

*BHP W ŚWIECIE CYFROWYM - PSYCHOSPOŁECZNE WYMAGANIA WSPÓŁCZESNEJ PRACY*

*SEMINARIUM DLA CZŁONKÓW SIECI BRANŻOWYCH KONSULTANTÓW DS. BHP*

*20 listopada 2024 r., Warszawa*

# **Przeciwdziałanie cyberprzemocy w pracy**

**dr Magdalena Warszewska-Makuch**  
Pracownia Psychologii i Socjologii Pracy  
CIOP-PIB

# Czym jest cyberprzemoc w miejscu pracy?

**Cyberprzemoc w pracy** - 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 (Vranjes i in., 2017)



**Cyberprzemoc** ma miejsce w sytuacji kiedy pracownik jest systematycznie narażony na negatywne działania związane z jego pracą, podejmowane z wykorzystaniem nowych technologii (np. poczty elektronicznej, stron internetowych, mediów społecznościowych) i jednocześnie ma trudność z obronieniem się przed tymi działaniami (Farley i in., 2016)

# Kryteria cyberprzemocy w pracy

- ◆ **Wszechobecność** - 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 tymi negatywnymi zachowaniami;
- ◆ **Powtarzalność** - technologie informacyjno-komunikacyjne mogą umożliwiać użytkownikom wielokrotny dostęp do agresywnych treści, które zostały jednorazowo opublikowane online. Jednorazowe działanie może również wielokrotnie uderzać w ofiarę, nawet, jeśli sprawca nie chciał takiego rezultatu;
- ◆ **Anonimowość** - w przypadku tej pierwszej istnieje wysokie prawdopodobieństwo anonimowości, niski stopień bezpośredniego sprzężenia zwrotnego i brak ograniczeń czasu i miejsca.

# Przykłady działań uznawanych za cyberprzemoc

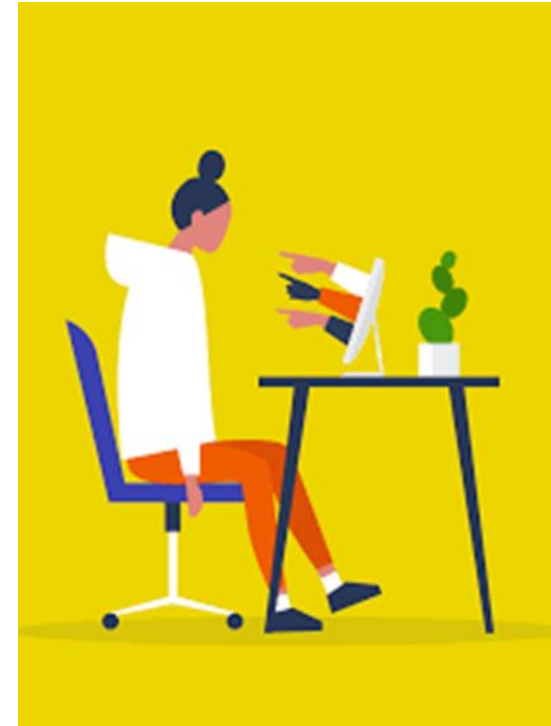
(Vranjes i in., 2017)

- 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 grożenie 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 pracownika i wykorzystywanie ich do zdyskredytowania go
- Udostępnianie w sieci zdjęć lub filmów pracownika, aby go ośmieszyć
- Kradzież tożsamości pracownika w sieci

# Czynniki ryzyka cyberprzemocy w miejscu pracy

## Czynniki indywidualne

- ➔ Niska pozycja w organizacji
- ➔ Rodzaj umowy o pracę np. pracownicy platformowi, kontraktowi, prowadzący działalność na własny rachunek są gorzej chronieni prawem
- ➔ Duża aktywność w portalach społecznościowych i budowanie tożsamości w oparciu o takie portale („bańki tożsamości” w mediach społecznościowych)
- ➔ Czynniki osobowościowe:
  - Ofiary cyberprzemocy można podzielić na dwie grupy: (1) pasywne – osoby wycofane emocjonalnie, z niską samooceną oraz (2) prowokujące – osoby bardzo aktywne, które przejawiają agresywne zachowania wobec innych (Jaworska, 2015)
  - Osoby zaangażowane w sytuację cyberprzemocy wykazują pewne cechy osobowości, które mogą przyczyniać się do stania się sprawcą (np. skłonność do agresji) lub ofiarą cyberprzemocy (np. nadwrażliwość emocjonalna) (Heatherington i Coyne, 2014)



# Czynniki ryzyka cyberprzemocy w miejscu pracy

## Czynniki organizacyjne

- Struktura organizacji
- Polityka organizacyjna
- Zmiany organizacyjne
- Niskie wsparcie ze strony współpracowników i przełożonego
- Klimat społeczny
- Jakość przywództwa (brak etycznego stylu przywództwa)



# Negatywne efekty cyberprzemocy – indywidualni pracownicy

- Zaburzenia lękowe i depresyjne
- Problemy ze snem
- Nadużywanie substancji psychoaktywnych
- Zaburzenie funkcji poznawczych (problemy z koncentracją i pamięcią, trudności z rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji itp.)
- Zaburzenia psychosomatyczne (bóle głowy i brzucha, bóle pleców, utrata apetytu itp.)
- Poczucie izolacji i osamotnienia, ostracyzm społeczny



# Negatywne efekty cyberprzemocy – organizacja

- Absencja chorobowa
- Fluktuacja kadr
- Spadek produktywności
- Koszty prowadzenia wewnętrznych dochodzeń
- Koszty odszkodowań
- Zachowania kontrproduktywne
- Utrata dobrego wizerunku firmy
- Pogorszenie kultury organizacyjnej



## **Projekt nr IV.PB.04**

# ***Badanie indywidualnych i organizacyjnych uwarunkowań zjawiska cyberprzemocy w miejscu pracy***

Wykonawcy:

dr Magdalena Warszewska-Makuch

dr Zofia Mockało

*Realizowany w ramach V etapu programu wieloletniego „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”, finansowanego w latach 2020-2022 w zakresie badań naukowych i prac rozwojowych ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego/Narodowego Centrum Badań i Rozwoju. Koordynator Programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy*

# Grupa badanych

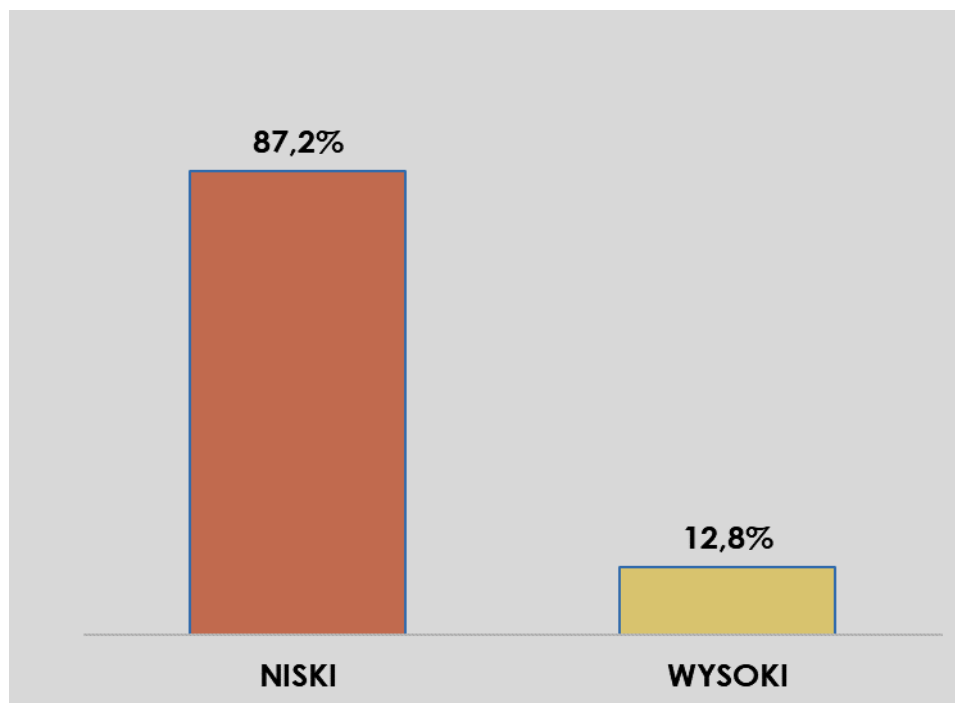
500 pracowników reprezentujących trzy sekcje gospodarki tj.:

- informacja i komunikacja (**34%**),
- działalność finansowa i ubezpieczeniowa (**29,8%**)
- działalność profesjonalna, naukowa i techniczna (**36,2%**)

Badani wykonywali pracę wymagającą stałego wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych

# Wyniki

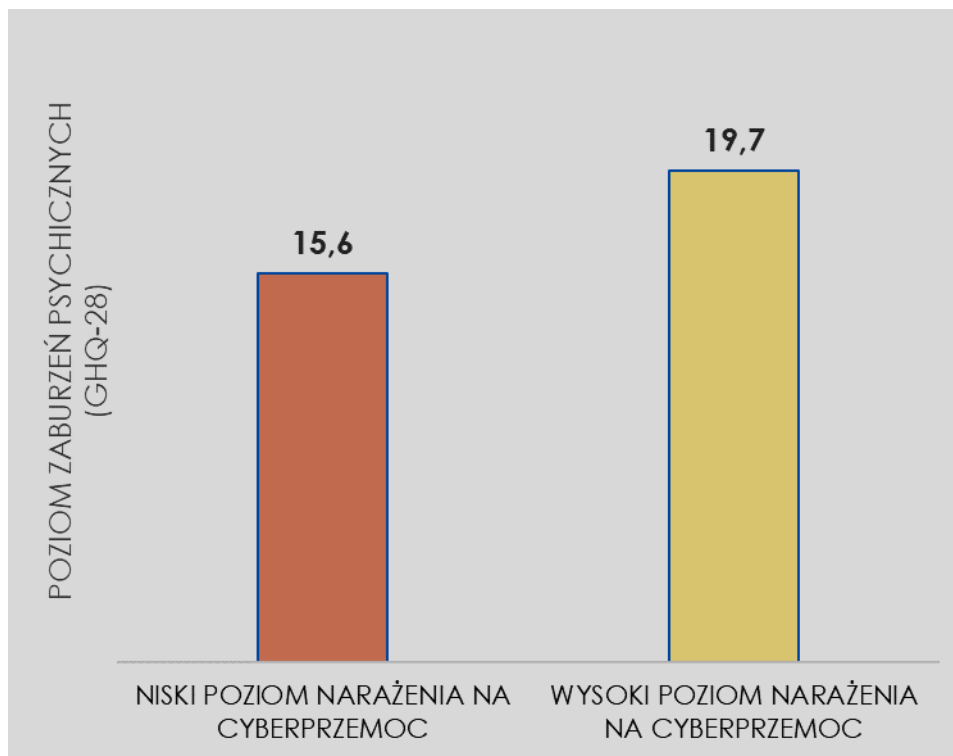
Rozkład procentowy badanych ze względu na poziom narażenia na cyberprzemoc w pracy (N = 500)



POZIOM NARAŻENIA NA CYBERPRZEMOC

# Wyniki

Test istotności różnic U Manna-Whitneya dla prób niezależnych („niski poziom narażenia na cyberprzemoc” versus „wysoki poziom narażenia na cyberprzemoc) w poziomie zaburzeń zdrowia psychicznego (N = 500)



Test U Manna-Whitneya  
 $p = ,000$

# Wyniki

- Czynniki wpływające na narażenie na cyberprzemoc w pracy:
  - Poziom wsparcia od przełożonego
  - Konflikt praca-życie prywatne
  - Stan zdrowia psychicznego (szczególnie poziom lęku)
- Narażenie na cyberprzemoc wpływa na:
  - Konflikt praca-życie prywatne
  - Poziom wsparcie od przełożonego i współpracowników
  - Tempo pracy
  - Kreatywność pracowników

# Wyniki

- Im wyższy poziom strategii regulacji emocji polegającej na tłumieniu emocji i jednocześnie **słabsze przywództwo**, tym wyższy poziom narażenia na cyberprzemoc
- Im wyższy poziom strategii regulacji emocji polegającej na tłumieniu emocji i jednocześnie **niska jakość klimatu społecznego**, tym wyższy poziom narażenia na cyberprzemoc
- Im wyższy poziom strategii regulacji emocji polegających na tłumieniu emocji i jednocześnie **mała możliwość rozwoju**, tym wyższy poziom narażenia na cyberprzemoc
- Im wyższy poziom strategii regulacji emocji polegających na tłumieniu emocji i jednocześnie **niski poziom zaufania do kierownictwa**, tym wyższy poziom narażenia na cyberprzemoc

# Przemoc w pracy – Kodeks Pracy

Do najważniejszych przepisów przeciwdziałających przemocy w pracy w polskim Kodeksie Pracy należy zaliczyć przepisy dotyczące:

- zasady równego traktowania w zatrudnieniu zakazujące molestowania i molestowania seksualnego (art. 183a § 5 pkt. 2 i 6 Kodeksu Pracy)
- przepisy przewidujące odpowiedzialność pracodawcy za mobbing (art. 94 pkt. 3 Kodeksu Pracy)

Obowiązek zapobiegania przemocy w pracy może być także wywodzony pośrednio z treści podstawowej zasady prawa pracy, jaką jest:

- obowiązek poszanowania godności i innych dóbr osobistych pracownika (art. 111 Kodeksu Pracy)
- obowiązku wpływania na kształtowanie w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego (art. 94 pkt. 10 Kodeksu Pracy)
- obowiązku zapewnienia wszystkim pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy (art. 15 Kodeksu Pracy)



# Przeciwdziałanie cyberprzemocy w organizacji

- Interwencje w zakresie systemów technologicznych
  - Internet i media społecznościowe
  - Poczta elektroniczna, telefon, wiadomości tekstowe
- Kodeks postępowania i polityka przeciwdziałająca cyberprzemocy
- Szkolenia etyczne dla sprawców (zmiana percepcji i wzrost świadomości sprawców co do ich moralnej odpowiedzialności za stosowanie cyberprzemocy)
- Etyczne przywództwo (podnoszenie świadomości kadry zarządzającej co do jej roli w wyznaczaniu standardów i kreowaniu środowiska pracy wolnego od cyberprzemocy)



# Interwencje technologiczne

## Cel

Powstrzymanie cyberprzemocy poprzez wpływ na sposób, w jaki pracownicy mogą się komunikować *online*

## Przykład

Opracowanie polityki wyznaczającej zasady kontaktowania się w sieci/mediach społecznościowych tj.:

- Wyjaśnienie, że w sieci nie należy używać obelg, osobistych zniewag, wulgarnego języka, które są niedopuszczalne w miejscu pracy
- Przypominanie pracownikom, że raz zamieszczone w sieci treści są niezwykle trudne do usunięcia
- Przekazywanie pracownikom informacji o tym, że w związku z treściami zamieszczanymi przez nich w Internecie mogą oni ponieść konsekwencje służbowe



# Interwencje na poziomie relacji

## Cel

Rozwiązanie podstawowych problemów w relacjach między sprawcą i ofiarą cyberprzemocy

## Przykład

Prowadzenie mediacji przez osobę z zewnątrz organizacji



# Materiały informacyjne

- Materiały służą popularyzacji wiedzy na temat cyberprzemocy w pracy, jak również radzenia sobie przeciwdziałania temu zjawisku
- Materiały są przeznaczone zarówno dla pracowników, jak i pracodawców, a także specjalistów HR i BHP oraz innych ekspertów

[https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/file/96144/Radzenie\\_sobie\\_z\\_cyberprzemoca\\_w\\_miejsku\\_pracy.pdf](https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/file/96144/Radzenie_sobie_z_cyberprzemoca_w_miejsku_pracy.pdf)



# Poradnik

W poradniku przedstawiono:

- program treningu adaptacyjnych strategii regulacji emocji
- przyczyny i konsekwencje cyberprzemocy w organizacji
- metody i narzędzia służące przeciwdziałaniu i radzeniu sobie z cyberprzemocą

Poradnik przeznaczony jest dla specjalistów HR i BHP, trenerów, psychologów pracy oraz pracodawców.

[https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/file/95907/Poradnik\\_program\\_treningu\\_regulacji\\_emocji\\_redkj.pdf](https://www.ciop.pl/CIOPPortalWAR/file/95907/Poradnik_program_treningu_regulacji_emocji_redkj.pdf)



# Dziękuję za uwagę

Kontakt: [mawar@ciop.pl](mailto:mawar@ciop.pl)

*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 Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego/Narodowego Centrum Badań i Rozwoju. Koordynator Programu: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy oraz 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*