Die folgenden zwei Abschnitte entfalten Kompetenzanforderungen zur Einordnung des Austauschs in das eigene Beziehungsgefüge und in seine gesellschaftlichen Bedingungen.

Den Austausch im eigenen Beziehungsgefüge einordnen und sozial rückbinden

Die Interviewten erleben die Abwesenheit zwischenmenschlicher Anforderungen als einen zentralen Vorteil des Austauschs. Sie können belastende Gedanken aussprechen, ohne die Gefühle eines Gegenübers

berücksichtigen, eine negative Bewertung befürchten oder das Gespräch in sozial erwartbarer Weise fortführen zu müssen. Einige wenden sich gerade deshalb an den KI-Chatbot, weil sie nahestehende Personen nicht belasten, verletzen oder mit ihrer Situation konfrontieren möchten. Die Nichtmenschlichkeit erleichtert ihnen damit eine Offenheit, die sie in ihren sozialen Beziehungen als voraussetzungsvoller erleben.

Dieselbe Beschaffenheit begrenzt den Austausch. Der KI-Chatbot meldet sich zu einem späteren Zeitpunkt nicht von sich aus, nimmt Veränderungen im Alltag der jungen Menschen nicht eigenständig wahr und übernimmt keine Verantwortung für den weiteren Umgang mit der Belastung. Einzelne Interviewte erleben den Austausch zunächst als entlastend und erkennen später, dass kein Mensch beteiligt ist, der nachfragt, zurückkommt oder sich um ihre weitere Situation sorgt. Die Möglichkeit, ohne soziale Anforderungen zu sprechen, und die fehlende Verbindlichkeit des Austauschs gehen damit aus derselben Bedingung hervor.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, den Stellenwert des Austauschs im eigenen Beziehungsgefüge einzuordnen. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um wahrzunehmen, welche Bedürfnisse sie gegenüber dem KI-Chatbot leichter äußern können und welche Erwartungen sie an den Austausch richten. Sie müssen zugleich erkennen können, welche Formen von Unterstützung Gegenseitigkeit, Verbindlichkeit, Fürsorge oder eine längerfristige Begleitung voraussetzen. Der Austausch kann einen Raum für erste Äußerungen, Entlastung oder gedankliche Vorbereitung bieten. Beziehungen zu anderen Menschen eröffnen darüber hinaus die Möglichkeit, dass jemand Verantwortung übernimmt, von sich aus nachfragt und die weitere Entwicklung der Situation wahrnimmt.

Dazu gehört, belastende Themen bei Bedarf in soziale Beziehungen zu überführen. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um zu erkennen, wann ihnen das Anvertrauen gegenüber dem Chatbot genügt und wann sie sich Austausch, Unterstützung oder Verantwortung durch einen Menschen wünschen. Sie müssen ein zunächst im Chat formuliertes Anliegen gegenüber einer vertrauten Person, einer Fachkraft oder einer Beratungsstelle ansprechen können. Der KI-Chatbot kann dabei auch dazu dienen,

Gedanken zu sortieren, Worte für das Anliegen zu finden oder ein Gespräch vorzubereiten.

Diese Anforderung lässt sich individuell dort einlösen, wo erreichbare und als vertrauenswürdig erlebte Beziehungen oder Unterstützungsangebote vorhanden sind. Junge Menschen können den Austausch nur dann sozial rückbinden, wenn ihnen Personen und Institutionen zugänglich sind, gegenüber denen sie ihre Belastung ohne Beschämung oder Abwertung ansprechen können. Medienkompetenz umfasst daher die Fähigkeit, vorhandene soziale Handlungsmöglichkeiten zu erkennen und zu nutzen. Sie kann fehlende Beziehungen, schwer erreichbare Hilfen oder Versorgungslücken jedoch nicht ausgleichen. Die Bedingungen für verlässliche Ansprechbarkeit werden in Kapitel 5.2 aufgegriffen.

In den Vordergrund rücken damit affektive Kompetenzen, um Bedürfnisse nach Nähe, Entlastung und Unterstützung wahrzunehmen, sowie soziale Kompetenzen, um diese Bedürfnisse gegenüber anderen Menschen auszudrücken und Unterstützung anzunehmen. Die kritisch-reflexive Dimension wird benötigt, um die Möglichkeiten und Grenzen des Austauschs mit dem KI-Chatbot im Verhältnis zu menschlichen Beziehungen einzuordnen.

Die eigene Nutzung gesellschaftlich einordnen

Die Nutzung von KI-Chatbots zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen entsteht unter sozialen und institutionellen Bedingungen, die junge Menschen nur begrenzt selbst bestimmen. Die Interviews verweisen auf Situationen, in denen junge Menschen keinen Menschenkontakt wünschen, nahestehende Personen schonen möchten oder professionelle Angebote als schwer zugänglich und voraussetzungsvoll erleben. KI-Chatbots stehen ihnen demgegenüber unmittelbar zur Verfügung und verlangen keine Terminvereinbarung, wiederholte Erklärung der eigenen Situation oder Offenlegung gegenüber dem sozialen Umfeld. Die Nutzung kann damit eine Antwort auf konkrete Bedürfnisse und zugleich auf begrenzte Zugänge zu anderen Formen der Unterstützung sein.

Als Kompetenzanforderung stellt sich, die eigene Nutzung in diesen gesellschaftlichen Bedingungen zu verorten. Junge Menschen brauchen

Kompetenzen, um ihre Entscheidung für einen KI-Chatbot im Verhältnis zu verfügbaren Beziehungen, Hilfesystemen und sozialen Erwartungen zu betrachten. Dazu gehört, sich zu vergegenwärtigen, welche Bedingungen die Nutzung attraktiv oder erforderlich erscheinen lassen. Die Entscheidung für den Austausch kann aus dem Wunsch nach unmittelbarer Entlastung hervorgehen. Sie kann zugleich damit verbunden sein, dass andere Anlaufstellen fehlen, lange Wartezeiten erfordern, mit Scham verbunden sind oder als wenig passend erlebt werden.

Die Einordnung richtet sich auch auf Entwicklungen über die einzelne Nutzung hinaus. Einzelne Interviewte äußern die Sorge, dass Menschen sich zunehmend auf KI-Chatbots verlassen, Entscheidungen an sie abgeben oder persönliche Beziehungen seltener aufsuchen könnten. Sie benennen dabei zum einen die Gefahr, Aussagen von KI-Chatbots ungeprüft zu übernehmen und damit Eigenverantwortung abzugeben. Zum anderen beschreiben sie die Möglichkeit, dass sich eine einseitige Bindung an einen Chatbot entwickelt, in der Menschen Kritikfähigkeit und die Bereitschaft, sich verletzlich zu zeigen, seltener einüben. Daran schließt die Frage an, welche Erwartungen entstehen, wenn die Bearbeitung von Belastungen als Aufgabe erscheint, die Einzelne jederzeit technisch bewältigen können. Eine solche Erwartung verdeckt, dass psychosoziale Belastungen mit sozialen Lebensbedingungen verbunden sind und ihre Bearbeitung verlässliche Beziehungen, professionelle Unterstützung oder strukturelle Veränderungen erfordern kann.

Auf der Ebene kollektiver Emotionen geht es darum, wie gesellschaftliche Deutungen und Regeln rahmen, welche Gefühle Menschen zeigen dürfen, gegenüber wem sie Belastungen ansprechen und welche Formen des Umgangs als angemessen gelten. Junge Menschen brauchen Kompetenzen, um solche Erwartungen wahrzunehmen und auf das eigene Handeln zu beziehen. Einzelne Interviewte antizipieren selbst eine gesellschaftliche Erwartung, Belastungen zunächst mit einer KI zu klären, und sehen darin ein Risiko für ihre sozialen Beziehungen. Sie müssen reflektieren können, ob sie den KI-Chatbot frei für ein eigenes Anliegen wählen oder ob soziale Bedingungen nahelegen, Belastungen möglichst privat, folgenlos und ohne

Ansprüche an andere zu bearbeiten. Die Nutzung kann ihnen Handlungsmöglichkeiten eröffnen und zugleich auf fehlende Räume hinweisen, in denen Unsicherheit, Überforderung und Hilfebedarf gegenüber Menschen ausgedrückt werden können.

Zur gesellschaftlichen Einordnung gehört ebenso, Veränderungen in den eigenen Kommunikationsweisen wahrzunehmen. Einzelne Interviewte beobachten in ihrem Umfeld, dass sich Umgangsformen aus digitalen Räumen und aus direkten Begegnungen zunehmend angleichen, und beziehen dies auf den Austausch mit KI-Chatbots. Junge Menschen brauchen die Möglichkeit, auszudrücken, welche Formen von Ansprache, Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Begleitung ihnen fehlen und welche Bedingungen ihnen den Zugang zu menschlicher Unterstützung erleichtern würden. Souveränität zeigt sich hier in der Fähigkeit, das eigene Handeln gesellschaftlich zu verorten und Ansprüche an die Gestaltung von Angeboten und Unterstützungsstrukturen zu formulieren.

In den Vordergrund rücken damit die kognitive Dimension von Medienkompetenz und das darin erforderliche Wissen über gesellschaftliche und institutionelle Bedingungen der Nutzung. Die kritisch-reflexive Dimension wird benötigt, um die eigene Nutzung, mögliche gesellschaftliche Erwartungen und Folgen für soziale Beziehungen aufeinander zu beziehen. Soziale Kompetenzen ermöglichen es jungen Menschen, Unterstützungsbedarfe zu artikulieren und an gemeinsamen Verständigungsprozessen über einen angemessenen Umgang mit KI-Chatbots mitzuwirken. Die individuelle Reflexion macht strukturelle Bedingungen sichtbar. Ihre Veränderung erfordert die geteilte Verantwortung von Anbietern, Politik, Hilfesystemen und sozialen Bezugspersonen, die im folgenden Kapitel behandelt wird.

5.1.4 Grenzen individueller Handlungsmöglichkeiten

Die herausgearbeiteten Kompetenzen eröffnen jungen Menschen Möglichkeiten, KI-Chatbots ihrer Bedürfnisse entsprechend zu nutzen. Welche dieser Möglichkeiten ihnen in einer konkreten Situation zur Verfügung stehen, hängt zugleich von ihrer Belastung, ihren sozialen Beziehungen,

erreichbaren Unterstützungsangeboten und der Gestaltung der genutzten Chatbots ab. Gerade in Phasen hoher Belastung kann es jungen Menschen schwerfallen, Antworten kritisch zu prüfen, die eigene Nutzung zu begrenzen oder weitere Unterstützung aufzusuchen. Vulnerabilität bildet damit einen Kontext, in dem Kompetenzanforderungen an Bedeutung gewinnen und zugleich anspruchsvoller zu bewältigen sind.

Die Interviews verweisen zudem auf Bedingungen im sozialen Umfeld und im Hilfesystem, die junge Menschen selbst kaum verändern können. Dazu gehören fehlende oder als wenig passend erlebte Ansprechpersonen sowie hohe Zugangsschwellen zu professioneller Unterstützung. Einzelne Interviewte beschreiben Beratungsangebote als situativ unpassend, weil sie ihre Situation wiederholt erklären müssen, oder stellen der unmittelbaren Verfügbarkeit des Chatbots schwer erreichbare menschliche Unterstützung gegenüber. Die Nutzung von KI-Chatbots lässt sich daher auch als Antwort auf begrenzte Möglichkeiten verstehen, Belastungen in verlässlichen Beziehungen oder gegenüber professionellen Anlaufstellen zu bearbeiten. Solche Gesprächsräume zu eröffnen und verlässliche Beziehungen zu fördern, ist eine zentrale Aufgabe pädagogischer Praxis. Politik und Träger sind gefordert, dafür geeignete personelle, zeitliche und institutionelle Rahmenbedingungen zu sichern.

Auch die Beschaffenheit der Angebote begrenzt, was junge Menschen durch eigene Kompetenzen erreichen können. Intransparente Datenverarbeitung, bestätigende Antworttendenzen, fehlende Verbindlichkeit und die kommerzielle Ausrichtung der Angebote lassen sich durch individuelles Wissen und reflektiertes Handeln nur teilweise bearbeiten. Für algorithmische Systeme wurde diese Grenze bereits grundlegend formuliert: „Dort, wo Medien Selbstbestimmung strukturell nicht zulassen […], lässt sich ein objektiv selbstbestimmter Medienumgang auch durch Kompetenzförderung nicht annähernd erreichen“ (Brüggen u. a. 2022, S. 94). Medienkompetenzförderung braucht daher Angebotsbedingungen, die Transparenz, Schutz, Wahlmöglichkeiten und selbstbestimmtes Handeln unterstützen.

Verantwortung liegt entsprechend bei mehreren Akteur*innen. Anbieter müssen Chatbots so gestalten, dass junge Menschen die Entstehung von

Antworten, die Verarbeitung ihrer Daten und die Grenzen des Angebots nachvollziehen können. Dazu gehören verlässliche Schutzmechanismen und niedrigschwellige Übergänge zu menschlicher Beratung und Krisenhilfe. Politik und Regulierung müssen verbindliche Anforderungen an Datenschutz, Jugendschutz, Transparenz und den Umgang mit psychosozialen Krisen setzen. Hilfesysteme müssen Zugänge schaffen, die zeitnah, niedrigschwellig und an den Kommunikationsweisen junger Menschen ausgerichtet sind. Eltern und andere Bezugspersonen können Beziehungen gestalten, in denen junge Menschen Belastungen ansprechen können, ohne Beschämung, Abwertung oder vorschnelle Verbote zu erwarten.

5.2 Hinweise für die Weiterentwicklung KI-bezogener pädagogischer Fachlichkeit

Die in Kapitel 5.1 herausgearbeiteten Anforderungen beschreiben, welche Kompetenzen junge Menschen benötigen, um KI-Chatbots bei der Bearbeitung psychosozialer Belastungen ihren Bedürfnissen entsprechend zu nutzen und deren Möglichkeiten und Grenzen einzuordnen. Zugleich wird deutlich, dass diese Anforderungen nicht allein im individuellen Handeln bewältigt werden können. Gerade in Phasen hoher Belastung kann es jungen Menschen schwerfallen, die eigene Nutzung zu reflektieren, Antworten kritisch einzuordnen oder weitere Unterstützung aufzusuchen. Ob ihnen andere Wege der Bearbeitung offenstehen, hängt zudem davon ab, ob verlässliche Beziehungen und erreichbare Unterstützungsangebote vorhanden sind.

Für pädagogische Praxis stellt sich damit die Aufgabe, an das Medien- und Bewältigungshandeln junger Menschen anzuschließen und Bedingungen zu schaffen, unter denen sie ihre Erfahrungen einordnen und weitere Handlungsmöglichkeiten erschließen können. Dafür braucht es zunächst eine KI-bezogene medienpädagogische Fachlichkeit, die technische Angebotsbedingungen mit subjektiven Nutzungserfahrungen, psychosozialen Belastungen und sozialen Beziehungen zusammendenkt. Darauf aufbauend stellt sich die Frage, wie pädagogische Begleitung das Medien- und

Bewältigungshandeln junger Menschen aufgreifen und ihre sozialen und emotionalen Handlungsmöglichkeiten erweitern kann. Schließlich geraten die Bedingungen der Unterstützungsangebote selbst in den Blick, insbesondere ihre Niedrigschwelligkeit und Erreichbarkeit.

5.2.1 KI-bezogene medienpädagogische Kompetenz weiterentwickeln

Die Begleitung der KI-Nutzung junger Menschen setzt voraus, dass pädagogische Fachkräfte die Angebote selbst fachlich einordnen können. Eine zentrale Anforderung liegt darin, das Medien- und Bewältigungshandeln mit KI-Chatbots über einzelne Antworten und Chatverläufe hinaus zu verstehen. Relevant ist insbesondere, welche Funktion die Nutzung im jeweiligen Bewältigungshandeln übernimmt und wie sie sich zu weiteren sozialen Handlungsmöglichkeiten verhält. Für diese Einordnung benötigen Fachkräfte KI-bezogene medienpädagogische Kompetenzen. Einen Anknüpfungspunkt bietet das für die Soziale Arbeit entwickelte Modell medienpädagogischer Kompetenz von Siller/Tillmann/Zorn (2020), das Wissen über mediale und gesellschaftliche Entwicklungen und die Lebenswelten der Adressat*innen mit eigener Medienkompetenz sowie medienpädagogischen Analyse- und Gestaltungsfähigkeiten verbindet. Für die Begleitung der hier betrachteten Nutzung gehört dazu vor allem Wissen über die Entstehung generierter Antworten, die Bedeutung von Eingaben und bisherigen Chatverläufen, Möglichkeiten der Personalisierung sowie die Verarbeitung persönlicher Daten. Hinzu kommt Wissen über sachlich unzutreffende Antworten, bestätigende Antworttendenzen und vereinfachende Lösungsvorschläge. Fachkräfte müssen dieses Wissen auf konkrete Nutzungssituationen beziehen und mit der Einschätzung von Belastung, Bewältigung, sozialen Beziehungen und verfügbaren Unterstützungsangeboten verbinden. KI-bezogene Fachlichkeit umfasst damit sowohl die Bedingungen der genutzten Angebote als auch die Bedeutung, die ihre Nutzung im konkreten Handeln junger Menschen erhält.

Mit dieser Einordnung verbindet sich die Reflexion des eigenen professionellen Handelns. Fachkräfte müssen eigene Erfahrungen, Routinen und

Bewertungen im Umgang mit KI-Chatbots daraufhin befragen können, wie sie ihre Wahrnehmung der Nutzung junger Menschen und die pädagogische Begleitung beeinflussen. Ebenso gilt es zu reflektieren, wie KI-bezogene Entwicklungen die eigene Arbeit verändern, etwa Kommunikationsweisen, Beratungsmethoden, den Umgang mit persönlichen Daten oder die Beziehungsgestaltung. Eine solche Reflexion schafft eine Grundlage dafür, fachliche Entscheidungen nicht allein aus allgemeinen Einschätzungen zu KI, sondern aus der Verbindung von technischem Wissen, Lebensweltbezug und pädagogischen Zielen zu treffen.

Die Reflexion des eigenen Handelns beinhaltet auch eine soziale und gesellschaftliche Perspektive. Die Nutzung von KI-Chatbots steht im Verhältnis zu vorhandenen Beziehungen, verfügbaren Hilfen und den Erwartungen, unter denen junge Menschen mit Belastungen umgehen. Die Interviews zeigen, dass KI-Chatbots gerade dort attraktiv werden können, wo junge Menschen andere Personen nicht belasten möchten, eine soziale Bewertung befürchten oder professionelle Unterstützung als schwer zugänglich erleben. Zugleich fragen einzelne Interviewte selbst danach, wie sich Erwartungen an Unterstützung, Kritikfähigkeit und soziale Beziehungen verändern können, wenn belastende Themen häufiger mit technischen Angeboten bearbeitet werden. Fachkräfte sollten bei einzelnen Nutzungsweisen daher die sozialen und institutionellen Bedingungen mitdenken, unter denen junge Menschen nach Entlastung, Orientierung und Unterstützung suchen.

KI-bezogene medienpädagogische Kompetenz richtet sich schließlich auf begründetes pädagogisches Handeln. Fachkräfte müssen auf Grundlage ihrer fachlichen Einordnung entscheiden können, wie KI-bezogene Fragen im jeweiligen Handlungsfeld aufgegriffen und pädagogische Bedingungen gestaltet werden können, die selbstbestimmtes Medienhandeln und die Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten unterstützen. Dazu gehört auch, die organisationalen Bedingungen für eine solche Praxis mitzugestalten, etwa Zeit und Anlässe für kollegialen Austausch, eine gemeinsame fachliche Verständigung im Team und Fortbildungen. Da sich Angebote, Funktionen und Nutzungsweisen generativer KI fortlaufend verändern, stellt KI-bezogene pädagogische Fachlichkeit eine kontinuierliche Anforderung

dar. Fachkräfte benötigen daher Möglichkeiten, ihr Wissen, ihre fachlichen Orientierungen und ihre medienpädagogischen Kompetenzen fortlaufend weiterzuentwickeln.

5.2.2 Medien- und Bewältigungshandeln pädagogisch begleiten

Die Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung lässt sich als Teil des Medien- und Bewältigungshandelns junger Menschen verstehen. Für pädagogische Arbeit folgt daraus, an der Bedeutung anzusetzen, die diese Nutzung für junge Menschen in ihrer jeweiligen Situation erhält. Relevant ist, was sie im Austausch suchen, wie sie ihn erleben und welche Funktion er im Umgang mit ihrer Belastung übernimmt. Die Nutzung kann dabei als Bewältigungsversuch anerkannt werden, ohne ihre Möglichkeiten und Grenzen aus dem Blick zu verlieren.

Die in Kapitel 5.1 herausgearbeiteten Kompetenzanforderungen bieten eine Orientierung dafür, worauf sich pädagogische Unterstützung richten kann. Dazu gehört insbesondere, junge Menschen darin zu unterstützen, eigene Bedürfnisse und Veränderungen ihres Erlebens wahrzunehmen, die Bedingungen und Antworten des genutzten Angebots einzuordnen und den Stellenwert des Austauschs im eigenen Bewältigungshandeln zu bestimmen. Welche Anforderungen dabei bedeutsam werden, hängt von der jeweiligen Nutzungssituation, der Belastung, den vorhandenen Kompetenzen und den sozialen Handlungsmöglichkeiten der jungen Menschen ab. Pädagogische Begleitung richtet sich damit nicht auf einen vorgegebenen richtigen Umgang mit KI-Chatbots, sondern auf die Erweiterung der Fähigkeit, die eigene Nutzung einzuordnen und entsprechend der eigenen Bedürfnisse zu gestalten.

Besondere Bedeutung erhält dabei die soziale und emotionale Dimension des Bewältigungshandelns. Die Ergebnisse zeigen, dass junge Menschen KI-Chatbots auch deshalb nutzen, weil sie dort Gedanken und Gefühle äußern können, ohne soziale Bewertung, Zurückweisung oder Ansprüche eines menschlichen Gegenübers erwarten zu müssen. Pädagogische Arbeit kann daran anknüpfen und weitere Möglichkeiten eröffnen, Gefühle und

Bedürfnisse auszudrücken, Unterstützung anzunehmen und belastende Anliegen in soziale oder professionelle Beziehungen einzubringen. Dabei können junge Menschen zugleich Erfahrungen mit Verlässlichkeit, Widerspruch und Aushandlung machen, die für den Umgang mit Belastungen und für die Gestaltung sozialer Beziehungen bedeutsam sind.

Die Nutzung eines KI-Chatbots muss dadurch nicht an Bedeutung verlieren. Er kann weiterhin dazu dienen, Gedanken auszusprechen und zu ordnen, kurzfristige Entlastung zu erfahren oder ein Gespräch mit einer anderen Person vorzubereiten. Pädagogische Begleitung zielt darauf, diese Nutzung in ein breiteres Spektrum von Handlungsmöglichkeiten einzubetten. Junge Menschen sollen unterschiedliche Wege der Bearbeitung kennen, deren jeweilige Möglichkeiten und Grenzen einschätzen und entscheiden können, welche Form von Unterstützung für sie in einer konkreten Situation passend ist. Damit verbindet sich Medienkompetenzförderung mit der Erweiterung sozialer und emotionaler Handlungsmöglichkeiten.

5.2.3 Niedrigschwellige Zugänge und verlässliche Erreichbarkeit gestalten

Die Nutzungsweisen der Interviewten geben Hinweise darauf, welche Bedingungen Unterstützung in belastenden Situationen zugänglich machen. Junge Menschen schätzen die Möglichkeit, ein Anliegen ohne lange Vorbereitung anzusprechen, selbst über Zeitpunkt, Umfang und Tiefe ihrer Äußerungen zu entscheiden und sich schrittweise zu öffnen. Für pädagogische Angebote folgt daraus die Anforderung, Zugänge so zu gestalten, dass Unterstützung mit möglichst geringen Voraussetzungen erreichbar ist und junge Menschen einschätzen können, worauf sie sich bei einer Kontaktaufnahme einlassen.

Niedrigschwelligkeit betrifft damit sowohl den Zugang als auch die weitere Gestaltung des Kontakts. Junge Menschen brauchen Möglichkeiten, ein Anliegen zunächst vorsichtig oder unvollständig einzubringen, sowie Transparenz darüber, welche Unterstützung ein Angebot leisten kann und wo seine Grenzen liegen. Entscheidend ist, dass ein begonnener Kontakt

verlässlich fortgeführt werden kann. Eine besondere Bedeutung erhält die zeitliche Erreichbarkeit. Mehrere Interviewte nutzen KI-Chatbots gerade in situativen Belastungsspitzen sowie zu Zeiten, in denen andere Personen oder professionelle Angebote für sie nicht zugänglich sind. Professionelle Unterstützung kann die uneingeschränkte Verfügbarkeit eines KI-Chatbots nicht abbilden. Die Ergebnisse legen jedoch nahe, Erreichbarkeit aus der Perspektive junger Menschen mitzudenken und institutionelle Rahmenbedingungen daraufhin zu prüfen, wie zeitnah und verlässlich Unterstützung zugänglich ist. Niedrigschwelligkeit und Erreichbarkeit bilden damit Bedingungen dafür, dass junge Menschen weitere soziale und professionelle Handlungsmöglichkeiten tatsächlich nutzen können.

5.3 Konsequenzen für Digital Streetwork

Ausgehend von Kapitel 5.2 werden im Folgenden Ansatzpunkte formuliert, wie Digital Streetwork Bayern seine bestehenden Stärken in der Begleitung junger Menschen mit Blick auf die Nutzung von KI-Chatbots weiterentwickeln kann. Dabei kann das Angebot an bereits etablierte Arbeitsweisen und Strukturen anknüpfen. Die Ansatzpunkte werden in vier Schritten entfaltet. Zunächst richtet sich der Blick darauf, wie DSW sein professionelles Profil als Unterstützungsangebot für junge Menschen deutlicher sichtbar machen und seine Einbindung in weitere Hilfestrukturen stärken kann. Anschließend wird betrachtet, wie die KI-bezogene Fachlichkeit der Fachkräfte weiterentwickelt werden kann. Darauf aufbauend geht es darum, wie die in Kapitel 5.1 herausgearbeiteten Kompetenzen junger Menschen im Rahmen von DSW situativ und über einzelne Beratungssituationen hinaus gefördert werden können. Abschließend wird betrachtet, welche Hinweise sich für die Beratungs- und Beziehungsarbeit sowie deren organisatorische Rahmenbedingungen ableiten lassen.

5.3.1 Digital Streetwork als Unterstützungsangebot stärker verankern

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass für die hier befragten jungen Menschen der niedrigschwellige und auch digitale Zugang zu einem Unterstützungsangebot wichtig war. Das sind auch zentrale Angebotscharakteristika des Ansatzes Digital Streetwork. Die Ergebnisse zeigen damit auch, dass zentrale Arbeitsprinzipien von Digital Streetwork eine wichtige Grundlage dafür bieten. Dazu gehören die Orientierung an den Lebenswelten und am Medienhandeln junger Menschen sowie die Verbindung von Beratung und Beziehungsarbeit. So können junge Menschen persönliche Anliegen auch in professionellen Unterstützungsangeboten einbringen und bei Bedarf über einen längeren Zeitraum von einer Fachkraft begleitet werden.

Vor dem Hintergrund der Nutzung von KI-Chatbots gewinnt die Sichtbarkeit solcher professionellen Unterstützungsangebote an Bedeutung. KI-Chatbots sind unmittelbar verfügbar und vielfach selbstverständlicher Bestandteil des alltäglichen Medienhandelns. Damit junge Menschen unterschiedliche Möglichkeiten der Unterstützung einschätzen und gegeneinander abwägen können, müssen Angebote wie Digital Streetwork für sie bekannt, verständlich und leicht zugänglich sein. Dazu gehört auch, bereits vor einer Kontaktaufnahme einschätzen zu können, mit welchen Anliegen sie sich an Digital Streetworker*innen wenden können, wie Beratung gestaltet wird und welche Formen der Unterstützung dort möglich sind oder vermittelt werden können.

Die Ergebnisse verweisen damit zugleich auf die Bedeutung einer tragfähigen Vernetzung von Digital Streetwork in der Unterstützungslandschaft. Das Angebot eröffnet einen niedrigschwelligen Zugang zu professioneller Beratung und verbindet diesen mit der Möglichkeit, Vertrauen aufzubauen, Anliegen gemeinsam zu erschließen, unterschiedliche Perspektiven einzubeziehen und belastende Situationen über einzelne Kontakte hinaus zu begleiten. Für junge Menschen erweitert sich so das Spektrum verfügbarer Möglichkeiten, Belastungen zu bearbeiten und bei Bedarf weitere Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Diese Art der Verankerung von Digital Streetwork setzt voraus, das Angebot innerhalb von Jugendhilfe, Beratung und weiteren Unterstützungsstrukturen als regulären Bestandteil psychosozialer Unterstützung junger Menschen mitzudenken. Dazu gehören eine breite Bekanntheit, verlässliche Zugänge und gut funktionierende Übergänge zu weiteren Hilfen. Die Vernetzung mit Einrichtungen der Jugendhilfe, Beratung und spezialisierten Angeboten bildet hierfür eine wichtige Grundlage. Sie ermöglicht es, jungen Menschen einen zugänglichen ersten Kontakt zu eröffnen und bei weitergehendem Bedarf gemeinsam weitere Formen der Unterstützung zu erschließen.

5.3.2 KI-bezogene Fachlichkeit vertiefen

Die in Kapitel 2.2 beschriebene Forschungswerkstatt mit Fachkräften aus Digital Streetwork Bayern zeigt, dass KI-bezogene Fachlichkeit bereits in der Praxis vorhanden ist. Die Fachkräfte verfolgen aktuelle Entwicklungen, erproben KI-Anwendungen und greifen Erfahrungen ihrer Klient*innen in der Beratung auf. Sie besprechen konkrete Chatverläufe, unterstützen bei der Einordnung von Antworten und thematisieren den Umgang mit persönlichen Daten. Damit verbinden sie bereits medienpädagogische und sozialpädagogische Perspektiven in der Begleitung des Medien- und Bewältigungshandelns junger Menschen.

Die in Kapitel 5.2.1 herausgearbeiteten Dimensionen KI-bezogener medienpädagogischer Fachlichkeit können für deren weitere Vertiefung in DSW einen Orientierungsrahmen bieten. Dabei geht es darum, vorhandene Erfahrungen aus der Beratung mit aktuellem Wissen zu generativer KI zu verbinden, neue Nutzungsweisen und technische Entwicklungen einzuordnen und ihre Bedeutung für Belastung, Bewältigung und die Lebenswelten der Klient*innen fortlaufend zu reflektieren.

Die Forschungswerkstatt verweist dabei auch auf die gesellschaftliche Perspektive. Diskutiert wurden Entwicklungen, in denen Verantwortung für psychosoziale Belastungen zunehmend Einzelnen zugeschrieben wird, sich Erwartungen an Verfügbarkeit und Selbstklärung verschieben und

bestätigende Antwortlogiken an bekannte Muster personalisierter Medien anschließen. Für DSW folgt daraus eine fachliche Haltung, die einzelne Nutzungsweisen nicht als persönliches Defizit deutet, sondern auch die sozialen und strukturellen Bedingungen einbezieht, unter denen junge Menschen auf KI-Chatbots zurückgreifen. Deren Veränderung kann nicht allein bei den jungen Menschen liegen, sondern erfordert auch strukturelle und politische Antworten.

DSW kann dafür an bestehende Formen der fachlichen Weiterentwicklung anknüpfen. Fortbildungen, kollegiale Fallberatung, Supervision, Wissensmanagement und die medienpädagogische Begleitung bieten Möglichkeiten, Erfahrungen zusammenzuführen, Wissen zu aktualisieren und gemeinsame fachliche Orientierungen weiterzuentwickeln. Angesichts der Dynamik generativer KI erscheint es sinnvoll, diese Auseinandersetzung dauerhaft in solchen Strukturen zu verankern und nicht allein den einzelnen Fachkräften zu überlassen.

5.3.3 KI-bezogene Medienkompetenzförderung stärken

Medienkompetenzförderung ist in DSW bereits als Querschnittsaufgabe angelegt und findet insbesondere situativ in der Kontakt-, Beratungs- und Beziehungsarbeit statt. Daran kann die Begleitung der KI-Nutzung unmittelbar anschließen. Die Forschungswerkstatt zeigt, dass Digital Streetworker*innen entsprechende Nutzungserfahrungen bereits aufgreifen, mit Klient*innen konkrete Chatverläufe besprechen und sie dabei unterstützen, Antworten, eigenes Erleben und persönliche Grenzen einzuordnen. Einzelne Fachkräfte schildern zudem, dass sie gemeinsam mit Klient*innen klären, ob sie eine bestimmte Nutzung ausprobieren möchten, und anschließend aufgreifen, wie sie den Austausch erlebt haben. Sie unterstützen Klient*innen zudem dabei, eigene Grenzen zu erkennen und einen Chat zu beenden, wenn dieser zunehmend als belastend erlebt wird.

Junge Menschen machen ihre Nutzung von KI-Chatbots allerdings nicht immer von sich aus zum Gegenstand der Beratung. Bei passenden Anliegen kann es daher sinnvoll sein, offen nach entsprechenden Erfahrungen zu

fragen und ihnen damit die Möglichkeit zu geben, deren Bedeutung für das eigene Anliegen einzubringen. Die in Kapitel 5.1 herausgearbeiteten Kompetenzanforderungen können diese Praxis systematisieren. Sie bieten Fachkräften eine Orientierung dafür, welche Aspekte der KI-Nutzung in einer konkreten Beratungssituation relevant werden können, ohne daraus ein festes Schema abzuleiten. Die KI-bezogene Medienkompetenzförderung bleibt damit an den jeweiligen Anliegen und Lebensumständen der Klient*innen ausgerichtet.

Ergänzend kann DSW KI-bezogene Fragen auch über einzelne Beratungssituationen hinaus aufgreifen. Informationsbeiträge, offene Austauschformate oder thematische Angebote bieten Möglichkeiten, Erfahrungen und Unsicherheiten gemeinsam zu reflektieren und gesellschaftliche Fragen der KI-Nutzung einzubeziehen. Dabei können junge Menschen auch überlegen, welche Bedingungen ihre Nutzung mitprägen und welche Ansprüche sie an Unterstützungsangebote und Hilfestrukturen formulieren möchten. Damit kann DSW an bestehende Formen von Medienkompetenzförderung anknüpfen und diese um die Nutzung von KI-Chatbots bei persönlichen und belastenden Themen erweitern.

5.3.4 Beratungs- und Beziehungsarbeit sowie ihre Rahmenbedingungen weiterentwickeln

Auch in der Beratungs- und Beziehungsarbeit kann DSW an bestehende Arbeitsprinzipien anknüpfen. Der digitale, themenoffene, freiwillige und auf Wunsch anonyme Zugang sowie eine akzeptierende und vertrauliche Ansprache ermöglichen es jungen Menschen, Anliegen zunächst unverbindlich einzubringen und sich schrittweise zu öffnen. Dabei machen die Fachkräfte ihre professionelle Rolle sowie die Möglichkeiten und Grenzen des Angebots transparent. Die Ergebnisse unterstreichen die Bedeutung dieser Ausrichtung gerade für junge Menschen, denen es schwerfällt, belastende Themen gegenüber anderen Personen anzusprechen.

Für die Beratungspraxis bedeutet dies insbesondere, die Nutzung von KI-Chatbots als möglichen Bestandteil des Medien- und Bewältigungshandelns

mitzudenken. Die Forschungswerkstatt zeigt, dass Digital Streetworker*innen entsprechende Erfahrungen bereits aufgreifen und gemeinsam mit Klient*innen betrachten, welche Bedeutung die Nutzung für ihr Anliegen erhält. Daran kann die Beratungs- und Beziehungsarbeit anschließen und weitere soziale und professionelle Handlungsmöglichkeiten erschließen, ohne die Chatbotnutzung grundsätzlich infrage zu stellen.

Eine besondere Bedeutung erhält vor dem Hintergrund der Ergebnisse die zeitliche Erreichbarkeit. Mehrere Interviewte nutzen KI-Chatbots in situativen Belastungsspitzen sowie am Abend oder in der Nacht, wenn Personen aus ihrem Umfeld und professionelle Angebote für sie gerade nicht zugänglich sind. Die uneingeschränkte Verfügbarkeit bildet für sie einen eigenständigen Grund, KI-Chatbots zur Bearbeitung ihrer Themen zu nutzen. Die Ergebnisse unterstreichen die fachliche Bedeutung flexibler Arbeitszeiten, die sich an den Kommunikationszeiten junger Menschen orientieren. Als professionelles Angebot der Jugendarbeit bleibt DSW Bayern an personelle Ressourcen und geregelte Arbeitszeiten gebunden. Entscheidend sind daher eine gezielte Präsenz außerhalb üblicher Bürozeiten, transparent kommunizierte Antwortzeiträume, gut sichtbare Hinweise auf weitere Hilfen und verlässliche Absprachen zur Fortsetzung begonnener Gespräche.

6 Ausblick

Das abschließende Kapitel richtet den Blick über die unmittelbaren Ergebnisse hinaus auf die Gestaltung unterstützender Angebote sowie auf Entwicklungsperspektiven für pädagogische und psychosoziale Arbeitsfelder. Daran anschließend wird gefragt, welche digitalen, nicht digitalen und pädagogisch begleiteten Möglichkeitsräume jungen Menschen zur Bearbeitung psychosozialer Belastungen offenstehen und wie diese erweitert werden können. Den Abschluss bilden eine Einordnung der Reichweite der Befunde und Hinweise auf weiterführende Forschungsfragen.

6.1 Unterstützende Angebotsgestaltung und pädagogische Praxis

Die Ergebnisse geben Hinweise darauf, wie KI-Angebote gestaltet werden können und wie pädagogische Praxis in Digital Streetwork und darüber hinaus auf die Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung antworten kann. Dabei erscheint es zunächst wichtig, die potenziell unterstützende Funktion des KI-Chatbots als Gegenüber für junge Menschen anzuerkennen und als verfügbare Ressource ernst zu nehmen sowie die Angebote so weiterzuentwickeln, dass sie diese Funktion möglichst sicher unterstützen. Angesichts der ausgewiesenen bestehenden Begrenzungen von KI-Chatbots braucht es zugleich weiterhin pädagogische Begleitungsangebote. Diese sollten im Bewusstsein agieren, dass junge Menschen parallel auch einen KI-Chatbot zur Bearbeitung ihrer Belastung nutzen können, und so gestaltet sein, dass junge Menschen, die mit dem KI-Chatbot an Grenzen stoßen, einen guten Übergang zu menschlicher Unterstützung finden. Zudem ist besonderes Augenmerk auf diejenigen zu richten, bei denen sich problematische Umgangsweisen zeigen und die deshalb pädagogische Unterstützung benötigen. Junge Menschen schätzen an den Bots, dass sie selbst über Zeitpunkt, Umfang und Tiefe ihrer Äußerungen entscheiden. Daran lässt sich sowohl in der Gestaltung der KI-Angebote als auch in der pädagogischen Begleitung anknüpfen. Der folgende Abschnitt richtet den

Blick auf Gestaltungsoptionen in den KI-Angeboten selbst, auf Übergänge zu professioneller Unterstützung und auf Entwicklungsperspektiven für pädagogische und psychosoziale Arbeitsfelder.

Im Gestaltungsansatz des Supportive Designs richtet sich der Blick darauf, wie Medienangebote durch ihre Gestaltung Orientierung, Reflexion und selbstbestimmtes Handeln unterstützen können (Brüggen u. a. 2022, S. 259 f.). Für KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung ließe sich daran mit dem Ziel anknüpfen, die von jungen Menschen geschätzte Niedrigschwelligkeit und Selbstbestimmung im Austausch zu erhalten und zugleich Orientierung über Möglichkeiten und Grenzen der Unterstützung zu fördern. Zu entwickeln und zu evaluieren wären beispielsweise verständliche Hinweise darauf, was ein KI-Chatbot bei der Bearbeitung psychosozialer Belastungen leisten kann und was nicht, sowie Verweise auf Beratungsstellen und weitere Hilfen, die zum jeweiligen Anliegen und zur Lebenssituation der jungen Menschen passen. Ambivalent scheinen Hinweise auf eine Unterbrechung längerer oder belastender Chatverläufe, weil sie einerseits zur Distanzierung anregen, andererseits einen Austausch begrenzen können, den junge Menschen gerade dann suchen, wenn sie ihn brauchen. Wie die Studie zeigt, können junge Menschen solche Hinweise übergehen und sogar Schutzvorkehrungen umgehen. Ihre Wirksamkeit ist deshalb fortlaufend zu evaluieren und an das Medienhandeln junger Menschen anzupassen.

Die Niedrigschwelligkeit der KI-Chatbots ist einer der Gründe, weshalb sich junge Menschen mit ihren Belastungen an sie wenden. Hier ließe sich ansetzen, um neue Formen des Übergangs zu professioneller Unterstützung zu entwickeln, die ohne Wechsel des Kommunikationsraums auskommen. So könnte Nutzenden in einem problembezogenen Chat angeboten werden, direkt mit einer qualifizierten pädagogischen Fachkraft in den Austausch zu gehen. Dabei könnte das Gespräch im selben Chatfenster weitergeführt werden, aber nicht mehr ein Chatbot als Gegenüber agieren. Die Nutzenden sollten dabei selbst entscheiden, ob sie diese Möglichkeit nutzen, zu welchem Zeitpunkt der Übergang erfolgt und welche Teile des bisherigen Chatverlaufs für die Beratung freigegeben werden. Zu erproben ist, unter welchen Bedingungen ein solcher Übergang als Unterstützung erlebt wird,

wie die Rollen von KI-Chatbot und Fachkraft eindeutig erkennbar bleiben und wie Datenschutz, transparente Erreichbarkeiten und institutionelle Unabhängigkeit gesichert werden. Die Entwicklung solcher Angebote sollte unter Beteiligung junger Menschen und auf Grundlage pädagogisch eingeordneten Wissens über ihre Umgangsweisen erfolgen. Ein derartiger Ansatz würde eine äußerst enge Zusammenarbeit von öffentlich finanzierter Jugendhilfe und kommerziellen KI-Anbietern erfordern, die selbst auch kritisch zu diskutieren und sorgsam in der jeweiligen Verantwortung zu gestalten ist.

Die in Kapitel 5.2 entwickelten Hinweise für eine KI-bezogene pädagogische Fachlichkeit und ihre Konkretisierung für Digital Streetwork Bayern in Kapitel 5.3 bieten zugleich einen Ausgangspunkt für weitere pädagogische und psychosoziale Arbeitsfelder. Dazu gehören etwa die offene Kinder- und Jugendarbeit, die Schulsozialarbeit, Beratung und Onlineberatung, stationäre Hilfen sowie therapeutische Kontexte. Die Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung dürfte dort jeweils auf unterschiedliche institutionelle Bedingungen, professionelle Zuständigkeiten und Formen der Beziehungsgestaltung treffen.

Darin lässt sich ein professionsübergreifendes Entwicklungsfeld erkennen. Medienpädagogische, sozialpädagogische, beraterische und therapeutische Perspektiven bringen unterschiedliche fachliche Zugänge zur Nutzung von KI-Chatbots bei psychosozialer Belastung ein. Weiterzuentwickeln wären fachliche Orientierungen und Formen der Zusammenarbeit, mit denen diese Perspektiven dort verbunden werden können, wo technische Angebotsbedingungen, Medienhandeln, soziale Beziehungen und psychosoziale Belastungen ineinandergreifen. Digital Streetwork Bayern bietet hierfür einen möglichen Ausgangspunkt, weil dort digitale Ansprache, professionelle Beziehungsarbeit und situative Medienkompetenzförderung bereits miteinander verbunden werden.

6.2 KI-Chatbots im Kontext weiterer Möglichkeitsräume junger Menschen

Der Umgang der interviewten jungen Menschen mit KI-Chatbots lenkt den Blick darauf, inwiefern junge Menschen die sozialen und medialen Räume und verlässlichen Beziehungen vorfinden, die sie brauchen, um psychosoziale Belastungen auszusprechen, einzuordnen und zu bearbeiten.

In ihren Gesprächen mit KI-Chatbots verhandeln sie häufig auch Fragen, die über den konkreten Anlass hinausreichen und grundsätzlichere Fragen der Selbstverortung und Selbstvergewisserung betreffen: Ist das, was ich denke und fühle, in Ordnung? Handle ich richtig? Wie kann ich meine Situation verstehen? Wo ist mein Platz in meinen Beziehungen und in der Welt? Ein KI-Chatbot kann zu dem Gegenüber werden, mit dem solche Fragen ausgesprochen, geordnet und vorläufig beantwortet werden können. Die Ergebnisse legen nahe, dass KI-Chatbots hier einen besonderen Stellenwert insbesondere dann einnehmen können, wenn sichere Beziehungen, verlässliche Ansprechpersonen oder passende Unterstützungsangebote nur eingeschränkt erreichbar sind.

Diese Nutzung fordert pädagogische Professionen und Gesellschaft dazu auf, den Blick auf die vorhandenen Räume junger Menschen zu richten. Von Bedeutung ist dabei, welche Möglichkeiten junge Menschen haben, offen über Belastungen zu sprechen, ohne Beschämung, Abwertung oder vorschnelle Konsequenzen befürchten zu müssen. Ebenso relevant ist, wo sie Personen finden, die zuhören, ihre Perspektive ernst nehmen, Widerspruch anbieten und Verantwortung über den einzelnen Moment hinaus tragen. Schließlich ist zu fragen, wie pädagogische Angebote gestaltet sein müssen, damit junge Menschen sie in ihrer konkreten Situation tatsächlich erreichen und als passend erleben können.

Die Nutzung von KI-Chatbots verweist damit auf Bedürfnisse junger Menschen und auf die sozialen, institutionellen und technischen Bedingungen, unter denen sie nach Orientierung, Entlastung und emotionaler Nähe suchen. Pädagogische Fachkräfte stehen vor der Aufgabe, diese Praktiken junger Menschen zu verstehen, ihre Erfahrungen reflexiv einzuordnen und

Übergänge in tragfähige Beziehungen zu eröffnen. Anbieter tragen Verantwortung für transparente, sichere und unterstützende Angebotsbedingungen. Politik muss Rahmenbedingungen schaffen, unter denen zugängliche psychosoziale Unterstützung, fachliche Unabhängigkeit, Datenschutz und Beteiligung dauerhaft gesichert werden können.

Welche Bedeutung KI-Chatbots bei der Bearbeitung psychosozialer Belastungen künftig erhalten, entscheidet sich daher auch daran, welche anderen Orte jungen Menschen offenstehen. Angebote wie Digital Streetwork Bayern können hier eine Brückenfunktion übernehmen, indem sie niedrigschwellige digitale Zugänge zu professioneller Begleitung eröffnen und bei Bedarf weitere Unterstützung erschließen. Zugleich bleibt die Frage, ob solche Angebote auch diejenigen jungen Menschen erreichen, die ihre Belastungen überwiegend oder ausschließlich mit einem KI-Chatbot bearbeiten und von sich aus keinen Kontakt zu professioneller Unterstützung suchen. Hier können ergänzende Übergänge erforderlich sein, die menschliche Unterstützung unmittelbar aus dem Austausch mit einem KI-Chatbot heraus zugänglich machen. Die damit verbundenen Fragen können nur in gesellschaftlichen und fachlichen Aushandlungsprozessen bearbeitet werden. Pädagogische Professionen können und sollten selbst dazu beitragen und junge Menschen dazu befähigen, ihre Perspektive einzubringen.

6.3 Reichweite der Befunde und weiterführende Forschungsfragen

Die qualitative Anlage der Studie ermöglicht einen detaillierten Einblick, wie junge Menschen KI-Chatbots in konkrete Belastungssituationen und ihr weiteres Bewältigungshandeln einbeziehen. Die zehn Interviews machen unterschiedliche Nutzungsmotive, Formen des emotionalen Erlebens und Weisen der Einordnung sichtbar. Die daraus entwickelten Aneignungstypen verdichten charakteristische Umgangsweisen innerhalb des untersuchten Samples. Weiterführende Forschung kann daran anknüpfen und untersuchen, wie verbreitet diese Umgangsweisen sind, in welchen sozialen

Konstellationen sie auftreten und wie sie sich im Verlauf unterschiedlicher Belastungssituationen verändern.

Die Teilnahme setzte die Bereitschaft voraus, persönliche Nutzungserfahrungen gegenüber den Forschenden offenzulegen. Der Zugang über Schulsozialarbeit, Beratungsstellen, soziale Medien und bereits online veröffentlichte Erfahrungsberichte erreichte junge Menschen, die zumindest punktuell über soziale oder institutionelle Anbindungen verfügten. Perspektiven, die mit Rassismuserfahrungen, queeren Lebenslagen, Trauer oder sozialer Phobie verbunden sein können, konnten im Rahmen des Samples nicht gezielt erschlossen werden.

Eine zentrale weiterführende Frage richtet sich daher auf die sozialen Bedingungen, unter denen ein KI-Chatbot zu einer ergänzenden, bevorzugten oder zentralen Möglichkeit wird, psychosoziale Belastungen zu bearbeiten. Dabei sind das Erleben von Einsamkeit und sozialer Unterstützung ebenso einzubeziehen wie Beschämung, Abwertung, Diskriminierung, familiäre Konflikte und soziale Angst als ggf. verstärkende Vulnerabilitätsdimensionen. Hinzu kommen institutionelle Bedingungen wie regionale Versorgungsstrukturen, Wartezeiten und Zugangsschwellen zu professioneller Hilfe. Zu klären wäre, wie diese Bedingungen mit Merkmalen der Angebote zusammenspielen und welche Bedeutung der Austausch unter unterschiedlichen Bedingungen erhält. Daran schließt die Frage an, welche Gruppen damit bei der pädagogischen Begleitung bzw. als Adressat*innen von Hilfeangeboten besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Eng damit verbunden ist die Frage, wie Beziehungserfahrungen und verfügbare soziale Unterstützung mit der Bedeutung zusammenhängen, die junge Menschen dem Chatbot als Gegenüber geben. Im dritten Aneignungstyp suchen die drei Interviewten aus der jüngeren Altersgruppe (14–16 Jahre) besonders deutlich Zugewandtheit, Angenommensein und emotionale Nähe. Zugleich berichten sie von Mobbing, Abwertung, konflikthaften Beziehungen oder fehlender Ansprechbarkeit in ihrem sozialen Umfeld. Aus den vorliegenden Fällen lässt sich daraus kein allgemeiner Zusammenhang bestimmen. Sie legen jedoch nahe, genauer zu untersuchen, wie Erfahrungen von Vertrauen, Zurückweisung und Verbindlichkeit

in sozialen Beziehungen in das Erleben des Austauschs mit KI-Chatbots eingehen.

Erste Hinweise darauf, wie Fachkräfte die KI-Nutzung junger Menschen pädagogisch aufgreifen können, wurden in Kapitel 5.2 herausgearbeitet und in Kapitel 5.3 für Digital Streetwork konkretisiert. Weiterführende Forschung könnte untersuchen, wie die Chatbotnutzung in Beratung, Onlineberatung, Schulsozialarbeit und therapeutischen Kontexten thematisiert wird, welche fachlichen Orientierungen dafür entstehen und wie sich Zuständigkeiten zwischen pädagogischen, beraterischen und therapeutischen Angeboten dabei verschieben. Davon zu unterscheiden ist die weiterreichende Frage, ob und in welcher Form KI-Chatbots selbst in professionelle Beratungsangebote einbezogen werden können. Denkbar sind Einsätze bei der ersten Kontaktaufnahme, während Wartezeiten oder zwischen Terminen. Zu untersuchen wäre, welche Handlungsmöglichkeiten und Risiken damit für junge Menschen und Fachkräfte verbunden sind, wo die Grenzen solcher Einsätze liegen und wie fachliche Verantwortung abgesichert und transparent gemacht werden kann.

Literaturverzeichnis

Albert, Mathias/Quenzel, Gudrun/Moll, Frederick de (Hrsg.) (2024). Jugend 2024. Pragmatisch zwischen Verdrossenheit und gelebter Vielfalt. 1. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz-Verl.

Auerbach, Randy P./Mortier, Philippe/Bruffaerts, Ronny/Alonso, Jordi/Benjet, Corina/Cuijpers, Pim/Demyttenaere, Koen/Ebert, David D./Green, Jennifer Greif/Hasking, Penelope/Murray, Elaine/Nock, Matthew K./Pinder-Amaker, Stephanie/Sampson, Nancy A./Stein, Dan J./Vilagut, Gemma/Zaslavsky, Alan M./Kessler, Ronald C. (2018). WHO World Mental Health Surveys International College Student Project: Prevalence and distribution of mental disorders. In: Journal of Abnormal Psychology 7/2018. https://doi.org/10.1037/abn0000362.

Baldofski, Sabrina/Scheider, Jelena/Kohls, Elisabeth/Klemm, Sarah-Lena/Koenig, Julian/Bauer, Stephanie/Moessner, Markus/Kaess, Michael/Eschenbeck, Heike/Lehner, Laya/Becker, Katja/Krämer, Jennifer/Diestelkamp, Silke/Thomasius, Rainer/Rummel-Kluge, Christine (2024). Intentions and barriers to help-seeking in adolescents and young adults differing in depression severity: cross-sectional results from a school-based mental health project. In: Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health 1/2024. https://doi.org/10.1186/s13034-024-00775-3.

Berngruber, Anne/Steiner, Christine (2024). Einsamkeitsgefühle von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. In: Deutsches Jugendinstitut (Hrsg.) (2024). AID:A 2023 Blitzlichter. Zentrale Befunde des DJI-Surveys zum Aufwachsen in Deutschland. 1. Auflage. Bielefeld: wbv Media GmbH & Co. KG. https://doi.org/10.3278/9783763978007.

Blevins, Terra/Schmalwieser, Susanne/Roth, Benjamin (2026). Do language models accommodate their users? A study of linguistic convergence. In: Demberg, Vera/Inui, Kentaro/Marquez, Lluís (Hrsg.). Proceedings of the 19th Conference of the European Chapter of the Association for Computational Linguistics (Volume 1: Long Papers). Rabat: Association for Computational Linguistics, S. 791–807. https://doi.org/10.18653/v1/2026.eacl-long.34.

Bonfadelli, Heinz/Friemel, Thomas N. (2017). Medienwirkungsforschung. 6., überarbeitete Auflage. Konstanz/München: UVK Verlagsgesellschaft mbH; UVK Lucius. https://doi.org/10.36198/9783838546995.

Bosse, Elke/Wannemacher, Klaus/Lübcke, Maren (2026). Die KI-Nutzung in Studium und Lehre. Ein Review auf Grundlage empirischer Studien. Arbeitspapier Nr. 91. Berlin: Hochschulforum Digitalisierung. https://doi.org/10.5281/zenodo.18403399.

Brüggen, Niels/Dreyer, Stephan/Gebel, Christa/Lauber, Achim/Materna, Georg/Müller, Raphaela/Schober, Maximilian/Stecher, Sina (2022). Gefährdungsatlas. Digitales Aufwachsen. Vom Kind aus denken. Zukunftssicher handeln. Aktualisierte und erweiterte 2. Auflage. Herausgegeben von: Bundeszentrale für Kinder- und Jugendmedienschutz. Bonn. https://bzkj.de/resource/blob/197826/5e88ec66e545bcb196b7bf81fc6dd9e3/2-auflage-gefaehrdungsatlas-data.pdf [Zugriff: 20.10.2023].

Brüggen, Niels/Lauber, Achim/Schober, Maximilian (2022). Das Verhältnis von Subjekt und Medien angesichts algorithmischer Empfehlungssysteme. In: merz | medien + erziehung 6/2022. https://doi.org/10.21240/merz/2022.6.12.

Brüggen, Niels/Rösch, Eike (2025). Konzeptionelle Perspektiven auf das Handlungsfeld Kinder- und Jugendarbeit unter den Bedingungen der (Post-)Digitalität. In: Rösch, Eike/Brüggen, Niels (Hrsg.) (2025). Praxishandbuch (Post-)Digitale Kinder- und Jugendarbeit. Weinheim: Beltz Juventa. https://doi.org/10.3262/978-3-7799-7749-0.

Cavelti, Marialuisa/Ruppen, Noemi Anne/Sele, Silvano/Moessner, Markus/Bauer, Stephanie/Becker, Katja/Krämer, Jennifer/Eschenbeck, Heike/Rummel-Kluge, Christine/Thomasius, Rainer/Diestelkamp, Silke/Gillé, Vera/Baldofski, Sabrina/Koenig, Julian/Kaess, Michael (2025). An examination of sociodemographic and clinical factors influencing help-seeking attitudes and behaviors among adolescents with mental health problems. In: European Child & Adolescent Psychiatry 4/2025. https://doi.org/10.1007/s00787-024-02568-7.

Cousseran, Laura/Lauber, Achim/Brüggen, Niels/Sūna, Laura/Bogen, Cornelia (2025). Kompass: Künstliche Intelligenz und Kompetenz 2025. Einstellungen, Handeln und Kompetenzentwicklung im Kontext von KI: Bericht zur dritten Repräsentativbefragung des Verbundprojekts Digitales Deutschland. München: kopaed. https://doi.org/10.25656/01:34360.

Cramer, Florian (2014). What Is 'Post-Digital'? In: A Peer-Reviewed Journal About 1/2014. https://doi.org/10.7146/aprja.v3i1.116068.

De Freitas, Julian/Uğuralp, Ahmet Kaan/Oğuz-Uğuralp, Zeliha/Puntoni, Stefano (2024). Chatbots and mental health: Insights into the safety of generative AI. In: Journal of Consumer Psychology 3/2024. https://doi.org/10.1002/jcpy.1393.

Digitales Deutschland (2021). Rahmenkonzept. https://digid.jff.de/rahmenkonzept [Zugriff: 19.10.2023].

Doll, Carolin M./Michel, Chantal/Rosen, Marlene/Osman, Naweed/Schimmelmann, Benno G./Schultze-Lutter, Frauke (2021). Predictors of help-seeking behaviour in people with mental health problems: a 3-year prospective community study. In: BMC psychiatry 1/2021. https://doi.org/10.1186/s12888-021-03435-4.

Döring, Nicola (2025). Jugendsexualität und Künstliche Intelligenz. In: merz | medien + erziehung 1/2025. https://doi.org/10.21240/merz/2025.1.14.

Efe, Zeki/Baldofski, Sabrina/Eckert, Melanie/Guenthner, Lukas/Saee, Shadi/Thomas, Julia/Wundrack, Richard/Kohls, Elisabeth/Rummel-Kluge, Christine (2023). Who are frequent chatters? Characterization of frequent users in a 24/7 messenger-based psychological chat counseling service for children and adolescents. In: Internet Interventions 2023. https://doi.org/10.1016/j.invent.2023.100638.

Erdmann, Julian/Degen, Katrin/Brüggen, Niels (2024). Bericht der wissenschaftlichen Begleitung von Digital Streetwork für das Jahr 2023 | Fokus: KIient*innen. München.

Erdmann, Julian/Zech, Carla (2025). Niedrigschwellige Medienkompetenzförderung in der Sozialen Arbeit. In: merz | medien + erziehung 4/2025. https://doi.org/10.21240/merz/2025.04.18.

Feierabend, Sabine/Gerigk, Yvonne/Glöckler, Stephan/Kheredmand, Hediye/Rathgeb, Thomas (2026). JIMplus 2026. Digitales Wohlbefinden von Jugendlichen in Deutschland. Stuttgart.

Feierabend, Sabine/Rathgeb, Thomas/Gerigk, Yvonne/Glöckler, Stephan (2025). JIM-Studie 2025: Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart.

Gambino, Andrew/Fox, Jesse/Ratan, Rabindra (2020). Building a Stronger CASA: Extending the Computers Are Social Actors Paradigm. In: Human-Machine Communication 1/2020. https://doi.org/10.30658/hmc.1.5.

Gehman, Samuel/Gururangan, Suchin/Sap, Maarten/Choi, Yejin/Smith, Noah A. (2020). RealToxicityPrompts: Evaluating Neural Toxic Degeneration in Language Models. In: Findings of the Association for Computational Linguistics: EMNLP 2020. https://doi.org/10.18653/v1/2020.findings-emnlp.301.

Glawatzki, Anastasia/Jung, Paula (2026). Werkzeug, Assistenz oder Partner*in? Nutzungspraktiken von ChatGPT und anthropomorphisierende Rollenzuschreibungen. In: Medien & Kommunikationswissenschaft 2/2026. https://doi.org/10.5771/1615-634X-2026-2-187.

Gniewosz, Burkhard/Titzmann, Peter F. (2018). Handbuch Jugend. Psychologische Sichtweisen auf Veränderungen in der Adoleszenz. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Grabowski, Friederike Carlotta/Greiner, Franziska (2024). Depressionsspezifisches Wissen und Hilfesuchverhalten von Jugendlichen. In: Psychologie in Erziehung und Unterricht 2/2024. https://doi.org/10.2378/peu2024.art12d.

Gratzer, Patrick/Hölzl, Irem/Krickl, Julia (2025). Anwendungen generativer Künstlicher Intelligenz & ihre Relevanz für Konsument:innen. Wien.

Grüne, Bettina/Herz, Andreas/Willems, Diana (2024). Cybermobbingerfahrungen junger Menschen. In: Deutsches Jugendinstitut (Hrsg.) (2024). AID:A 2023 Blitzlichter. Zentrale Befunde des DJI-Surveys zum Aufwachsen in Deutschland. 1. Auflage. Bielefeld: wbv Media GmbH & Co. KG. https://doi.org/10.3278/9783763978007.

Häse, Franziska/Neuhäußer, Anna Marie/Knappe, Susanne (2025). Empirische Arbeit: Zur Inanspruchnahme psychologischer Versorgungsangebote von Jugendlichen und jungen Erwachsenen: Eine Momentaufnahme aus dem Frühjahr 2021. In: Psychologie in Erziehung und Unterricht 3/2025. https://doi.org/10.2378/peu2025.art13d.

Hawke, Lisa D./Hou, Jingyi/Nguyen, Anh T. P./Phi, Thalia/Gibson, Jamie/Ritchie, Brian/Strudwick, Gillian/Rodak, Terri/Gallagher, Louise (2025). Digital Conversational Agents for the Mental Health of Treatment-Seeking Youth: Scoping Review. In: JMIR Mental Health 2025. https://doi.org/10.2196/77098.

HBSC Studienverbund Deutschland (2025). HBSC Factsheet: Schule und psychosomatische Beschwerden. In: HBSC Factsheets zur Pressekonferenz zum 30. Kongress Armut und Gesundheit am 17. März 2025. https://armut-und-gesundheit.de/fileadmin/user_upload/Kongress/Kongress_2025/Presse/Factsheets_HBSC.pdf [Zugriff: 29.07.2026].

Herbener, Arthur Bran/Damholdt, Malene Flensborg (2025). Are lonely youngsters turning to chatbots for companionship? The relationship between chatbot usage and social connectedness in Danish high-school students. In: International Journal of Human-Computer Studies 2025. https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2024.103409.

Hu, Bo/Mao, Yuanyi/Kim, Ki Joon (2023). How social anxiety leads to problematic use of conversational AI: The roles of loneliness, rumination, and mind perception. In: Computers in Human Behavior 2023. https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107760.

Jørgensen, Kristian Møller (2016). The media go-along: Researching mobilities with media at hand. In: MedieKultur: Journal of media and communication research 60/2016. https://doi.org/10.7146/mediekultur.v32i60.22429.

Kaiser-Müller, Katharina (2026). Neue Studie: KI-Chatbots als Alltagsbegleiter für Jugendliche. In: Medienimpulse 1/2026. https://journals.univie.ac.at/index.php/mp/article/view/10294.

Kaman, Anne/Erhart, Michael/Devine, Janine/Napp, Ann-Kathrin/Reiß, Franziska/Behn, Steven/Ravens-Sieberer, Ulrike (2025). Psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Zeiten globaler Krisen: Ergebnisse der COPSY-Längsschnittstudie von 2020 bis 2024. In: Bundesgesundheitsblatt- Gesundheitsforschung- Gesundheitsschutz 6/2025. https://doi.org/10.1007/s00103-025-04045-1.

Kelle, Udo/Kluge, Susann (2010). Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. 2., überarb. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92366-6.

Kim, Pilyoung/Xie, Yun/Yang, Sujin (2025). "I am here for you": How relational conversational AI appeals to adolescents, especially those who are socially and emotionally vulnerable. https://doi.org/10.48550/arXiv.2512.15117.

Klinkhammer, Julie/Voltmer, Katharina/Salisch, Maria von (2022). Emotionale Kompetenz bei Kindern und Jugendlichen. Entwicklung und Folgen. 2., erweiterte und überarbeitete Auflage. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Knaus, Thomas (2024). Warum KI kein Hype ist und die Medienpädagogik sich damit befassen sollte. In: merz | medien + erziehung 3/2024. https://doi.org/10.21240/merz/2024.3.10.

Krell, Claudia/Oldemeier, Kerstin (2017). Coming-out- und dann …?! Coming-out-Verläufe und Diskriminierungserfahrungen von lesbischen, schwulen, bisexuellen, trans* und queeren Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Deutschland. Leverkusen-Opladen: Budrich Barbara. https://doi.org/10.2307/j.ctvddzs8p.

Lauber, Achim/Erdmann, Julian (2025). Sozialisation und postdigitale Sozialisationsräume – Gegenwärtige Bedingungen der Sozialisation unter dem Vorzeichen von Digitalität. In: Rösch, Eike/Brüggen, Niels (Hrsg.) (2025). Praxishandbuch (Post-)Digitale Kinder- und Jugendarbeit. Weinheim: Beltz Juventa. https://doi.org/10.3262/978-3-7799-7749-0.

Linnemann, Gesa Alena/Löhe, Julian/Rottkemper, Beate (2023). Bedeutung von Künstlicher Intelligenz in der Sozialen Arbeit: Eine exemplarische arbeitsfeldübergreifende Betrachtung des Natural Language Processing (NLP). In: Soziale Passagen 1/2023. https://doi.org/10.1007/s12592-023-00455-7.

Materna, Georg (2023). Diversität oder Filterblase? In: merz | medien + erziehung 1/2023. https://doi.org/10.21240/merz/2023.1.31.

Materna, Georg/Brüggen, Niels (2024). Die Informationsräume und das Informationshandeln junger Menschen und ihr Umgang mit Desinformation. Eine medienpädagogische Untersuchung mediatisierter Sozialräume 2024. https://doi.org/10.5281/zenodo.12635275.

Materna, Georg/Degen, Katrin (2025). Das Informationshandeln junger Menschen und ihr Umgang mit (Des-)Informationen im Netz: Impulse für die Medienbildung. In: deutsche jugend 10/2025.

McBain, Ryan K./Bozick, Robert/Diliberti, Melissa/Zhang, Li Ang/Zhang, Fang/Burnett, Alyssa/Kofner, Aaron/Rader, Benjamin/Breslau, Joshua/Stein, Bradley D./Mehrotra, Ateev/Pines, Lori Uscher/Cantor, Jonathan/Yu, Hao (2025). Use of Generative AI for Mental Health Advice Among US Adolescents and Young Adults. In: JAMA network open 11/2025. https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2025.42281.

Moore, Jared/Grabb, Declan/Agnew, William/Klyman, Kevin/Chancellor, Stevie/Ong, Desmond C./Haber, Nick (2025). Expressing stigma and inappropriate responses prevents LLMs from safely replacing mental health providers. In: Proceedings of the 2025 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency. Erscheinungsort nicht ermittelbar: Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3715275.3732039.

OpenAI (2025). Sicherheit, Freiheit und Datenschutz für junge Menschen. https://openai.com/de-DE/index/teen-safety-freedom-and-privacy/ [Zugriff: 27.06.2026].

OpenAI (2026). Introducing ChatGPT for Teens: Built for learning, backed by protections. https://openai.com/index/chatgpt-for-teens/ [Zugriff: 04.09.2026].

Osman, Ahmad-Naweed (2025). Das Hilfesuchverhalten von Menschen mit psychischen Problemen.

Paus-Hasebrink, Ingrid (2022). Medien und Lebensalter: Kindesalter. In: Sander, Uwe/Gross, Friederike von/Hugger, Kai-Uwe (Hrsg.) (2022). Handbuch Medienpädagogik. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-25090-4_90-1.

Pfaff-Rüdiger, Senta/Sūna, Laura/Schober, Maximilian/Cousseran, Laura/Lauber, Achim/Brüggen, Niels (2025). Zur Bedeutung von Affekten und Emotionen für KI-bezogene Medienkompetenz. In: merz | medien + erziehung 6/2025. https://doi.org/10.21240/merz/2025.6.05.

Pretorius, Claudette/Chambers, Derek/Coyle, David (2019). Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. In: Journal of medical Internet research 11/2019. https://doi.org/10.2196/13873.

Quenzel, Gudrun/Hurrelmann, Klaus (2022). Lebensphase Jugend. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.

Rafikova, Antonina/Voronin, Anatoly (2025). Human–chatbot communication: a systematic review of psychological studies. In: AI & SOCIETY 2025. https://doi.org/10.1007/s00146-025-02277-y.

Reiß, Franziska/Behn, Steven/Erhart, Michael/Strelow, Lisa/Kaman, Anne/Ottová-Jordan, Veronika/Bilz, Ludwig/Moor, Irene/Ravens-Sieberer, Ulrike (2024). Subjective health and psychosomatic complaints of children and adolescents in Germany: Results of the HBSC study 2009/10- 2022. In: Journal of health monitoring 1/2024. https://doi.org/10.25646/11868.

Richter, Christoph/Allert, Heidrun (2025). Generative Sprachmodelle als Herausforderung für erziehungswissenschaftliche Vorstellungen von Lernen und Sozialisation? In: Erziehungswissenschaft 36 (2025) 70, S. 19–25. https://doi.org/10.3224/ezw.v36i1.03.

Rickwood, Debra/Thomas, Kerry (2012). Conceptual measurement framework for help-seeking for mental health problems. In: Psychology Research and Behavior Management 2012. https://doi.org/10.2147/PRBM.S38707.

Rosa, Hartmut (2016). Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung. Berlin: Suhrkamp.

Rosa, Hartmut (2017). Resonanzen im Zeitalter der Digitalisierung. In: MedienJournal 1/2017. https://doi.org/10.24989/medienjournal.v41i1.346.

Rosa, Hartmut (2021). Unverfügbarkeit. Salzburg/Wien: Residenz Verlag.

Saarni, Carolyn (2002). Die Entwicklung von emotionaler Kompetenz in Beziehungen. In: Salisch, Maria von (Hrsg.) (2002). Emotionale Kompetenz entwickeln. Grundlagen in Kindheit und Jugend. 1. Auflage. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Sacco, Rosemarie/Camilleri, Nigel/Eberhardt, Judith/Umla-Runge, Katja/Newbury-Birch, Dorothy (2024). A systematic review and meta-analysis on the prevalence of mental disorders among children and adolescents in Europe. In: European Child & Adolescent Psychiatry 9/2024. https://doi.org/10.1007/s00787-022-02131-2.

Scharmanski, Sara/Heßling, Angelika (2021). Sexual- und Verhütungsverhalten von Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Deutschland. Aktuelle Ergebnisse der Repräsentativbefragung „Jugendsexualität". In: Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz 11/2021. https://doi.org/10.1007/s00103-021-03426-6.

Schoene, Annika M./Canca, Cansu (2025). `For Argument's Sake, Show Me How to Harm Myself!': Jailbreaking LLMs in Suicide and Self-Harm Contexts. https://arxiv.org/pdf/2507.02990.

Schorb, Bernd/Theunert, Helga (2000). Kontextuelles Verstehen der Medienaneignung. In: Paus-Hasebrink, Ingrid/Schorb, Bernd (Hrsg.) (2000). Qualitative Kinder- und Jugendmedienforschung. Theorie und Methoden: ein Arbeitsbuch. München: kopaed.

Schorb, Bernd/Wagner, Ulrike (2013). Medienkompetenz – Befähigung zur souveränen Lebensführung in einer mediatisierten Gesellschaft. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2013). Medienkompetenzförderung für Kinder und Jugendliche. Eine Bestandsaufnahme. Berlin.

Schröer, Wolfgang/Stauber, Barbara/Walther, Andreas/Böhnisch, Lothar/Lenz, Karl (Hrsg.) (2013). Handbuch Übergänge. Weinheim: Beltz.

Seitz, Lennart (2024). Artificial empathy in healthcare chatbots: Does it feel authentic? In: Computers in Human Behavior: Artificial Humans 1/2024. https://doi.org/10.1016/j.chbah.2024.100067.

Siddals, Steven/Torous, John/Coxon, Astrid (2024). "It happened to be the perfect thing": experiences of generative AI chatbots for mental health. In: npj Mental Health Research 1/2024. https://doi.org/10.1038/s44184-024-00097-4.

Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (2020). Medienkompetenz und medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo/Siller, Friederike/Tillmann, Angela/Zorn, Isabel (Hrsg.) (2020). Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa.

Sorin, Vera/Brin, Dana/Barash, Yiftach/Konen, Eli/Charney, Alexander/Nadkarni, Girish/Klang, Eyal (2024). Large Language Models and Empathy: Systematic Review. In: Journal of medical Internet research 2024. https://doi.org/10.2196/52597.

Stalder, Felix (2024). Kultur der Digitalität. Originalausgabe, 6. Auflage. Berlin: Suhrkamp.

Stapf, Ingrid/Bieß, Cora/Heesen, Jessica/Adelio, Oduma/Pavel, Carla/Andresen, Sünje/Dreyer, Stephan/Lampert, Claudia/Paschel, Felix/Pfetsch, Jan/Thiel, Kira (2022). Zwischen Fürsorge und Forschungszielen. Ethische Leitlinien für die Forschung mit Kindern zu sensiblen Themenbereichen. Materialien zur Ethik in den Wissenschaften, Band 20. Tübingen: Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW). https://doi.org/10.15496/publikation-98314.

Stiftung Deutsche Depressionshilfe und Suizidprävention (2026). Large Language Modelle (Chat-GPT, Gemini et al.) als „Psycho-Coach" für Menschen mit depressiven Erkrankungen. Leipzig.

Sūna, Laura/Hoffmann, Dagmar (2024). From AI imaginaries to AI literacy: Artificial intelligence technologies in the everyday lives of migrants in Germany. In: MedieKultur: Journal of media and communication research 76/2024. https://doi.org/10.7146/mk.v40i76.137144.

Theunert, Helga (2013a). Medienaneignung in frühen Stadien der Kindheit. Die Förderung von Medienkompetenz kann früh beginnen. In: Theorie und Praxis der Sozialpädagogik 3/2013.

Theunert, Helga (2013b). Zugänge zum Subjekt. Sinnverstehen durch Kontextualisierung. In: Hartung, Anja/Lauber, Achim/Reißmann, Wolfgang (Hrsg.) (2013). Das handelnde Subjekt und die Medienpädagogik. Festschrift für Bernd Schorb. München: kopaed, S. 129–148.

Thiel, Kira/Lampert, Claudia/Memis, Eleysa (2026). Generative KI aus Sicht von Jugendlichen. Eine qualitative Studie im Rahmen des Projekts „EU Kids Online". Hamburg: Verlag Hans-Bredow-Institut. https://doi.org/10.21241/ssoar.108066.

Weizenbaum, Joseph (1966). ELIZA—a computer program for the study of natural language communication between man and machine. In: Communications of the ACM 1/1966. https://doi.org/10.1145/365153.365168.

Wendt, Ruth/Riesmeyer, Claudia/Leonhard, Larissa/Hagner, Janina/Kühn, Jessica (2024). Algorithmen und Künstliche Intelligenz im Alltag von Jugendlichen. Forschungsbericht für die Bayerische Landeszentrale für neue Medien (BLM). 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos. https://blm.de/files/pdf2/blm_schriftenreihe_111.pdf.

Wiedemann, Hanna/Busch, Katharina/Schlichter, Nele/Gebhardt, Lucie/Paschke, Kerstin (2026). Problematische Mediennutzung bei Kindern und Jugendlichen in Deutschland: Ergebnisbericht 2025/2026. Ausgewählte Ergebnisse der achten Erhebungswelle im September/Oktober 2025. DAK-Gesundheit. https://dak.de/mediensucht.

YEP – Stimme der Jugend (2025). YEP Jugendbericht Mentale Gesundheit. https://yep-works.org/yep-jugendbericht-mental-health/ [Zugriff: 1.09.2026].

Zech, Carla/Brüggen, Niels (2024). Situative Medienkompetenzförderung im Projekt Digital Streetwork Bayern. München. https://jff.de/fileadmin/user_upload/jff/projekte/DSW/Situative_Medienkompetenzf%C3%B6rderung_in_DSW_Bayern_2024.pdf [Zugriff: 16.09.2025].