

Magdalena Warszewska-Makuch

Radzenie sobie z cyberprzemocą w miejscu pracy



Radzenie sobie z **cyberprzemocą** w miejscu pracy

Materiały informacyjne opracowano na podstawie wyników V etapu programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”, finansowanego w latach 2020-2022 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”.

Koordinator Programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy

Autorka: dr Magdalena Warszewska-Makuch
Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy

Projekt okładki i opracowanie graficzne: Jolanta Maj
Opracowanie redakcyjne: Kamil Jach

Materiały ilustracyjne: bigstockphoto

© Copyright by Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy
Warszawa 2022

ISBN: 978-83-7373-376-3

CIOP  **PIB**

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy
ul. Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa
tel. (48-22) 623 36 98, www.ciop.pl

CZYM JEST CYBERPRZEMOC W MIEJSCU PRACY?

Cyberprzemoc w pracy rozumiemy jako sytuację, w której pracownik jest systematycznie narażony na negatywne działania, w związku ze swoją pracą, podejmowane z wykorzystaniem nowych technologii (np. telefonu, poczty elektronicznej, stron internetowych, mediów społecznościowych). Jednocześnie ma on trudności z obronieniem się przed tymi działaniami (Farley i in., 2016).

Mimo rosnącej cyfryzacji i pracy zdalnej nadal wiele osób kojarzy cyberprzemoc ze zjawiskiem występującym głównie wśród dzieci i młodzieży. Należy wyraźnie zaznaczyć, że miejsca pracy również nie są wolne od cyberprzemocy. W rzeczywistości, sprawcy przemocy w pracy coraz częściej wykorzystują cyberprzemoc do zastraszania współpracowników i kontrolowania swojego otoczenia.



Należy zaznaczyć, że cyberprzemoc różni się od tradycyjnego mobbingu, gdyż sprawca często pozostaje anonimowy, negatywne zachowania wobec konkretnego pracownika są widoczne dla szerszej grupy obserwatorów, do aktów cyberprzemocy może dochodzić poza fizycznym miejscem pracy. Cyberprzemoc jest szczególnie szkodliwym zjawiskiem, ponieważ może wywołać poważne konsekwencje za pomocą tylko „kilku kliknięć” (Fertik, 2010), a treści cyfrowe pozostawiają ślad, który trudno jest trwale wymazać.

Do tej pory, a więc do listopada 2022 r., cyberprzemoc nie została zdefiniowana w prawie polskim ani międzynarodowym. Natomiast nie ulega wątpliwości, że jest to realne zjawisko, zasięg którego wzrasta wraz z coraz powszechniejszym w skali globalnej dostępem do Internetu. W roku 1995 tylko niecały 1% światowej populacji miał dostęp do sieci. W ciągu kolejnych 25 lat, do 2020 roku, ten udział wzrósł do 59%, co oznacza, że ponad 4,5 miliarda ludzi jest użytkownikami Internetu. Zgodnie z przewidywaniami do 2030 r. 95% światowej populacji będzie miało dostęp do Internetu i tym samym będzie narażone na doświadczanie różnych form cyberprzemocy.



Cyberprzemoc wobec kobiet

Cyberprzemocy doświadczają oczywiście wszyscy użytkownicy Internetu, niezależnie od płci i wieku, aczkolwiek nie można przejść obojętnie wobec faktu, że **najczęstszymi ofiarami tego zjawiska są kobiety** (a zwłaszcza nastolatki).

Zgodnie z badaniami przeprowadzonymi przez organizację Working to Halt Online Abuse **w latach 2000–2013, w 70% przeanalizowanych spraw ofiarami były kobiety, z czego 42% w wieku od 18 do 30 lat.** Wg danych dostarczanych przez organizację UN Woman, kobiety są 27 razy bardziej narażone na cyberprzemoc niż mężczyźni – **aż 73% kobiet na świecie doświadczyło przynajmniej jednej formy przemocy w Internecie, której sprawcami w 61% przypadków byli mężczyźni.** Z kolei z raportu opracowanego przez fundację Plan International na temat cyberprzemocy wobec dziewczynek na całym świecie wynika, że **58% badanych doświadczyło przynajmniej jednej z form cyberprzemocy**, czego skutkiem było **cierpienie emocjonalne (dla 42%) i strach o swoje życie lub bezpieczeństwo (dla 24%).** Do podobnych wniosków doszli autorzy badań zorganizowanych przez Pew Research Center – wg zgromadzonych przez nich danych **kobiety częściej niż mężczyźni doświadczają poważnych form cyberprzemocy i są bardziej narażone na negatywne konsekwencje emocjonalne.** Powyższe dane pozostają w zgodzie ze statystykami Europejskiego Instytutu ds. Równości Kobiet i Mężczyzn..

¹ S. Morgan, Humans On The Internet Will Triple From 2015 To 2022 And Hit 6 Billion, <https://cybersecurityventures.com/how-many-internet-users-will-the-world-have-in-2022-and-in-2030/>
² Europejski Instytut ds. Równości Kobiet i Mężczyzn, Przemoc wobec kobiet i dziewcząt w sieci, 2017



Przykłady działań cyberprzemocowych w pracy

- **Ignorowanie maili, telefonów lub innych wiadomości** przesyłanych przez pracownika drogą elektroniczną;
- **Udostępnianie osobom trzecim maili** pracownika by mu zaszkodzić;
- **Publiczne krytykowanie** wykonanej przez pracownika pracy za pomocą narzędzi informacyjno-komunikacyjnych
- **Ukrywanie przed pracownikiem ważnych maili** bądź dokumentów by uniemożliwić mu prawidłowe wykonywanie pracy;
- **Szerzenie drogą elektroniczną plotek**, a także fałszywych informacji na temat pracownika;
- **Znieważanie, zastraszanie, bądź grożenie pracownikowi** za pomocą narzędzi informacyjno-komunikacyjnych
- **Wygłaszanie obraźliwych, bądź obelżywych uwag** na temat pracownika dotyczących jego pochodzenia, wyglądu, poglądów lub życia prywatnego za pomocą narzędzi informacyjno-komunikacyjnych
- **Przejmowanie (ang. hacking) informacji na temat życia prywatnego** pracownika, a następnie wykorzystywanie ich w celu jego zdyskredytowania;

Co nie jest przemocą/cyberprzemocą w miejscu pracy?

Należy podkreślić, że **nie wszystkie niewygodne lub nieprzyjemne doświadczenia w miejscu pracy można zakwalifikować jako przemoc/cyberprzemoc w miejscu pracy**. Do przemocy nie zaliczamy m.in.

- Nakładania na pracownika realnych celów i terminów realizacji zadań;
- Omawiania z pracownikiem niezadowolających wyników jego pracy w szczerzy i konstruktywny sposób;
- Podejmowania decyzji o nieawansowaniu pracownika z przyczyn zawodowych;
- Działania dyscyplinarne lub rozwiązanie z pracownikiem stosunku pracy wynikające z realnych, uzasadnionych powodów.



CO ZWIĘKSZA RYZYKO CYBERPRZEMOCY W ORGANIZACJI?

Czynniki indywidualne

Prawdopodobieństwo stania się ofiarą cyberprzemocy w pracy wiąże się z takimi uwarunkowaniami na poziomie indywidualnym, jak:

- **Niska pozycja** zajmowana przez pracownika w organizacji;
- **Rodzaj umowy** o pracę np. pracownicy platformowi, kontraktowi, prowadzący działalność na własny rachunek, którzy są gorzej chronieni prawem;
- Duża **aktywność pracownika na portalach** społecznościowych;
- **Uwarunkowania osobowościowe** tj., ofiarami cyberprzemocy łatwiej mogą się stać osoby wycofane emocjonalnie, z niską samoocena, jak również osoby tzw. prowokujące, które przejawiają agresywne zachowania wobec innych; em stosunku pracy wynikające z realnych, uzasadnionych powodów.

Czynniki organizacyjne

Ryzyko cyberprzemocy w organizacji wzrasta jeśli psychospołeczne środowisko pracy jest niewłaściwe. Wśród czynników ryzyka możemy wymienić:

- **Politykę/kulturę organizacyjną** przyzwalającą lub nie reagującą na działania cyberprzemocowe podejmowane przez pracowników;
- **Wprowadzanie zmian** organizacyjnych;
- **Niskie wsparcie społeczne** ze strony współpracowników i bezpośrednich przełożonych;
- **Klimat społeczny oparty na rywalizacji**, charakteryzujący się dużą liczbą nierozwiązanych konfliktów między pracownikami;
- Słaba jakość przywództwa m.in. brak etycznego stylu przywództwa.



JAKIE SĄ KONSEKWENCJE CYBERPRZEMOCY W PRACY?

Konsekwencje dla indywidualnych pracowników

Konsekwencje, które ponoszą osoby doświadczające cyberprzemocy w pracy, są bardzo poważne i w szczególności dotyczą **zaburzeń w obrębie zdrowia psychicznego i fizycznego pracowników**. Są to między innymi:

- Zaburzenia psychiczne, m.in. niepokój, depresja, ataki paniki, problemy ze snem;
- Dolegliwości psychosomatyczne m.in.. napięcia mięśniowe, bóle głowy, zmęczenie, problemów w obrębie układu pokarmowego;
- Zaburzenia funkcji poznawczych tj. obniżona koncentracja i zdolność do podejmowania decyzji, trudności w rozwiązywaniu problemów;
- Utraty poczucia własnej wartości;
- Poczucie izolacji i osamotnienia, ostracyzm społeczny;
- Pogorszenie relacji ze współpracownikami, rodziną i przyjaciółmi;
- Myśli/próby samobójcze.



Konsekwencje dla organizacji

Cyberprzemoc wiąże się również z poważnymi skutkami dla organizacji, ponieważ może szybko prowadzić do:

- Wzrostu absencji chorobowej;
- Wzrostu fluktuacji kadr;
- Spadku produktywności;
- Wzrostu kosztów prowadzenia wewnętrznych dochodzeń;
- Wzrostu kosztów związanych z koniecznością wypłaty odszkodowań dla ofiar;
- Wzrostu zachowań kontrproduktywnych;
- Utraty dobrego wizerunku firmy;
- Pogorszenia kultury organizacyjnej. społeczny;
- Pogorszenie relacji ze współpracownikami.

PRZECIWDZIAŁANIE CYBERPRZEMOCY W PRACY

Jak pracodawcy mogą przeciwdziałać cyberprzemocy w pracy?

Mimo że pracodawcy często mogą nie być w stanie od razu rozpoznać, że cyberprzemoc ma miejsce w ich organizacji, ważne jest by **wdrażali zabezpieczenia i rozwiązania przeciwdziałające temu zjawisku**. Poniżej przedstawiono narzędzia i metody, które mogą być wdrożone w organizacji w ramach prewencji i radzenia sobie z przypadkami cyberprzemocy.



- **Polityka anty cyberprzemocowa**

Polityka anty cyberprzemocowa stanowi formalny system przeciwdziałania cyberprzemocy. Jej **głównym celem jest informowanie wszystkich pracowników jakie wartości i normy zachowań są pożądane, a jakie nie będą akceptowane w organizacji**. Ponadto może ona zawierać zapisy dotyczące sposobu monitorowania i zgłaszania przypadków cyberprzemocy oraz stosowania sankcji wobec sprawców. Wszyscy nowi pracownicy powinni przeczytać i podpisać politykę przeciwdziałania cyberprzemocy obowiązującą w organizacji. Taka polityka powinna jasno określać, co stanowi cyberprzemoc i podawać przykłady niewłaściwych zachowań. Polityka powinna uświadomić pracownikom, jakie działania powinni podjąć, jeśli doświadczą takich zachowań lub będą ich świadkiem. psychicznego i fizycznego pracowników. Są to między innymi:

- **Szkolenia etyczne**

W organizacji można przeprowadzać szkolenia, których celem jest **zmiana percepcji i wzrost świadomości sprawców**, co do ich moralnej odpowiedzialności za stosowanie cyberprzemocy. Szkolenia etyczne mogą obejmować nie tylko samych sprawców, ale również kadrę zarządzającą oraz inne osoby odpowiedzialne za przeciwdziałanie i radzenie sobie z cyberprzemocą w organizacji tj. specjaliści HR, czy przedstawiciele związków zawodowych. Takie szkolenia stanowią narzędzie kształtujące sposób rozumienia przez pracowników zjawiska cyberprzemocy i pomagają im w zrozumieniu zasad polityki anty cyberprzemocowej. Dzięki aktywnemu zaangażowaniu pracowników i zapewnieniu im przestrzeni do dyskusji, mogą oni lepiej zrozumieć swoją odpowiedzialność za zapobieganie i interweniowanie w sytuacjach, w których dochodzi do działań o charakterze cyberprzemocy.

- **Kształtowanie etycznego przywództwa**

W przeciwdziałaniu cyberprzemocy w pracy niezwykle ważne jest podnoszenie świadomości kadry zarządzającej, co do jej roli w wyznaczaniu standardów i kreowaniu środowiska pracy wolnego od cyberprzemocy. Kluczowe jest by kierownicy i nieformalni liderzy wyznaczali w swoich zespołach standardy zachowań wobec innych pracowników oparte na szacunku i odpowiedzialności, obowiązujące wszystkich członków. Kierownicy powinni demonstrować i przekazywać wzory odpowiednich zachowań w organizacji poprzez osobiste działanie i budowanie właściwych relacji międzyludzkich.

- **Rozpatrywanie zgłoszeń dotyczących cyberprzemocy**

Zgłoszenia cyberprzemocy należy zawsze traktować poważnie. Najgorszą reakcją jest zignorowanie zgłoszenia lub opóźnienie w jego rozpatrzeniu. Pracownikowi zgłaszającemu cyberprzemoc należy wyjaśnić proces, w ramach którego sprawa zostanie załatwiona i podać ramy czasowe. Osoba rozpatrująca skargę powinna przyjąć neutralne podejście i pozwolić wszystkim stronom na udzielenie wyczerpujących odpowiedzi. Zapisy tych rozmów i wywiadów należy zachować w dokumentacji, a sprawę należy rozpatrzyć ponownie, jeśli strony nie są zadowolone z wyniku.





- **Zapewnienie wsparcia ofiarom cyberprzemocy**

Organizacja powinna zapewnić ofiarom cyberprzemocy wsparcie. Ważne by przełożony miał kontakt z pracownikiem, który zgłosił cyberprzemoc, aby sprawdzić, czy działania podjęte przez kierownictwo były skuteczne. Pracownikowi należy pozwolić wyrazić wszelkie opinie i wątpliwości, jakie może mieć odnośnie złożonej skargi. Ponadto powinno się mu zaoferować wsparcie np. poprzez regularne spotkania kontrolne, zapewnienie pomocy psychologicznej/lekarskiej, czy danie pracownikowi czasu na dojście do równowagi po sytuacji związanej z cyberprzemocą.

Co może zrobić pracownik narażony na cyberprzemoc?

Każdy ma prawo do pracy w miejscu, w którym czuje się bezpiecznie, komfortowo i swobodnie. Jakkolwiek w każdej organizacji istnieje ryzyko pojawienia się cyberprzemocy. W związku z tym, wiedza o tym, jak reagować kiedy nas samych dotkną działania cyberprzemocowe jest niezbędna. Każda sytuacja jest inna, ale jeśli wcześniej wiemy, jak poradzić sobie z cyberprzemocą w miejscu pracy istnieje prawdopodobieństwo, że zatrzymamy ją na wczesnym etapie rozwoju.

Poniżej wymieniono sposoby radzenia sobie z cyberprzemocą możliwe do zastosowania przez indywidualnych pracowników (za: Gordon, 2020).

- **Nie reaguj od razu**

Kiedy współpracownik lub przełożony powie coś krzywdzącego, zamieści nieprawdziwe informacje lub zaatakuje nas w sieci, nie należy reagować impulsywnie. Bez względu na to, jak bardzo te słowa są raniące to nie powinniśmy reagować gniewem. Nie chodzi o to, by w ogóle nie reagować, ale by reagować rozsądnie.

- **Odpowiadaj spokojnie i racjonalnie**

Najlepiej skonfrontować się ze sprawcą cyberprzemocy osobiście tj. „twarzą-w-twarz”. Nie należy jednak wszczynać awantury, rzucać obraźliwych słów i oskarżeń.



- **Powiedz sprawcy, że oczekujesz od niego zaprzestania cyberprzemocy**

Należy pamiętać, że nasza interpretacja słowa pisanego może być czasami inna, niż zamierzona przez sprawcę. Dlatego dobrym pomysłem jest zakomunikowanie w otwarty i szczerzy sposób, co nas uraziło. Nie należy uciekać się do gróźb, ale spokojnie przekazać sprawcy, że poczuliśmy się urażeni. Dobrze jest upewnić się, że sprawca rozumie, że żądamy by zakończył stosowanie wobec nas działań które są uznawane za cyberprzemoc. Jeśli zachowanie sprawcy się nie zmieni powinniśmy podjąć kolejne, opisane poniżej kroki.

- **Zbieraj dowody**

Należy zapisywać i drukować wszystkie dowody stosowanej wobec nas cyberprzemocy. Obejmuje to e-maile, wpisy na blogach, posty w mediach społecznościowych, tweety, wiadomości tekstowe itp. Należy pamiętać, że bez gromadzenia dowodów nie będziemy w stanie udowodnić sprawcy cyberprzemocy.

- **Zgłoś cyberprzemoc swojemu pracodawcy**

Zebrane dowody cyberprzemocy powinniśmy niezwłocznie przedstawić naszemu przełożonemu. Ważne jest, aby w sposób ciągły zgłaszać każdy zaistniały incydent. Jeśli pracodawca nie chce zareagować lub zająć się cyberprzemocą, należy rozważyć skontaktowanie się z organizacjami, które mają za zadanie chronić pracowników przed przemocą w pracy m.in. Państwowa Inspekcja Pracy, związki zawodowe. Kolejnym krokiem może być złożenie pozwu do Sądu Pracy.

- **Zgłoś cyberprzemoc dostawcy usług internetowych**

Jeśli do cyberprzemocy dochodzi na naszym prywatnym koncie lub dzieje się na urządzeniach domowych np. prywatny komputer, ważne jest, by zgłosić taką sytuację dostawcy usług internetowych. Jeśli do cyberprzemocy doszło na portalach społecznościowych, to również należy ją zgłosić odpowiednim podmiotom np. Twitter, Facebook, YouTube, czy Instagram posiadają wypracowane mechanizmy, dzięki którym w prosty sposób można powiadomić o otrzymywaniu obraźliwych, niosących znamiona cyberprzemocy treściach.

- **Skontaktuj się z organami ścigania, jeśli cyberprzemoc zawiera groźby karalne**

Groźby śmierci, a także użycia przemocy fizycznej czy zachowania uznawane za stalking są niezgodne z prawem i należy je bezwzględnie zgłaszać organom ścigania.

- **Ogranicz sprawcy możliwość komunikowania się z Tobą**

Jeśli to możliwe należy usunąć swoje aktualne konta na portalach społecznościowych, a także prywatne konta poczty elektronicznej, a następnie założyć nowe, na których zablokujemy sprawcę. Jeśli do cyberprzemocy dochodzi za pośrednictwem telefonu komórkowego, powinniśmy również zmienić numer telefonu. Warto również uzyskać informacje czy nasza poczta służbowa posiada filtr, który pozwala na wysyłanie wiadomości wyłącznie pracownikom z "bezpiecznej" listy. W miarę możliwości, powinniśmy również ograniczyć w pracę naszą komunikację online.

- **Zachowaj dystans**

Należy pamiętać, że w wielu przypadkach, sprawca ma nadzieję, że swoim działaniem wywoła w nas silne, negatywne reakcje. Mimo że jest to niezwykle trudne, to niezależnie od tego, co mówi lub robi sprawca, powinniśmy zachować opanowanie i nie dać się mu sprowokować. Pod wpływem silnych, negatywnych emocji możemy powiedzieć lub opublikować treści, które zaszkodzą nam w pracy i zniszczą nasz dobry wizerunek.



Podsumowanie

W świetle danych statystycznych można zakładać, że wcześniej czy później większa część polskiego społeczeństwa, w tym populacji pracowników, dozna cyberprzemocy. Z problemem tym nie każdy będzie w stanie poradzić sobie samodzielnie, więc warto pamiętać o tym, że istnieją różne instytucje, które mogą nam pomóc w uporaniu się z brzmieniem, które niesie ze sobą nękanie w sieci.

**Pod numerem 800 100 100 działa
TELEFON DLA RODZICÓW I NAUCZYCIELI.**

Można tam znaleźć **bezpłatną i anonimową pomoc** telefonicznie i online dla rodziców oraz nauczycieli potrzebujących wsparcia i informacji dotyczących przemocy i zaburzeń zdrowia psychicznego dzieci, a także zagrożeń związanych z nowymi technologiami. Linia czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach 12.00–15.00. Więcej informacji na stronie: <https://800100100.pl/>

DYŻURNET.PL

Jest to punkt kontaktowy NASK do zgłaszania nielegalnych treści w internecie. Zgłoszenia można przekazywać za pomocą formularza, na adres e-mailowy lub za pomocą infolinii 0 801 615 005. Szczegółowe informacje na stronie: <https://dyzurnet.pl/>



ISBN: 978-83-7373-376-3