

Cybermobbing w miejscu pracy – wyniki badań fokusowych

dr Magdalena Warszevska-Makuch

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy
Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa
Zakład Ergonomii, e-mail: mawar@ciop.pl



Wprowadzenie

Wyniki dotychczasowych badań pokazują, że cybermobbing 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, ale także na poziom zaangażowanie pracowników (m.in. Gardner i in., 2016). Badania potwierdzają również, że cybermobbing, podobnie jak tradycyjny mobbing, wiąże się z gorszym stanem zdrowia psychicznego i fizycznego pracowników, a także z mniejszym zadowoleniem z pracy m.in. Vranjes i in. (2017). Celem badań było lepsze zrozumienie samego zjawiska cybermobbingu w miejscu pracy, określenie, które czynniki mogą zwiększać ryzyko jego występowania i tym samym wpływać negatywnie na dobrostan pracowników, a także wyznaczenie działań w organizacjach służących przeciwdziałaniu cybermobbingowi.

Metoda

Badania zostały przeprowadzone w trzech grupach tj.: pracowników umysłowych wykonujących pracę w trybie zdalnym, wymagającą stałego wykorzystania nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych (8 osób); pracodawców (8 osób), i specjalistów ds. bhp oraz specjalistów HR (8 osób). Dobór próby do poszczególnych grup uwzględniał podstawowe zmienne demograficzne, tj. płeć i wiek, a także charakterystykę zatrudnienia, m.in. staż pracy, wielkość organizacji, sektor, miejsce zatrudnienia, rodzaj wykonywanej pracy, rodzaj umowy o pracę, wymiar godzinowy pracy (Tabela 1). Badania zostały zrealizowane przez przeszkolonych moderatorów metodą sondażu diagnostycznego przy użyciu techniki FGI (ang. Focus Group Interview), czyli pogłębionego 120-minutowego wywiadu grupowego, w trzech lokalizacjach – Warszawie, Łodzi i Kielcach. Badania zostały zrealizowane w terminie od 4 do 8 lipca 2024 r. Wywiady były częściowo ustrukturyzowane i zostały przeprowadzone za pomocą autorskiego scenariusza wywiadu grupowego. Został on dostosowany do stacjonarnej formy grup fokusowych. Respondenci podczas wywiadu odnosili się zarówno do swoich doświadczeń w organizacji (w obecnej pracy lub poprzednich), jak również pytano ich opinię na temat zjawiska cybermobbingu w pracy.

Tabela 1. Rozkład próby badanych

Zmienna	Kategoria	Pracownicy	Pracodawcy	Specjaliści bhp i HR
płeć	kobiety	4	4	4
	mężczyźni	4	4	4
wiek	do 35 lat	2	4	2
	36-45	2	4	2
	46-55	2	3	2
	powyżej 56 lat	2	1	1
	do 10 lat	2	3	2
staż pracy	od 11 do 20 lat	3	3	2
	od 21 do 30 lat	1	3	2
	powyżej 30 lat	2	2	2
wymiar godzinowy pracy	pełny etat	4	nie dotyczy	3
	pełny etat	4	nie dotyczy	5
wielkość organizacji	średnia (50-249)	4	4	3
	duża (250+)	4	4	5
sektor	przemysł	4	6	6
	usługi	4	2	2
lokalizacja		Łódź	Kielce	Warszawa
rodzaj wykonywanej pracy		różne zawody	dyrektorzy, właściciele, członkowie zarządu	4 – specjaliści HR 4 – specjaliści bhp

Rysunek 1. Czynniki na poziomie organizacji sprzyjające występowaniu cyberprzemocy w pracy

fizyczne czynniki środowiska pracy	społeczne czynniki środowiska pracy
• narzędzia teleinformatyczne • anonimowość w komunikacji online • kontrola i inwigilacja • wielkość i zasięg działalności firmy • rozbudowana hierarchia stanowisk w firmie • duże oczekiwania od większych firm • brak procedur/organów do zgłaszania cyberprzemocy • lokalizacja • firma w regionie mniej zamożnym • monopol w danym regionie • delegacje • klienci • outsourcing • brak bezpośredniego kontaktu z klientem • wysokie wymagania klientów • brak możliwości zgłaszania problemów przełożonym	• kultura przedsiębiorstwa • brak life work balance • presja na wyniki • premia jako narzędzie presji • nastawienie na czas pracy, a nie efekty • rywalizacja • brak znajomości w firmie • akceptacja złych zachowań • cicha zgoda • awanse • nepotyzm • przypadkowe wybory • postawy przełożonych • brak wyrozumiałości na błędy • zła organizacja pracy • nierównomierne obciążenie pracą • presja odpowiedzialności • brak konstruktywnej krytyki • niedostrzymywanie warunków umowy

Wyniki

Wyniki badań pokazały, że różne grupy interesariuszy rynku pracy mają różne perspektywy na zachowania uznawane za cybermobbing. Pracodawcy mogą częściej postrzegać, że jest ona mniej powszechna, kojarzyć je z działaniami zewnętrznymi i opierać ją na opiniach, zaś dla pracowników jest ona powszechniejsza i częściej bazują przy jej opisywaniu na własnych doświadczeniach. Respondentom udało się wyróżnić wiele przejawów zachowań, które uznają za cybermobbing, jednakże nie zawsze wpisywały się one w ramy definicyjne zjawiska. Pomimo dużej uwagi nakierowanej głównie na źródła cyberprzemocy występujące na poziomie indywidualnych pracowników, udało się również zidentyfikować czynniki na poziomie organizacji (Rysunek 1).

Podsumowanie

Zdaniem badanych, w celu przeciwdziałania cyberprzemocy organizacje powinny m.in. poprawiać klimat społeczny np. poprzez integrację pracowników; dbać o odpowiedzialną kulturę organizacyjną; szkolić pracowników nt. procedur dotyczących cybermobbingu; respektować funkcję sygnalisty; zapewniać procedury bezpieczeństwa w zakresie informatycznym; umożliwiać pracę związków zawodowych, moderatorów grup pracowniczych, czy też komisji antymobbingowych; zwracać się do zewnętrznych jednostek szkoleniowych lub przeciwdziałających cybermobbingowi, a także udzielających wsparcia psychologicznego; badać predyspozycje na stanowiska kierownicze za pomocą testów psychologicznych, które umożliwiłyby rozpoznanie skłonności przemocowych u kandydata do pracy.

Opracowano i wydano na podstawie wyników VI etapu programu wieloletniego pn. „Rządowy Program Poprawy Bezpieczeństwa i Warunków Pracy”, finansowanego w zakresie zadań służb państwowych ze środków Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej zadanie nr 2.ZS.01 pt. „Cybermobbing – negatywne konsekwencje w pracy zdalnej: moderująca rola technostresu i izolacji społecznej”. Koordynator Programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy.