



dr MAGDALENA WARSZEWSKA-MAKUCH (ORCID: 0000-0002-7633-4483)

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy

Kontakt: mawar@ciop.pl

DOI: 10.54215/BP.2022.03.7.Warszewska-Makuch

Cyberprzemoc w miejscu pracy – na podstawie przeglądu najnowszej literatury

Fot. Prostock-studio/Bigstockphoto



W ciągu kilku ostatnich lat zmiany technologiczne radykalnie zmodyfikowały sposób pracy. W dzisiejszych czasach wielu pracowników komunikuje się ze współpracownikami za pomocą nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Zmiany te wpływają również na problematykę przemocy w pracy. Wyniki badań pokazują, że cyberprzemoc w miejscu pracy może występować z większą intensywnością niż tradycyjny mobbing, a brak przygotowania przedsiębiorstwa do radzenia sobie z tym problemem może mieć szkodliwy wpływ nie tylko na efektywność pracowników, lecz także na poziom ich zaangażowania. W artykule podjęto próbę wyjaśnienia zjawiska cyberprzemocy w pracy, przy czym skoncentrowano się zwłaszcza na różnicach w stosunku do mobbingu. Ponadto przedstawiono negatywne skutki cyberprzemocy zarówno dla indywidualnych pracowników, jak i dla całej organizacji.

Słowa kluczowe: cyberprzemoc w pracy, cybermobbing w pracy, zdrowie psychiczne pracowników, negatywne skutki cyberprzemocy w pracy, dobrostan pracowników

Cyberbullying in the workplace – based on a review of recent literature

Over the past few years, technological change has radically altered the way we work. Nowadays, many employees communicate with their colleagues using new information and communication technologies. These changes also affect the area of violence at work. Research results show that workplace cyberbullying can occur at a higher intensity than traditional workplace bullying and the lack of preparation of organizations to deal with this problem can have a detrimental effect not only on the effectiveness but also on the level of employee engagement. The article attempts to explain what cyberbullying at work is, in particular focusing on the differences between this phenomenon and traditional form of violence, i.e. workplace bullying. Furthermore, the negative effects of cyberbullying on both individual employees and the organisation as a whole are presented.

Keywords: workplace cyberbullying at work, workplace cybermobbing, employee mental health, negative effects of workplace cyberbullying, employee wellbeing

Wstęp

W ostatniej dekadzie, wraz z postępem technologicznym, sposób pracy uległ diametralnej zmianie. Obecnie pracownicy komunikują się ze sobą za pomocą nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych (określanych

skrótom ICT – *information and communication technologies*), które oferują potężne narzędzia – takie jak: wiadomości sms, zdjęcia, filmy, e-maile, komunikatory internetowe czy serwisy społecznościowe – ułatwiające atakowanie potencjalnych ofiar. Jak podkreśla wielu ekspertów, cyberprzemoc (*cyberbullying*, *cy-*

bermobbing) jest szczególnie szkodliwym zjawiskiem, ponieważ może wywołać poważne konsekwencje za pomocą tylko „kilku kliknięć” [1]. Należy zaznaczyć, że cyberprzemoc różni się od tradycyjnego mobbingu (nękania), gdyż: sprawcy mogą pozostać anonimowi, negatywne zachowania wobec konkretnego pracownika są widoczne dla szerszej grupy obserwatorów, a ponadto do aktów cyberprzemocy może dochodzić poza fizycznym miejscem pracy. W najnowszym raporcie International Labour Organization (ILO) [2] zwrócono uwagę, że kompleksowe zrozumienie „świata pracy” jest niezbędne, by odpowiednio radzić sobie ze wszystkimi przypadkami cyberprzemocy, które ze swej natury mogą wystąpić w dowolnym miejscu i czasie. W konwencji ILO nr 190 (w art. 2 i 4) podkreśla się, że przed przemocą i prześladowaniem, w tym przed cyberprzemocą w miejscu pracy, powinni być chronieni zarówno pracownicy, osoby poszukujące pracy, kierownicy, przełożeni, pracodawcy i osoby trzecie (m.in. pacjenci, klienci i petenci). Wyniki dotychczasowych badań pokazują, że cyberprzemoc w miejscu pracy może występować z większą intensywnością niż tradycyjny mobbing, a brak przygotowania organizacji do radzenia sobie z tym problemem może mieć szkodliwy wpływ nie tylko na efektywność, lecz także na poziom zaangażowania pracowników [3]. Badania potwierdzają również, że cyberprzemoc, podobnie jak tradycyjny mobbing, negatywnie wpływa na stan zdrowia psychicznego i fizycznego pracowników oraz poziom ich zadowolenia z pracy [4].

Celem artykułu jest prezentacja wyników dotychczasowych, najnowszych badań dotyczących:

- zdefiniowania zjawiska cyberprzemocy w miejscu pracy i określenia jego specyfiki w odniesieniu do tradycyjnego mobbingu,
- negatywnych konsekwencji tego zjawiska – zarówno dla indywidualnych pracowników, jak i całej organizacji.

Charakterystyka cyberprzemocy w środowisku pracy

Przed wszystkim należy podkreślić, że nie istnieje jedna uniwersalna definicja cyberprzemocy, a ten termin stosuje się ogólnie do określenia agresywnych zachowań przejawianych

wobec kogoś za pośrednictwem nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Większość badaczy w obszarze psychologii pracy rozumie cyberprzemoc jako wariant tradycyjnej przemocy, stanowiący jedną z form mobbingu [5]. Istnieje też grupa ekspertów, która podkreśla, że cyberprzemoc w istotny sposób różni się od tradycyjnie rozumianej przemocy psychicznej w miejscu pracy [4].

Dopiero w ostatnich latach badacze zaczęli rozwijać definicje, które uwzględniają unikalne cechy zmieniającego się środowiska pracy – jedną z nich jest definicja opracowana przez Vranjes i in. [4]. Zgodnie z nią cyberprzemoc w pracy oznacza wszelkie negatywne działania wynikające ze stosunków pracy, podejmowane za pomocą nowych technologii, występujące wielokrotnie i przez pewien okres lub podejmowane co najmniej raz, które mocno ingerują w życie osobiste pracownika oraz narażają go na publiczne ujawnianie prywatnych informacji o nim drogą online. Autorami jednej z części przyczynianych definicji cyberprzemocy są Farley i in. [6]. Według nich z tym zjawiskiem mamy do czynienia w sytuacji, gdy dana osoba jest systematycznie narażona na negatywne działania (związane z jej pracą), podejmowane z wykorzystaniem nowych technologii (np. poczty elektronicznej, stron internetowych, mediów społecznościowych), a jednocześnie ma trudności z obronieniem się przed tymi działaniami.

Definicje cyberprzemocy i mobbingu w pracy zwykle opierają się na tych samych podstawowych elementach, lecz fakt korzystania z nowych technologii może zmieniać niektóre istotne cechy i implikacje tradycyjnego mobbingu [7]. Dalej przedstawiono kluczowe różnice pomiędzy tymi dwiema formami przemocy w pracy.

Wszechobecność

Podkreśla się, że wszechobecność i nieograniczoność negatywnych zachowań stanowią kluczowe elementy cyberprzemocy w pracy. Odnosi się to do zachowań wymierzonych w sferę osobistą ofiary. Biorąc pod uwagę fakt, że nowe technologie są powszechne i dotyczą większości aspektów naszego życia – zarówno publicznego, jak i prywatnego – należy mieć świadomość stałej, całodobowej dostępności ofiary, która nie może uciec przed tą formą przemocy. Ponadto nowe technologie mogą ułatwiać dostęp do prywatnych informacji o ofierze, wcześniej niedostępnych dla osób trzecich [4]. Działania te można określić natrętnymi, ponieważ nawet gdy są podejmowane jednorazowo, potencjalnie prowadzą do udostępniania negatywnych treści na temat ofiary i publikowania ich w sieci niezliczoną ilość razy [8]. Przykładem może być udostępnianie kompromitujących zdjęć online i włamywanie się na osobiste konta pracowników w celu pozyskania intymnych informacji.

Powtarzalność

Nowe technologie informacyjno-komunikacyjne umożliwiają wielokrotny dostęp do agresywnych treści, które opublikowano online. Jeśli powtarzalność jest wskaźnikiem dotkliwości [9], to krzywdzące plotki na temat danej osoby – nawet gdy mają jednorazowy charakter – należy uznać za cyberprzemoc, ponieważ tweetowane i udostępniane dalej mogą dotrzeć do ogromnej i niekontrolowanej grupy osób. Wynika to z faktu, że w przeciwieństwie do tradycyjnego mobbingu działania cyberprzemocowe mogą się okazać niemożliwe do monitorowania w praktyce.

Anonimowość

Cyberprzemoc wiąże się z anonimowym zastraszaniem. Badania wykazały, że odsetek ofiar cyberprzemocy, które znają tożsamość sprawców, waha się od 43% do 80% [10]. Taka możliwość anonimowego działania jest niebezpieczna, ponieważ stanowi istotny czynnik ryzyka stosowania cyberprzemocy w przyszłości [11]. Wynika to z fałszywego poczucia bezkarności sprawców, zwłaszcza że ich identyfikacja – zarówno przez same ofiary, jak i organy ścigania – jest zwykle utrudniona. Należy również podkreślić, że niektóre narzędzia komunikacji elektronicznej (np. Snapchat), w których wiadomości są widoczne tylko przez określony czas, mogą nasilać to poczucie bezkarności.

Rodzaje działań cyberprzemocowych

Należy mieć na uwadze, że – jak wcześniej zaznaczono – tak, jak nie ma uniwersalnej definicji cyberprzemocy, tak nie istnieje jednolita kategoryzacja działań o charakterze cyberprzemocowym. Przykładowo, klasyfikacja różnych form cyberprzemocy, opisana przez Williard [12] jest następująca:

- *flaming* – wywoływanie gwałtownego, krótkotrwałego sporu z ofiarą bądź grupą ofiar, obejmującego obraźliwe, wulgarne uwagi, obelgi, a czasem wręcz groźby przesyłane drogą elektroniczną;
- nękanie (*harassment*) – powtarzające się, nieustanne wysyłanie ofierze obraźliwych komunikatów za pośrednictwem osobistych komunikatorów (takich jak Messenger czy WhatsApp) lub poczty elektronicznej;
- oczernianie (*denigration*) – wypowiedanie się o ofierze w krzywdzący, kłamliwy lub okrutny sposób; takie wypowiedzi mogą być zamieszczane w sieci lub bezpośrednio wysyłane do innych osób drogą elektroniczną;
- podszywanie się (*impersonation*) przez sprawcę pod ofiarę i zamieszczanie w jej imieniu informacji, które ją dyskredytują;
- *outing i trickery* – publiczne zamieszczanie, wysyłanie bądź przekazywanie osobistych wiadomości lub zdjęć ofiary, zwłaszcza takich, które zawierają intymne informacje i są dla

niej potencjalnie kompromitujące; u podstaw tych działań może leżeć podstęp (tj. sprawca oszukuje ofiarę, że przekazane przez nią intymne treści zachowa dla siebie, podczas gdy w rzeczywistości rozpowszechnia je w sieci bądź wykorzystuje jako narzędzie szantażu);

- wykluczenie (*exclusion*) ofiary z danej grupy społecznej, wskutek czego staje się ona wyrzutkiem w określonym środowisku komunikującym się drogą elektroniczną;
- *cyberstalking* – cykliczne wysyłanie ofierze wiadomości, które zawierają groźby, są wyjątkowo obraźliwe lub wymuszają określone rzeczy;
- groźenie online (*cybertreats*) – bezpośrednie groźenie ofierze wyrządzeniem jej krzywdy bądź nakłanianie jej do popełnienia samobójstwa (takie groźby, przesyłane drogą elektroniczną, zawierają zazwyczaj informacje o rzeczywistym planowanym zdarzeniu) albo umieszczanie w sieci niepokojących materiałów, prezentujących ofiarę jako osobę chwiejną emocjonalnie, która może rozważyć skrzywdzenie siebie lub innych.

Vranjes i in. [13] dokonali z kolei kategoryzacji działań cyberprzemocowych, ograniczając się wyłącznie do środowiska pracy. Warto podkreślić, że ta klasyfikacja stanowiła podstawę do opracowania przez tych samych autorów narzędzia do pomiaru narażenia na cyberprzemoc w pracy, tj. skali ICW-W [13]. Lista tych działań obejmuje:

- ignorowanie telefonów, maili lub innych wiadomości przesyłanych przez pracownika drogą elektroniczną;
- udostępnianie osobom trzecim maili pracownika, aby mu zaszkodzić;
- publiczne krytykowanie – za pomocą narzędzi informacyjno-komunikacyjnych – pracy wykonanej przez pracownika;
- ukrywanie przed pracownikiem ważnych maili bądź dokumentów, aby uniemożliwić mu prawidłowe wykonywanie pracy;
- szerzenie drogą elektroniczną plotek i fałszywych informacji na temat pracownika;
- znieważanie i zastraszanie pracownika lub groźenie mu za pomocą narzędzi informacyjno-komunikacyjnych;
- wygłaszanie – za pomocą narzędzi informacyjno-komunikacyjnych – obraźliwych lub obelżywych uwag na temat pracownika, dotyczących np. jego pochodzenia, wyglądu, poglądów lub życia prywatnego;
- hakowanie prywatnych informacji i wykorzystywanie ich do zdyskredytowania pracownika;
- udostępnianie w sieci zdjęć lub filmów pracownika, aby go ośmieszyć;
- kradzież tożsamości pracownika w sieci.

Skala cyberprzemocy w miejscu pracy

Brak uniwersalnej, powszechnie przyjętej definicji cyberprzemocy w miejscu pracy niewątpliwie utrudnia oszacowanie skali tego zjawiska. Do tej pory znaczna część badań

w tym obszarze koncentrowała się na sektorze edukacji. Badanie przeprowadzone na Uniwersytecie Sheffield (Wielka Brytania) wśród ponad 300 pracowników naukowych wskazuje, że w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających to badanie osiem na dziesięć osób doświadczyło przynajmniej jednego zachowania noszącego znamiona cyberprzemocy. Okazało się również, że 20% respondentów doświadczało tego typu zachowań przynajmniej raz w tygodniu [14]. Taką skalę zjawiska potwierdzają też badania przeprowadzone w grupie pracowników kanadyjskich uczelni. Na ich podstawie ustalono, że 25% z tych osób doświadczyło cyberprzemocy ze strony studentów (15%) lub współpracowników (12%) [10]. Podobnie badania w grupie czeskich nauczycieli wskazują na wysoki odsetek osób dotkniętych cyberprzemocą, aczkolwiek w tym przypadku tylko 3,5% doświadczało takiej przemocy dłużej niż przez tydzień [15].

Problem cyberprzemocy jest zauważalny nie tylko w edukacji. Zgodnie z wynikami sondażu z 2009 r. aż 22% szwedzkich dziennikarzy było ofiarami przemocy online [16]. Z kolei badania przeprowadzone wśród ponad 800 pracowników reprezentujących różne sektory gospodarki Nowej Zelandii pokazały, że 15% z tych osób było zastraszanych, a 3% doświadczało cyberprzemocy przynajmniej raz w tygodniu od co najmniej pół roku [3]. Australijskie badania, obejmujące grupę ponad 600 pracowników administracji publicznej, pozwoliły ustalić, że 72% urzędników doświadczało bądź było obserwatorami cyberprzemocy w pracy. Jednocześnie 74% z nich oceniało swoje miejsce pracy jako „wysocje stresujące” [17, 18]. Dla porównania, wyniki badań przeprowadzonych w grupie 103 australijskich pracowników przetwórstwa przemysłowego pokazały, że 34% z nich doświadczało tradycyjnego mobbingu w pracy (twarz w twarz), a 11% – cyberprzemocy w pracy. Jednocześnie wszystkie ofiary cyberprzemocy doświadczyły w tym samym czasie tradycyjnego mobbingu [19]. Według najnowszych wyników badań przeprowadzonych na reprezentatywnej próbie ponad 1800 fińskich pracowników 17% z nich doświadcza cyberprzemocy w pracy średnio raz w miesiącu [20].

Do tej pory przeprowadzono niewiele badań koncentrujących się na skutkach cyberprzemocy w miejscu pracy. Dotychczasowe wyniki pokazują m.in., że doświadczenie cyberprzemocy w pracy prowadzi do zaburzeń depresyjnych [21] oraz niskiej satysfakcji z pracy [5]. Dalej omówiono skutki cyberprzemocy na poziomie indywidualnym, ze szczególnym uwzględnieniem negatywnych konsekwencji dla zdrowia psychicznego pracowników, a także na poziomie organizacyjnym.

Konsekwencje cyberprzemocy na poziomie indywidualnym

Jak zaznaczono wcześniej, istnieje niewiele badań nad konsekwencjami cyberprzemocy

w miejscu pracy, choć zdaniem ekspertów [2] nie ma podstaw, by zakładać, że jej skutki są mniej dotkliwe niż w przypadku tradycyjnych form przemocy. W literaturze poświęconej cyberprzemocy wśród dzieci i młodzieży wskazuje się na liczne negatywne konsekwencje tego zjawiska w obrębie zdrowia fizycznego i psychicznego, m.in. na: zaburzenia lękowe i depresyjne, nadużywanie substancji psychoaktywnych, problemy ze snem, zaburzenia psychosomatyczne czy wręcz podejmowanie prób samobójczych [19]. Okazuje się, że cyberprzemoc ma silny wpływ na zachowania nastolatków, takie jak absencja w szkole czy nawet jej porzucanie, a także na spadek wydajności [22].

Podobnie w badaniach dotyczących cyberprzemocy w pracy ustalono, że doświadczenie tego zjawiska stanowi istotny czynnik powodujący gorszy stan psychiczny, fizyczny i emocjonalny badanych pracowników [6]. Cyberprzemoc w pracy miała negatywny wpływ na ofiary – prowadziła m.in. do zaburzeń lękowych, niezadowolona z pracy i rozważania odejścia z pracy oraz ogólnie gorszego samopoczucia psychicznego [5]. W swoich badaniach Ovejero i in. [23] podjęli próbę przyporządkowania skutków, jakie cyberprzemoc powoduje u indywidualnych pracowników, do następujących trzech odrębnych kategorii:

- skutki fizyczne (ból głowy i brzucha, zaburzenia snu, zmęczenie, ból pleców, utrata apetytu, problemy z trawieniem itp.),
- skutki psychologiczne i emocjonalne (lęk, niepokój, smutek, stres, zaburzenia depresyjne),
- skutki psychospołeczne (poczucie izolacji i osamotnienia, ostracyzm czy wręcz społeczne odrzucenie).

Konsekwencje cyberprzemocy na poziomie organizacji

Przemoc w miejscu pracy wiąże się z ogromnymi kosztami ponoszonymi przez organizację. Badania wykazały, że pojawienie się przemocy w pracy wpływa na: wydajność organizacji, kulturę organizacyjną, efektywność zespołów, satysfakcję z pracy czy planowanie przez pracowników odejścia z pracy – są to czynniki, które wyraźnie odbijają się na skuteczności organizacji [24]. Istnieją podstawy, by sądzić, że również cyberprzemoc może poważnie zagrażać funkcjonowaniu organizacji. Dotychczasowe badania wskazują na spadek produktywności nie tylko samych ofiar, lecz także sprawców cyberprzemocy, którzy czas i energię poświęcają na nękanie ofiar zamiast na wykonywanie zadań zawodowych. Jednocześnie spada wydajność ofiar, które swe zasoby i całą energię angażują w radzenie sobie z agresją sprawców [25]. Spadek produktywności da się także zauważyć u obserwatorów cyberprzemocy, np. współpracowników. Takie wnioski płyną również z brytyjskich badań wśród pracowników Queensland University of Technology, których wydajność i produktywność spała w przypadku narażenia na cyberprzemoc

[17]. Inne badania potwierdzają, że cyberprzemoc ma negatywny wpływ na zaangażowanie pracowników [26, 27] i ich absencję w pracy [28]. Ponadto ofiary cyberprzemocy częściej przejawiały zachowania kontrproduktywne w organizacji i mniejszą satysfakcję z pracy [29]. Wyniki przytoczonych badań powinny motywować pracodawców do podejmowania działań ograniczających cyberprzemoc w pracy. Muszą oni mieć świadomość, że zaangażowanie pracowników przekłada się na wyższe zyski firmy, lepszą samoocenę pracowników oraz wzrost organizacyjnych zachowań obywatelskich¹, tzw. *organizational citizenship behaviour*, stanowiących przeciwieństwo zachowań kontrproduktywnych. Wcześniejsze badania pokazały też, że przemoc w pracy prowadzi do istotnego pogorszenia relacji między pracownikami, a tym samym do pogorszenia funkcjonowania zespołów. To z kolei może jeszcze pogłębić cyberprzemoc w organizacji (efekt błędnego koła). Ponadto przemoc w pracy często wiąże się ze stosowaniem destrukcyjnych stylów przywództwa i mniej skutecznych strategii organizacyjnych, co może zakłócać procesy pracy, utrudniać realizację oczekiwań klientów i ogólnie osłabiać możliwość odniesienia przez firmę sukcesu [29].

Jak już wspomniano, ofiary cyberprzemocy ponoszą znaczne szkody zdrowotne, które – oprócz tego, że same w sobie są destrukcyjne – zmuszają pracowników do nieobecności w pracy. Przykładowo z badań przeprowadzonych w 2016 r. na reprezentatywnej próbie kanadyjskich pracowników, liczącej 5700 osób, wynika, że szacowany koszt absencji spowodowanej narażeniem na przemoc osiąga blisko 19 mld dolarów kanadyjskich rocznie [30]. Oprócz tego pracodawcy muszą się liczyć z kosztami wewnętrznych dochodzeń i mediacji oraz kosztami postępowań sądowych i dochodzenia roszczeń przez ofiary. Ponieważ prześladowanie w pracy prowadzi do zwiększonej rotacji personelu, konieczne jest ciągłe rekrutowanie i szkolenie nowych pracowników, a to oznacza kolejne wydatki. Badania przeprowadzone wśród irlandzkich pracowników pokazały, że 60% respondentów doświadczyających przemocy rozważało odejście z pracy, a 15% faktycznie z niej odeszło [31].

Trzeba podkreślić, że cyberprzemoc może szkodzić reputacji firmy [32]. Utrata dobrego wizerunku stanowi zaś poważny sygnał dla przyszłych pracowników, że mogą nie być dostatecznie doceniani i szanowani, co zniechęca potencjalnych kandydatów do ubiegania się o pracę w danej firmie.

Z przedstawionych badań wyraźnie wynika, że cyberprzemoc w miejscu pracy ma poważne konsekwencje nie tylko dla nękanek pracowników, lecz przynosi wiele szkód organizacji jako całości.

¹ Dobrowolne zachowania podejmowane na rzecz organizacji, niewpisujące się w zakres formalnych obowiązków pracownika, a przyczyniające się do efektywnego funkcjonowania organizacji.

Podsumowanie

Mimo że tradycyjny mobbing i cyberprzemoc w miejscu pracy mają wiele wspólnych cech, to jednak ze względu na narzędzia, którymi posługują się sprawcy cyberprzemocy (nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne), charakteryzuje się ona większą częstotliwością agresywnych zachowań i skuteczniej pozwala na zachowanie anonimowości. Właśnie dlatego konsekwencje cyberprzemocy w pracy mogą być znacznie poważniejsze. Jedną z najdotkliwszych jest pogłębiające się poczucie bezradności – nawet u osób, które ogólnie dobrze radzą sobie z negatywnymi zachowaniami w pracy [33].

Tymczasem sprawcy cyberprzemocy w pracy dysponują coraz nowszymi sposobami krzywdzenia ofiar. Dystans między światem wirtualnym a rzeczywistym może ich ośmielać do podejmowania działań, które dzięki wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych naruszają szereg dóbr osobistych ofiary. W rezultacie ofiara ma poczucie mniejszej zdolności ochrony przed sprawcą, zwłaszcza gdy do aktów agresji dochodzi na publicznym forum internetowym, np. na portalach społecznościowych, takich jak Facebook czy Twitter, a zatem na oczach potencjalnie nieskończonej liczby obserwatorów w cyberprzestrzeni. Cyberprzemoc może przynikać znaczną część życia danej osoby i powodować u niej niezdolność do psychicznego oderwania się od zdarzenia, dlatego też nie pozwala ofierze odizolować się od źródła notorycznego stresu. Pracownik będący obiektem długotrwałej cyberprzemocy doznaje poważnych konsekwencji, jeśli chodzi o zdrowie psychiczne i fizyczne. W efekcie cyberprzemoc generuje negatywne skutki dla organizacji, np. spadek produktywności i rentowności czy też inne koszty finansowe i organizacyjne.

BIBLIOGRAFIA

- [1] FERTIK, M., THOMPSON, D. Wild West 2.0: how to protect and restore your online reputation on the untamed social frontier. New York: American Management Association, 2010.
- [2] de STEFANO, V., et al. System needs update: upgrading protection against cyberbullying and ICT-enabled violence and harassment in the world of work. ILO Working Paper 1. Geneva: ILO, 2020.
- [3] GARDNER, D., et al. Predictors of workplace bullying and cyber-bullying in New Zealand. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2016, 13(5): 448-462.
- [4] VRANJES, I., et al. The dark side of working online: towards a definition and an emotion reaction model of workplace cyberbullying. Computers in Human Behaviour. 2017, 69: 324-334.
- [5] COYNE, I., et al. Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a disempowerment approach. International Journal of Human Resource Management. 2017, 28(7): 945-972.
- [6] FARLEY, S., et al. Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. Work & Stress. 2016, 30(4): 293-317.
- [7] DREDGE, R., GLESSON, J., de la PIEDAD, X. Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective. Computers in Human Behavior. 2014, 36: 13-20.
- [8] DOOLEY, J.J., PYZALSKI, J., CROSS, D. Cyberbullying versus face-to-face bullying: a theoretical and conceptual review. Zeitschrift für Psychologie/ Journal of Psychology. 2009, 217(4): 182-188.
- [9] RODKIN, P.C., FISCHER, K. Cyberbullying from psychological and legal perspectives symposium: Cyberbullying: emerging realities and legal challenges. Missouri Law Review. 2012, 77(3): 619-640.
- [10] CASSIDY, W., JACKSON, M., FAUCHER, C. Gender differences and cyberbullying towards faculty members in higher education. [In:] R. Navarro, S. Yubero, E. Larrañaga (eds.): Cyberbullying across the globe: gender, family, and mental health. Springer 2016, 79-98 pp.
- [11] BARLETT, C.P., GENTILE, D.A., CHEW, C. Predicting cyberbullying from anonymity. Psychology of Popular Media Culture. 2016, 5(2): 171-180.
- [12] WILLARD N.E. Cyberbullying and Cyberthreats. Research Press, Champaign, Illinois, 2007.
- [13] VRANJES, I., BAILLIEN, E., VANDEBOSCH, H., ERREYERS, S., DE WITTE, H. When workplace bullying goes online: construction and validation of the Inventory of Cyberbullying Acts at Work (ICA-W), European Journal of Work and Organizational Psychology. 2018, 27(1): 28-39.
- [14] Hidden cyberbullying is as common as conventional counterpart in the workplace [online]. 2012, University of Sheffield, <https://www.sheffield.ac.uk/news/nr/cyberbullying-festival-social-sciences-christine-sprigg-carolyn-axtell-sam-farley-1.222243> [19.11.2021].
- [15] KOPECKÝ, K., SZOTKOWSKI, R. Specifics of cyberbullying of teachers in Czech schools – a national research. Informatics in Education. 2017, 16(1): 103-119.
- [16] GIACCON M., et al. Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Eurofound, 2015, <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies>.
- [17] Cyberbullying making Australian public servants miserable. Queensland University of Technology, 2016, <https://www.qut.edu.au/news?news-id=101295>.
- [18] LAWRENCE, F.J. Prevalence and consequences of negative workplace cyber communications in the Australian public sector. Doctoral thesis. Queensland University of Technology, 2015.
- [19] PRIVITERA, C., CAMPBELL, M.A. Cyberbullying: the new face of workplace bullying? CyberPsychology & Behavior. 2009, 12(4): 395-400.
- [20] OKSANEN, A., et al. Cyberbullying victimization at work: social media identity bubble approach. Computers in Human Behavior. 2020, 109, doi: 10.1016/j.chb.2020.106363.
- [21] TENNANT, J.E., et al. The dangers of the web: cybervictimization, depression, and social support in college students. Computers in Human Behavior. 2015, 50: 348-357.
- [22] MITCHELL, K.J., YBARRA, M., FINKELHOR, D. The relative importance of online victimization in understanding depression, delinquency, and substance use. Child Maltreatment. 2007, 12: 314-324.
- [23] OVEREJO, A., et al. Cyberbullying: definitions and facts from a psychosocial perspective. [In:] R. Navarro, S. Yubero, E. Larrañaga (eds.): Cyberbullying across the globe: gender, family, and mental health. Springer, 2016.
- [24] SAMNANI, A.K., SINGH, P. 20 years of workplace bullying research: a review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. Aggression and Violent Behaviour. 2012, 17(6): 581-589.
- [25] WEST, B., et al. Cyberbullying at work: in search of effective guidance. Laws. 2014, 3(3): 598-617.
- [26] MUHONEN, T., JONSSON, S., BACKSTROM, M. Consequences of cyberbullying behavior in working life. The mediating roles of social support and social organizational climate. International Journal of Workplace Health Management. 2017, 10(5): 376-390.
- [27] TIAMBOONPRASERT, W., CHAROENSUKMONGKOLI, P. Effect of ethical leadership on workplace cyberbullying exposure and organizational commitment. Journal of Behavioral Science Research. 2020, 15(3): 85-100.
- [28] KOWALSKI, R.M., TOT, A., MORGAN, M. Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. The Journal of Social Psychology. 2017, 158(1): 64-81.
- [29] CREASY, T., CARNES, A. The effects of workplace bullying on team learning, innovation and project success as mediated through virtual and traditional team dynamics. International Journal of Project Management. 2017, 35(6): 964-977.
- [30] MARSCHALL, D. Understanding, managing and preventing workplace bullying. 2016, https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/february_workplace_webinar.pdf.
- [31] O'CONNELL, P., CALVERT, E., WATSON, D. Bullying in the workplace: Survey Reports, 2007. Dublin: Department of Enterprise, Trade and Employment, 2007.
- [32] WINGATE, V.S., MINNEY, J.A., GUADAGNO, R.E. Sticks and stones may break your bones, but words will always hurt you: a review of cyberbullying. Social Influence. 2013, 8(2-3): 87-106.
- [33] STICCA, F., PERREN, S. Is cyberbullying worse than traditional bullying? Examining the differential roles of medium, publicity, and anonymity for the perceived severity of bullying. Journal of Youth and Adolescence. 2013, 42(5): 739-750, doi: 10.1007/s10964-012-9867-3.

Opracowano i wydano na podstawie wyników V etapu programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”, finansowanego w zakresie badań naukowych i prac rozwojowych ze środków Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (projekt nr IV.PB.04 pt. „Badania indywidualnych i organizacyjnych uwarunkowań zjawiska cyberprzemocy w miejscu pracy”). Koordynator programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy.