

— — — × Magdalena Warszewska-Makuch × — — —

Cyberprzemoc w pracy *raport*



Cyberprzemoc w pracy

raport

Autorka: **dr Magdalena Warszewska-Makuch**

Opracowanie redakcyjne: **Kamil Jach**

Projekt graficzny, opracowanie i skład: **Cezary Szymański**

Zrealizowano na podstawie wyników V i VI etapu programu wieloletniego pn. „Rządowy Program Poprawy Bezpieczeństwa i Warunków Pracy”, finansowanego w zakresie zadań służb państwowych ze środków Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Projekt nr IV.PB.04



i zadanie nr: 7.ZS.03



Warszawa 2025

ISBN: 978-83-7373-436-4



CIOP  **PIB** **75** LAT

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

Podstawowe wnioski wynikające z raportu

1. **Cybermobbing w pracy to zjawisko globalne**, występujące w różnych kulturach i środowiskach zawodowych, a jego skala zależy od dostępu do technologii i norm społecznych. Nie ma jednej uniwersalnej definicji, ale jest rozumiany jako „systematyczne narażenie pracownika na negatywne działania przy użyciu technologii komunikacyjnych”.
2. **Anonimowość sprawców oraz brak ograniczeń czasowych i przestrzennych** sprawiają, że cybermobbing w pracy jest trudny do zwalczania i dotkliwy dla osób poszkodowanych.
3. **Skutki, jakie mogą ponosić osoby doświadczające cybermobbingu w pracy** obejmują zarówno zaburzenia zdrowia psychicznego, tj. depresję, lęk, stres pourazowy (PTSD), obniżoną samoocenę i poczucie osamotnienia, jak i zaburzenia psychosomatyczne, tj. bóle głowy, problemy ze snem, zaburzenia trawienne i choroby sercowo-naczyniowe.
4. **Badania CIOP-PIB wskazują, że blisko 13% badanych pracowników takich sektorów, jak IT, finanse i nauka w Polsce regularnie doświadczało cybermobbingu w pracy**, a niemal połowa miała styczność z cyberprzemocą przynajmniej raz w roku. Są to również sektory najbardziej narażone na cybermobbing, głównie z powodu wysokiej cyfryzacji pracy.
5. **Cyberloafing (używanie Internetu w pracy do celów prywatnych)** może być formą radzenia sobie ze stresem wynikającym z cyberprzemocy w miejscu pracy.

Najważniejsze wnioski dotyczące skutków cyberprzemocy i sposobów przeciwdziałania jej:

1. **Cybermobbing obniża wydajność organizacji** poprzez zwiększoną absencję chorobową, rotację pracowników i spadek zaangażowania, a brak jasnych procedur w organizacjach prowadzi do niezgłaszania przypadków cyberprzemocy oraz niewystarczających działań prewencyjnych.
2. **Regulacje prawne w Polsce nie są dostosowane do specyfiki cybermobbingu** – odnoszą się do ogólnych form nękania, ale nie definiują cyberprzemocy w pracy.
3. **Skuteczna prewencja cybermobbingu obejmuje** szkolenia dla pracowników, anonimowe systemy zgłaszania oraz konsekwentne egzekwowanie sankcji wobec sprawców, silną kulturę organizacyjną i ochronę sygnalistów. Organizacje, które ignorują problem cybermobbingu, tracą finansowo, nie tylko przez absencje i rotację, ale również poprzez spadek wizerunku i ryzyko prawne.
4. **Treningi regulacji emocji dla pracowników mogą skutecznie zmniejszyć ryzyko cybermobbingu**, znacznie poprawiając ich zdolność do radzenia sobie ze stresem i konfliktami.
5. **Dalsze badania nad cybermobbingiem są niezbędne**, aby skuteczniej zapobiegać temu zjawisku oraz dostosować regulacje prawne i strategie organizacyjne.



Poniższa publikacja dotyczy ważnego problemu, który pojawił się wraz z rozpowszechnieniem się technologii informacyjno-komunikacyjnych w życiu i miejscach pracy ludzi na całym niemal świecie. Zacytowane w raporcie statystyki na temat odsetka osób doświadczających cybermobbingu w poszczególnych krajach wskazują na to, że praktycznie cały świat nie jest wolny od tego zjawiska, a rozbieżności w tych statystykach wynikają ze stosowania odmiennych metodologii jego pomiaru.

Różne definicje cybermobbingu świadczą o tym, jak wiele zachowań opisuje zjawisko, które jako intencja krzywdzenia drugiego człowieka, jest nam przecież znane od zarania dziejów. W jednych z nich podkreślana jest powtarzalność zachowań mobbingowych, w innych – nierównowaga siły/pozycji pomiędzy ofiarą a sprawcą, ale ich cechą wspólną jest wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych. Wydaje się, że ten fakt jest powodem, dla którego zachowania, o których mowa, są tak dotkliwe dla ofiar cybermobbingu. Korzystanie z narzędzi cyfrowych pozwala wielu sprawcom pozostać anonimowymi, nie wymaga konfrontacji osobistej z ofiarą, podjęcia „trudu” związanego z przygotowaniem się do takiej konfrontacji, czy wreszcie ujrzenia „na własne oczy” bezpośrednich skutków dręczenia drugiej osoby. To właśnie anonimowość sprawcy, brak ograniczeń przestrzennych i czasowych, o których pisze Autorka raportu, powoduje, że z jednej strony cybermobbing jest łatwą do realizacji przez sprawcę formą zachowania agresywnego, z drugiej zaś znacząco zwiększa dotkliwość jego skutków dla ofiary. Należą do nich np. znaczące obniżenie nastroju, zaburzenia depresyjne, niepokojące objawy somatyczne, takie jak bezsenność, bóle głowy czy zaburzenia trawienia.

„Różne definicje cybermobbingu świadczą o tym, jak wiele zachowań opisuje zjawisko, które jako intencja krzywdzenia drugiego człowieka, jest nam przecież znane od zarania dziejów.”

Z raportu dowiadujemy się, że oprócz pewnych psychologicznych czynników ryzyka cybermobbingu tkwiących w osobowości sprawców oraz ofiar, niezwykle istotne są również czynniki społeczne, w tym takie cechy środowiska pracy, które nie sprzyjają jego piętnowaniu i zapobieganiu.

Z zacytowanych w raporcie badań wynika, że skutki cybermobbingu dotyczą także organizacji dotkniętych tym zjawiskiem, w postaci kosztów wynikających z cyberfloatingu, obniżonej wydajności pracy, spadku morale pracowników i walorów wizerunkowych firmy.

Niezwykle istotne jest zatem, aby w przypadku młodzieży – rodzina i szkoła, a w przypadku pracowników – to miejsce pracy chroniło potencjalne ofiary poprzez odpowiednie sankcjonowanie i prewencję zachowań mobbingowych. Zgodzimy się zapewne z Autorką raportu, że prewencja, czyli dbałość o właściwą kulturę organizacyjną, posiadane procedury i polityki w tym zakresie, ale także edukacja to podstawa działań antymobbingowych.

dr hab. Dorota Żołnierczyk-Zreda*

**Ekspertka jest psycholożką pracy z wieloletnim doświadczeniem. Przez wiele lat prowadziła Pracownię Psychologii Pracy w Centralnym Instytucie Ochrony Pracy – Państwowym Instytucie Badawczym. Jest ekspertką w badaniu jakości życia, dobrostanu psychicznego oraz psychospołecznych zagrożeń w środowisku pracy.*



Raport „Cyberprzemoc w pracy” autorstwa dr Magdaleny Warszevskiej-Makuch odnosi się do tematu, który w ostatnim czasie stał się niezwykle aktualnym z kilku powodów. Na pewno jednym z nich jest postpandemiczny trend zwracania coraz to baczniejszej uwagi na kwestie dobrostanu, w szczególności psychicznego, pracowników i innych osób zatrudnionych. Po drugie, publikacja ta odpowiada na zapotrzebowanie definiowania zagrożeń psychospołecznych w miejscu pracy – pracownicy i inne osoby zatrudnione coraz bardziej interesują się niepożądanymi zjawiskami w środowisku pracy po to, żeby je rozumieć i umieć zachować się w przypadku ich wystąpienia.

Po trzecie, rozwój technologii cyfrowych i komunikacyjnych wpływa na deformację granic miejsca świadczenia pracy – poprzez przestrzeń cyfrową nieograniczoną już tylko do rzeczywistego miejsca i czasu świadczenia pracy – może również zakłócać przestrzeń prywatną. W związku z tym wszyscy jesteśmy coraz bardziej świadomi faktu, że zjawisko przemocy w miejscu pracy uzyskało nową formę – o tyle niebezpieczną, że póki co powodującą niemniejsze szkody i mogącą się rozprzestrzeniać bardzo szybko i bardzo szeroko.

Raport wypełnia lukę w sferze naukowej i popularyzatorskiej na rynku polskim. Autorka wskazuje najważniejsze definicje i wskazuje mechanizmy działania. Pokazuje skalę zjawiska. Dowodzi również, że cyberprzemoc nie jest zjawiskiem ograniczonym wyłącznie do sfery pracy.

W dalszej części raportu Autorka prezentuje podstawowe instrumenty prawne, które mogą być zastosowane w przypadku stwierdzenia wystąpienia cyberprzemocy w środowisku pracy.

„Zjawisko przemocy w miejscu pracy uzyskało nową formę – o tyle niebezpieczną, że póki co powodującą niemniejsze szkody i mogącą się rozprzestrzeniać bardzo szybko i bardzo szeroko.”

Raport jest napisany językiem przystępnym dla Czytelnika i być może ta cecha jest jedną z najważniejszych – biorąc pod uwagę przeznaczenie publikacji – do zrozumienia powagi zjawiska. Kiedy już je zrozumiemy, być może będziemy skłonni wykorzystać choć część rekomendacji w zakresie przeciwdziałania i zwalczania przemocy w miejscu pracy, zaproponowanych przez Autorkę.

Dr Magdalena Warszevska-Makuch wykonała ogrom pracy badawczej, co należy docenić. Publikacja może być świetnym materiałem dla działów kadr, zarządzających, *compliance*, czy przede wszystkim samych pracowników, którzy w swoim życiu zawodowym mogą zderzyć się z prezentowaną tematyką.

dr Barbara Godlewska-Bujok*

** Ekspertka prowadzi pracę naukową w Katedrze Prawnych Problemów Administracji i Zarządzania (Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego). Od marca 2024 r. jest członkinią Rady Ochrony Pracy przy Sejmie RP. Poza tym zasiada także w Radzie Naukowej czasopisma naukowego EQUAL. Rivista di diritto antidiscriminatorio. Jest również członkinią Rady Naukowej Międzywydziałowego Centrum Badań nad Przemocą w Środowisku Pracy Uniwersytetu Łódzkiego. Jej zainteresowania badawcze dotyczą tworzenia prawa pracy i jego aksjologii, prawa pracy w działaniu, prawa socjalnego i wykonywania pracy przez kobiety.*



Cyberprzestrzeń ułatwia komunikację i wykonywanie zadań w pracy, jednocześnie stanowiąc ogromne zagrożenie. Daje bowiem pole do różnego rodzaju nadużyć. Cybermobbing w miejscu pracy jest coraz poważniejszym problemem, który dotyka szerokiego grona pracowników w Polsce. Wyniki badań zaprezentowane w poniższym raporcie wskazują, że zjawisko to ma istotny związek ze zdrowiem psychicznym i efektywnością zawodową osób narażonych na przemoc w cyberprzestrzeni, ich rodziny, współpracowników, jak i klientów będących świadkami zjawiska.

Raport w sposób kompleksowy i rzetelny przedstawia problematykę cybermobbingu. Przedstawia wyniki badań przeprowadzonych w Centralnym Instytucie Ochrony Pracy – Państwowym Instytucie Badawczym (CIOP-PIB) przez zespół Magdaleny Warszawskiej-Makuch na tle wyników ogólnoswiatowych, co pozwala Czytelnikowi na szerokie spojrzenie na problem. Co ważne, w raporcie trafnie zaznaczono, że cybermobbing, cyberprzemoc i pojedyncze działania o charakterze cyberagresji są zjawiskiem pojawiającym się nie tylko w kontekście pracy, ale również w innych obszarach, takich jak szkoła czy życie prywatne, wskazując wyraźnie jak bardzo te obszary są ze sobą powiązane i jak wszechobecny jest to problem.

Wydawać by się mogło, że cybermobbing dotyka pewnego niewielkiego procenta pracowników. Jednak lektura poniższej publikacji dobitnie pokazuje jak błędne jest to podejście – w raporcie wymienia się różne skutki cyberprzemocy na poziomie indywidualnym i społecznym.

**„Co więcej, jak Czytelnik będzie mógł się przekonać,
cyberprzemoc jest problemem nie tylko całych organizacji, ale całego
społeczeństwa i państwa”.**

Jest to bowiem problem społeczny i globalny. W tym sensie cybermobbing jest swego rodzaju wirusem, który zaraża nie tylko ofiarę, ale i jej bliskie i dalsze otoczenie, a jego skutki mogą być dramatyczne i doświadczane długo później.

Zasadniczym celem poznawania skali i mechanizmów danego zjawiska jest możliwość przewidywania jego natychmiastowych i długotrwałych konsekwencji oraz podejmowanie skutecznych opartych na wynikach badań interwencji. Zaprezentowane w raporcie dane pozwalają na antycypację możliwych skutków, jednocześnie wskazując na kierunki związane z przeciwdziałaniem. Jednakże pomoc ofiarom cyberprzemocy jest szczególnie trudna, jeśli brakuje rozwiązań systemowych, do których osoby udzielające wsparcie mogłyby się odnosić. Skuteczne przeciwdziałanie przemocy zaczyna się od regulacji prawnych. Konieczne jest zatem wprowadzanie jasnych norm regulujących pojawianie się cyberprzemocy w przestrzeni miejsca pracy, a także działań umożliwiających prewencję. Poniższy raport stawowi bardzo ważny głos torujący drogę dla tworzenia regulacji prawnych i programów przeciwdziałania cybermobbingu.

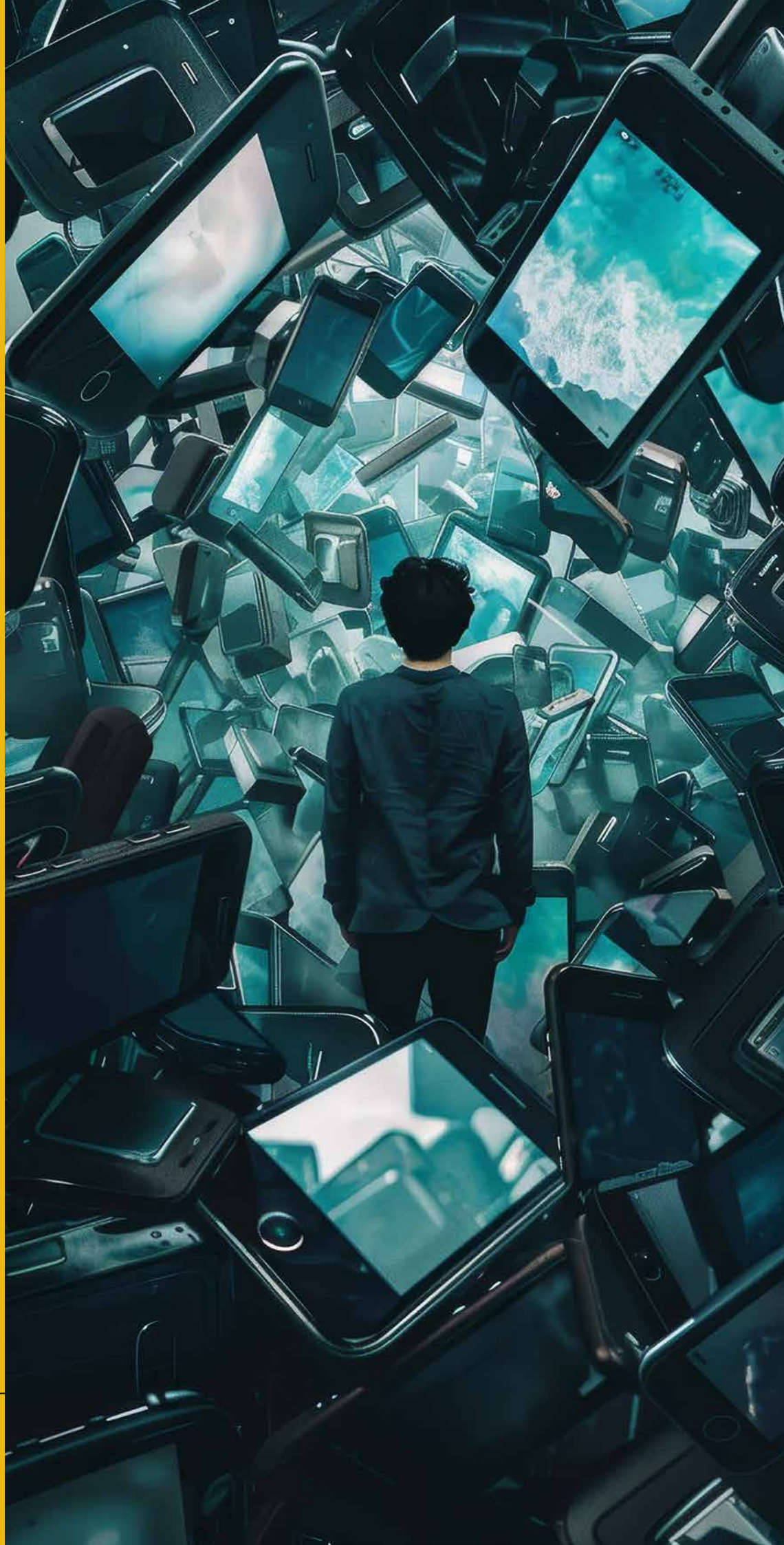
dr hab. Małgorzata Gamian-Wilk*

** Ekspertka od lat naukowo zajmuje się analizą źródeł i konsekwencji mobbingu, nękania w miejscach pracy, a także strategii radzenia sobie z wykluczeniem i obserwowaniem wykluczenia. Jest ekspertką od lat związaną z Uniwersytetem USWPS (wydział we Wrocławiu), a także z International Association on Bullying and Harassment at the Workplace oraz Polskiego Stowarzyszenia Psychologii Społecznej.*

Spis treści

Wprowadzenie	11
Cybermobbing – istota zjawiska	12
Definicje i kluczowe aspekty cybermobbingu	
Charakterystyka i rodzaje działań cybermobbingowych w pracy	
Cyberprzemoc na świecie – wyniki badań	17
Cybermobbing w Polsce – wyniki badań	20
Cybermobbing w pracy – wyniki badań CIOP-PIB	
Konsekwencje Narażania na cybermobbing w pracy i sposoby prewencji	25
Aspekty prawne dotyczące cybermobbingu w Polsce	29
Podsumowanie	33





Wprowadzenie

Cybermobbing, określany również jako cyberprzemoc, cyberagresja lub cyberbullying, stał się jednym z najpoważniejszych problemów społecznych ery cyfrowej. Wraz z dynamicznym rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK), przestrzeń internetowa zyskała na znaczeniu jako miejsce interakcji międzyludzkich, ale także jako arena dla działań agresywnych. Zarówno młodzież, jak i dorośli są narażeni na skutki cyberprzemocy, która przekracza granice tradycyjnych przestrzeni społecznych, przenikając do środowisk szkolnych, zawodowych, a nawet rodzinnych. Cybermobbing, dzięki swojej specyfice, wyróżnia się wszechobecnością, anonimowością sprawców oraz trwałością działań, co czyni go wyjątkowo trudnym do zwalczania. Współczesne społeczeństwo, naznaczone nieustanną obecnością technologii w codziennym życiu, stoi przed wyzwaniem zrozumienia, definiowania i skutecznego przeciwdziałania temu zjawisku. Celem poniższego raportu, opartego na wynikach badań naukowych, jest kompleksowe omówienie problematyki cyberprzemocy w pracy. Punktem wyjścia do szczegółowych analiz jest przedstawienie zjawiska cyberprzemocy. Szczególną uwagę poświęcono jej definicjom, charakterystyce, psychologicznym i społecznym uwarunkowaniom oraz konsekwencjom, zarówno indywidualnym, jak i społecznym. Dodatkowo w raporcie przedstawiono skuteczne strategie zapobiegania cyberprzemocy i interwencji w kontekście jej różnych form.

Cybermobbing – istota zjawiska

Definicje i kluczowe aspekty cybermobbingu

Pojęcie cybermobbingu, choć powszechnie używane, wciąż nie doczekało się jednej uniwersalnej definicji. W literaturze naukowej spotyka się różne podejścia do określenia tego zjawiska, zależne od kontekstu i dziedziny badań. Cybermobbing bywa definiowany jako:

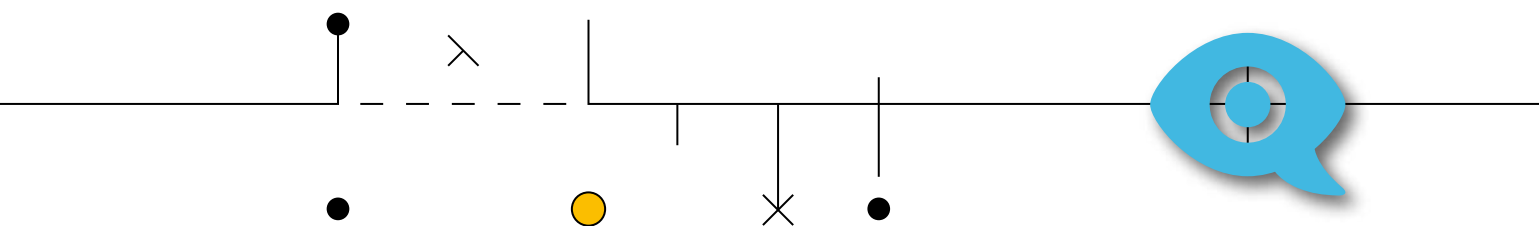
- **Cyberprzemoc** – szerokie pojęcie obejmujące wszelkie formy agresji realizowane za pomocą TIK, takich jak nękanie, groźby czy upokarzanie. Według badaczy [1], cyberprzemoc to celowe i powtarzalne działania drogą elektroniczną skierowane przeciwko osobie, która nie jest w stanie skutecznie się obronić.
- **Cyberbullying** – termin zapożyczony z języka angielskiego, który odnosi się do zachowań charakteryzujących się powtarzalnością, intencjonalnością oraz nierównowagą sił między sprawcą a ofiarą. Po raz pierwszy został użyty przez Billa Belsey'a w 2004 roku¹ i obejmuje działania takie jak obraźliwe komentarze, rozpowszechnianie fałszywych informacji czy publikacja kompromitujących materiałów przy wykorzystaniu TIK
- **Cyberagresja** – termin używany do opisu jednorazowych lub mniej systematycznych aktów agresji w sieci, które mogą nie spełniać kryteriów przemocy, ale nadal są szkodliwe. [1-2]

Kluczowe elementy definiujące cybermobbing obejmują:

1. **Intencjonalność** – działania sprawcy są zazwyczaj intencjonalne i mają na celu wyrządzenie szkody ofierze.
2. **Powtarzalność** – systematyczność działań, choć nawet jednorazowe akty o trwałym charakterze (np. publikacja kompromitujących treści) mogą być uznane za cybermobbing.
3. **Nierównowaga sił** – przewaga sprawcy wynika z jego anonimowości, większych kompetencji technologicznych lub wsparcia innych osób, np. grupy współpracowników.
4. **Wszechobecność** i dostępność – dzięki technologii działania sprawcy mogą dotknąć ofiarę w każdym miejscu i czasie.

Cybermobbing jest definiowany również w specyficznych kontekstach, np. w kontekście cybermobbingu w pracy. Jedną z częściej przytaczanych definicji tego zjawiska

¹ <https://billbelsey.com/?cat=13>



jest definicja [3], w której pod pojęciem cybermobbingu rozumie się „sytuację, gdzie osoba jest systematycznie narażona na negatywne działania związane z jej pracą podejmowane przy wykorzystaniu nowych technologii (np. telefon, e-mail, strony internetowe, media społecznościowe). Jednocześnie ma ona trudność z obronieniem się przed tymi działaniami”.

Inna definicja opracowana przez Vranjes i in. [4] określa cybermobbing w pracy, jako wszelkie negatywne działania wynikające ze stosunków pracy, podejmowane za pomocą nowych technologii, występujące wielokrotnie i przez pewien okres czasu lub podejmowane co najmniej raz, ale istotnie ingerujące w życie osobiste pracownika i narażające go na publiczne ujawnianie prywatnych informacji drogą „online”.

Z kolei Zhang i Leidner [5] definiują cybermobbing w pracy jako sytuację, w której pracownik jest konsekwentnie poddawany powtarzającemu się negatywnemu traktowaniu przez innych pracowników (przełożonych, współpracowników lub podwładnych). Istotne, że kontakt między pracownikami zaangażowanymi w sytuację cybermobbingu musi odbywać się za pośrednictwem mediów elektronicznych i trwać przez dłuższy czas. Ponadto pomiędzy sprawcą i ofiarą musi istnieć nierównowaga siły.

Charakterystyka i rodzaje działań cybermobbingowych w pracy

Cybermobbing wyróżnia się unikalnymi cechami, takimi jak: anonimowość, brak ograniczeń czasowych i przestrzennych, a także trwałość skutków. Kluczowe różnice między cybermobbingiem a tradycyjnym mobbingiem w pracy to [1-2, 11]:

1. **Anonimowość** sprawców – sprawcy często ukrywają swoją tożsamość, co zwiększa poczucie bezkarności i utrudnia identyfikację. Badania pokazują, że odsetek ofiar cybermobbingu znających swoich prześladowców waha się od 43% do 80%.
2. **Wszechobecność** – dzięki nowoczesnym technologiom, cyberprzemoc może dotyczyć ofiarę w dowolnym miejscu i czasie, co sprawia, że nie ma ona możliwości ucieczki od tej formy agresji.
3. **Trwałość** – materiały udostępnione w sieci pozostają dostępne przez lata, negatywnie wpływając na reputację osoby poszkodowanej.
4. **Szybkość** rozpowszechniania – szkodliwe treści mogą w krótkim czasie dotrzeć do ogromnej liczby osób.

W literaturze może spotkać różne określenia dla wybranych form cybermobbingu:

- **Flaming** – agresywne spory online z użyciem wulgaryzmów i groźb.
- **Harassment** – powtarzające się wysyłanie obraźliwych wiadomości.
- **Denigration** – rozpowszechnianie kłamstw lub kompromitujących informacji.
- **Impersonation** – podszywanie się pod ofiarę w celu jej dyskredytacji.
- **Outing/Trickery** – ujawnianie prywatnych sekretów lub manipulacja informacjami.
- **Exclusion** – celowe wykluczanie z grup online.
- **Cyberstalking** – uporczywe nękanie połączone z groźbami.
- **Happy slapping** – nagrywanie i publikowanie aktów przemocy fizycznej lub psychicznej.

W kontekście zawodowym typowe formy cyberprzemocy mogą obejmować m.in.:

- **ignorowanie** wiadomości/e-maili/telefonów,
- **publiczne** krytykowanie pracy przy użyciu TIK,
- **utrudnianie** pracownikowi dostępu do e-maili/plików, które są mu niezbędne do wykonywania pracy, rozpowszechnianie na temat pracownika plotek za pomocą TIK,
- **obrażanie** lub zastraszanie pracownika przy użyciu TIK, udostępnianie prywatnych informacji o pracowniku bez jego zgody,
- **hakowanie** i wykorzystywanie danych pracownika, czy wręcz
- **kradzież** tożsamości pracownika.

Te działania mają na celu dyskredytację pracownika i mogą prowadzić do poważnych konsekwencji zawodowych i do istotnego pogorszenia jego dobrostanu.

Przyczyny cybermobbingu

Czynniki ryzyka na poziomie indywidualnym

Cybermobbing jest wynikiem interakcji określonych czynników psychologicznych, społecznych i technologicznych. Jednym z głównych determinantów agresywnych zachowań online na poziomie psychologicznym jest zestaw cech osobowości określany jako „ciemna triada”, na którą składają się: psychopatia, makiawelizm i narcyzm. Osoby z tendencjami psychopatycznymi cechuje impulsywność i brak empatii, co czyni je bardziej skłonny do podejmowania działań krzywdzących innych. Makiawelizm, czyli skłonność do manipulacji dla osiągnięcia własnych celów, oraz narcyzm, przejawiający się poczuciem wyższości i potrzeby dominacji, również predysponują sprawców do częstszego stosowania cyberprzemocy [1].

Nie bez znaczenia jest też niska samoocena, którą mogą prezentować zarówno sprawcy, jak i osoby poszkodowane w wyniku cyberprzemocy. Osoby o zaniżonym

poczuciu własnej wartości częściej angażują się w cyberprzemoc jako sposób na kompensację swoich kompleksów. Skłonność do gniewu, rozumiana jako stała predyspozycja do odczuwania złości, także zwiększa ryzyko podejmowania działań agresywnych online. W połączeniu z problematycznym korzystaniem z portali społecznościowych, gdzie czas spędzany w sieci jest nadmierny, tworzy to podatny grunt dla zachowań cyberprzemocowych. Osoby takie często zaniedbują relacje offline, a brak wsparcia emocjonalnego ze strony rodziny dodatkowo potęguje ich frustracje, co znajduje ujście w przestrzeni wirtualnej [2].

Motywy sprawców są różnorodne. Często wynikają z zazdrości lub rywalizacji, na przykład w środowisku szkolnym lub zawodowym. Chęć dominacji i potwierdzenia swojej pozycji w hierarchii jest kolejnym powszechnym czynnikiem. Dla niektórych cyberprzemoc stanowi wręcz formę rozrywki, sposób na rozładowanie negatywnych emocji, czy nawet na radzenie sobie z nudą. Zdarza się również, że cybermobbing jest aktem zemsty, odpowiedzią na realne lub wyimaginowane krzywdy, co dodatkowo komplikuje jego naturę i motywacje sprawców [6].

Wśród innych czynników na poziomie indywidualnym istotną rolę odgrywają zmienne demograficzne – wiek i płeć. Okazuje się, że młodsze osoby częściej padają ofiarami cyberprzemocy, natomiast kobiety zgłaszają więcej przypadków cyberwiktymizacji niż mężczyźni [12].



Cyberprzemoc na świecie

wyniki badań

Fot. Freepik

Zjawisko cybermobbingu do tej pory zostało poddane licznym badaniom naukowym, co pozwala na uzyskanie niemal całościowego obrazu jego charakterystyki, skali oraz konsekwencji [12-15]. Badania prowadzone w różnych kulturach i kontekstach pokazują, że cyberprzemoc jest zjawiskiem powszechnym, a jej formy, przyczyny i skutki zależą od czynników indywidualnych, technologicznych i społecznych. Nadmienić tu jednak też należy, że większość z tych badań dotyczy zjawiska cybermobbingu wobec dzieci i młodzieży, a jedynie nieliczne w kompleksowy sposób dotyczą kwestii cyberprzemocy w środowisku pracy. Poniżej przedstawiono wyniki kluczowych badań z ostatnich lat, przeprowadzonych na reprezentatywnych próbach populacyjnych, które pozwalają lepiej zrozumieć dynamikę tego problemu. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że niektóre z nich dotyczą młodzieży, jednak są one również istotne w kontekście tytułowego raportu, m.in. dlatego, że przenikają się z pracą osób dorosłych (np. nauczycieli).

Cybermobbing w Europie

Badania przeprowadzone w krajach Unii Europejskiej wykazały, że średnio odsetek osób doświadczających cyberprzemocy (ang. *cybervictimization*) waha się od 2,8% do 31,5%, natomiast odsetek osób dopuszczających się cyberprzemocy (ang. *cyberperpetration*) wynosi od 3,0% do 30,6%. Różnice te wynikają zarówno z odmiennych metodologii badawczych, jak i zróżnicowanych czynników kulturowych, społecznych i technologicznych.

Najwyższe wskaźniki cybermobbingu odnotowano w Hiszpanii, gdzie aż 57,5% badanej młodzieży przyznało, że padło ofiarą cyberprzemocy, a 46,3% deklaroowało, że sami byli sprawcami takich działań. We Włoszech te wskaźniki wynosiły odpowiednio 34,2% i 29,8%, w Niemczech 25,6% i 21,4%, natomiast w Polsce 30,1% młodzieży padło ofiarą cyberprzemocy, a 25,5% deklaroowało, że było jej sprawcą.

W krajach skandynawskich, takich jak Szwecja, wskaźniki cybermobbingu były stosunkowo niższe (26,7% cybervictimization, 21,2% cyberperpetration), co może być związane z wysoką świadomością problemu oraz skutecznymi programami edukacyjnymi przeciwdziałającymi cyberprzemocy. Co warto podkreślić, w Europie Wschodniej, np. w Rumunii a także w Czechach, problem cybermobbingu również jest istotny, choć wskaźniki są nieco niższe niż w krajach Europy Zachodniej – odpowiednio 23,5% i 22,4% dla cybervictimization oraz 19,8% i 18,3% dla cyberperpetration [12-13].

Cybermobbing w Ameryce Północnej

W Stanach Zjednoczonych problem cyberprzemocy jest powszechny i dobrze udokumentowany. Badania wskazują, że odsetek nastolatków doświadczających cybermobbingu waha się od 15% do 35%, w zależności od wieku i używanych metod komunikacji online. Amerykańskie badania wykazały również, że młodzież będąca ofiarami cyberprzemocy jest dwukrotnie bardziej narażona na rozwój zaburzeń lękowych i depresyjnych niż ich rówieśnicy, którzy nie doświadczyli takich form agresji.

W Kanadzie wskaźniki cybermobbingu są porównywalne do tych w USA. Badania wykazały, że około 14% młodzieży padło ofiarą cyberprzemocy, przy czym odsetek ten był wyższy w grupach o niskim statusie społeczno-ekonomicznym.

Cybermobbing w Azji

W krajach azjatyckich, takich jak Chiny i Korea Południowa, cybermobbing również stanowi istotny problem, zwłaszcza w kontekście silnej presji edukacyjnej i kulturowych norm kolektywistycznych. Badania przeprowadzone w Chinach wykazały, że odsetek sprawców cyberprzemocy wynosi od 6% do 46,3% (w zależności od prowincji), co czyni ten kraj jednym z niechlubnych liderów w zakresie cybermobbingu w Azji. W Korei Południowej problem ten jest szczególnie wyraźny wśród uczniów szkół średnich, gdzie konkurencyjne środowisko edukacyjne sprzyja agresji online, zwłaszcza w mediach społecznościowych i na forach edukacyjnych.

W Japonii zjawisko cybermobbingu różni się nieco od jego form znanych z Zachodu. W tym kraju cyberprzemoc często przybiera subtelniejsze formy, takie jak wykluczanie z grup online czy rozpowszechnianie nieprzyjemnych treści w sposób, który pozwala sprawcom uniknąć bezpośredniej odpowiedzialności.

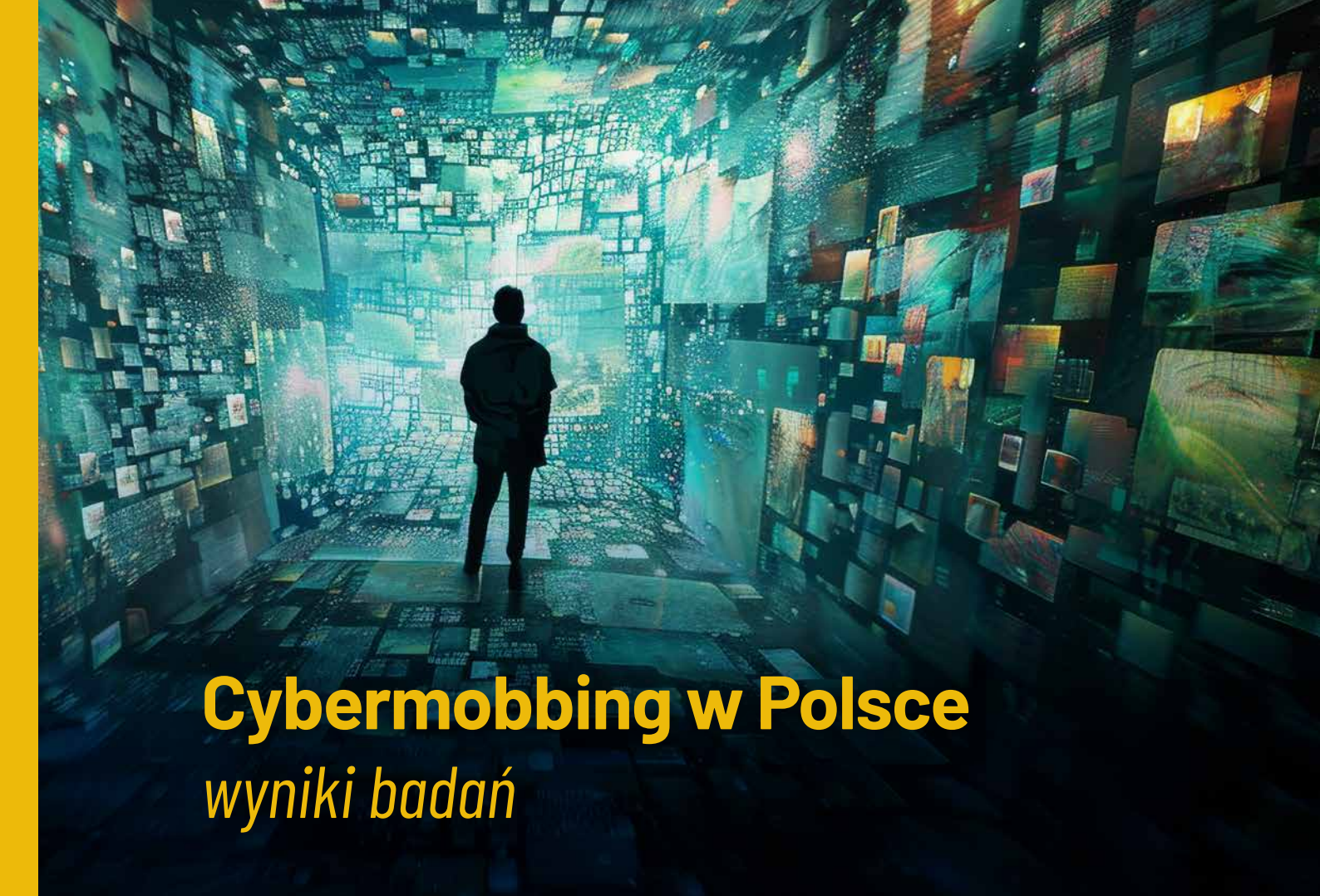
Cybermobbing w Ameryce Łacińskiej i Afryce

Ameryka Łacińska również boryka się z rosnącym problemem cyberprzemocy, zwłaszcza w krajach o wysokim poziomie korzystania z Internetu, takich jak Brazylia, Meksyk i Argentyna. W Meksyku badania wykazały, że około 20% nastolatków padło ofiarą cybermobbingu, a 17% deklaroowało, że było jego sprawcą.

W krajach afrykańskich, gdzie dostęp do Internetu jest mniej powszechny, skala cybermobbingu jest trudniejsza do oszacowania. Niemniej jednak, wraz z rosnącym upowszechnianiem się smartfonów i mediów społecznościowych, zjawisko to zaczyna być coraz bardziej widoczne, zwłaszcza w dużych miastach, takich jak Lagos, Kair czy Johannesburg.

Różnice kulturowe i czynniki demograficzne

Zjawisko cybermobbingu różni się w zależności od kontekstu kulturowego i demograficznego. Badania wskazują, że czynniki takie jak: płeć, wiek, status społeczno-ekonomiczny oraz charakter relacji rodzinnych wpływają na częstotliwość i rodzaj doświadczanych form cyberprzemocy. Przykładowo, w krajach zachodnich, gdzie dostęp do Internetu jest niemal powszechny, cybermobbing najczęściej występuje w środowiskach szkolnych i rówieśniczych. Natomiast w krajach o niższym wskaźniku cyfryzacji zjawisko to może przyjmować inne formy, takie jak: anonimowe groźby SMS czy nękanie przez komunikatory mobilne. W Japonii czy Korei Południowej, gdzie dominująca kultura sprzyja zachowaniom kolektywistycznym, cyberprzemoc często jest narzędziem utrzymania lub wzmocnienia pozycji w grupie.



Cybermobbing w Polsce

wyniki badań

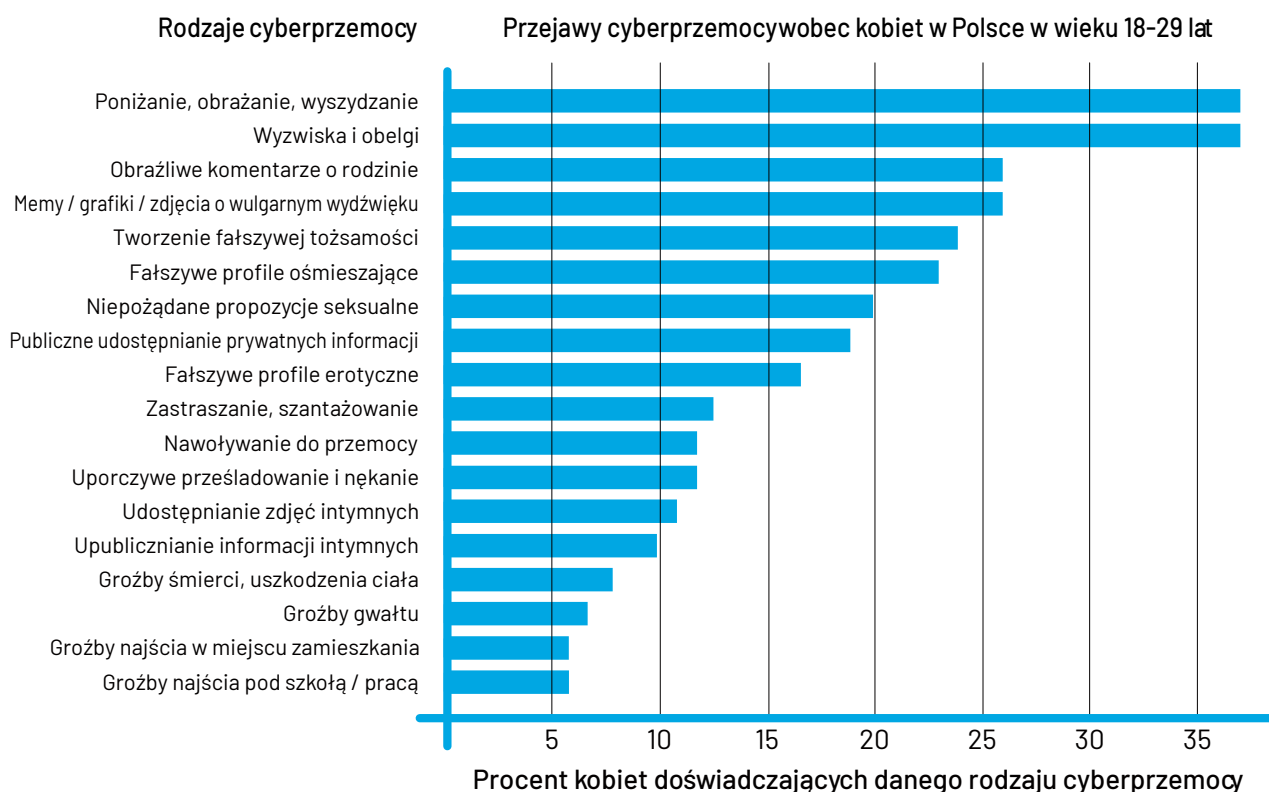
Fot. Freepik

Według raportu NASK „Nastolatki 3.0” znaczna część respondentów zetknęła się z cyberprzemocą. Wśród najczęstszych form tego zjawiska wymienia się: wyzywanie (44,6%), ośmieszanie (44,3%) oraz poniżanie (43,3%). Co więcej, niemal połowa osób badanych (48,8%) przyznała, że doświadczyła cyberprzemocy osobiście [16].

Dane z raportu Najwyższej Izby Kontroli z 2017 roku wskazują natomiast, że cyberprzemoc dotyka od 6% do nawet 60% respondentów, w zależności od zastosowanej metodologii badawczej oraz analizowanej grupy społecznej. Tak szeroki przedział świadczy o złożoności problemu oraz o konieczności przyjęcia spójnych kryteriów badawczych w celu jego analizy [17].

Szczególnie istotne wydaje się powiązanie cyberprzemocy z korzystaniem z mediów społecznościowych. Z badań wynika, że portale i aplikacje social media stanowią główne miejsce występowania tego zjawiska. Problem ten jest szczególnie widoczny wśród młodzieży i młodych dorosłych, dla których komunikacja online stanowi podstawowy sposób budowania relacji.

Cyberprzemoc dotyka jednak nie tylko dzieci i młodzież (mimo że w odniesieniu do tej grupy zjawisko to jest rozpoznawane częściej), ale również dorosłych, w tym osoby pracujące. Wśród zgłaszanych przypadków znajdują się zarówno akty agresji



Rysunek 1. Przejawy cyberprzemocy wobec kobiet w Polsce (w wieku 18-29 lat). Źródło: Niebieska linia (<https://www.niebieskalinia.pl/aktualnosci/artykuly-niebieskiej-linii/cyberprzemoc-realny-problem-wirtualnego-swiata-41532024>)

między współpracownikami, jak i mobbing cyfrowy ze strony przełożonych. Problem ten staje się coraz bardziej dostrzegalny w środowisku zawodowym, gdzie komunikacja przenosi się do sfery cyfrowej. Przeprowadzone metaanalizy wskazują, że cyberprzemoc w miejscach pracy jest poważnym wyzwaniem dla organizacji, szczególnie w erze pracy zdalnej i hybrydowej. Anonimowość oraz brak bezpośrednich konsekwencji sprawiają, że cyberprzemoc w środowisku zawodowym może być trudniejsza do wykrycia i zwalczania niż tradycyjne formy mobbingu.

Badania Instytutu Psychologii Zdrowia dotyczące cybermobbingu

Z badań prowadzonych przez Instytut Psychologii Zdrowia (rys. 1), w ramach tzw. programu „Niebieska Linia” wynika, że:

- **Kobiety** częściej zgłaszały przypadki cybermobbingu niż mężczyźni (15,2% vs. 10,4%);
- **Osoby** w wieku 31-40 lat najczęściej doświadczały cyberprzemocy w pracy (17%), podczas gdy w grupie powyżej 50. roku życia odsetek ten wynosił 8%;
- **Pracownicy** zatrudnieni w organizacjach powyżej 500 osób rzadziej zgłaszali przypadki cybermobbingu niż osoby pracujące w małych firmach (do 50 osób)

Cybermobbing w pracy – wyniki badań CIOP-PIB

Cybermobbing w miejscu pracy jest coraz poważniejszym problemem, który dotyka szerokie grono pracowników w Polsce. Wyniki badań przeprowadzonych w Centralnym Instytucie Ochrony Pracy – Państwowym Instytucie Badawczym (CIOP-PIB) wskazują, że zjawisko to może mieć istotny wpływ na zdrowie psychiczne i efektywność zawodową osób narażonych na przemoc w cyberprzestrzeni [18]. W poniższym rozdziale przedstawione zostaną szczegółowe wyniki powyższych badań oraz ich konsekwencje dla organizacji i pracowników.

Skala cybermobbingu w pracy

Badania nad cybermobbingiem w pracy zostały zrealizowane w CIOP-PIB w 2022 r.² Badaniami objęto 500 pracowników umysłowych reprezentujących trzy obszary działalności zawodowej: informacja i komunikacja, działalność finansowa i ubezpieczeniowa, działalność profesjonalna, naukowa i techniczna) – w podobnej liczebności dla każdej z działalności. Badani wykonywali pracę, która wymagała stałego wykorzystywania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych.

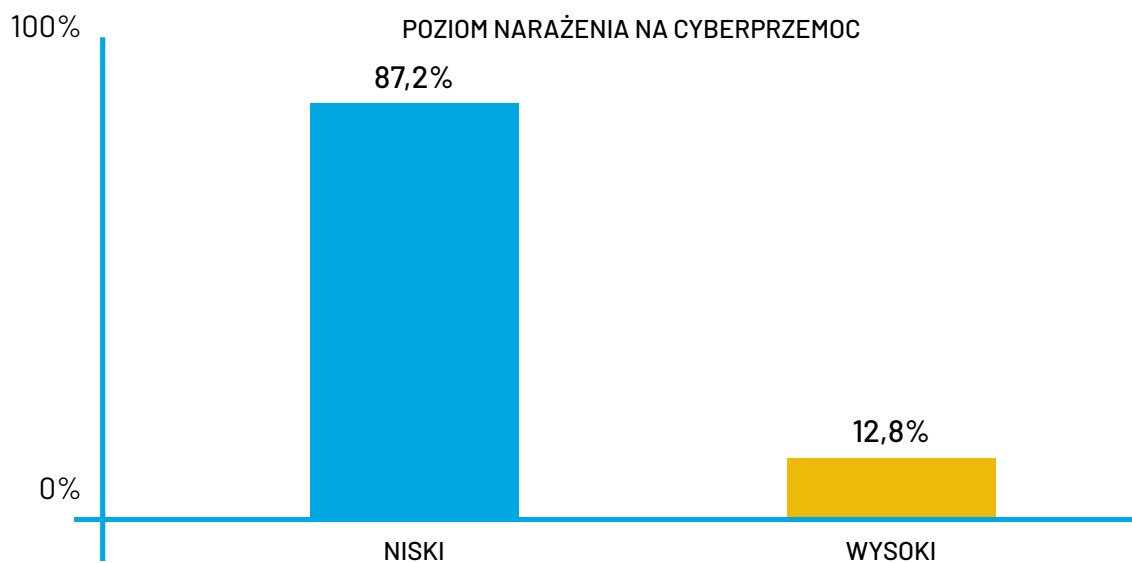
Wyniki badań CIOP-PIB wykazały, że 12,8% pracowników było w wysokim stopniu narażonych na cybermobbing w miejscu pracy tj. doświadczało go przynajmniej raz w miesiącu (rys. 2). Wśród osób dotkniętych tym zjawiskiem, 7,3% zgłaszało, że jest nękanym co najmniej raz w tygodniu, a 3,5% codziennie. Ponadto wyniki analiz wykazały, że 48% pracowników zgłaszało doświadczenie co najmniej jednej formy cybermobbingu w ciągu ostatniego roku.

Analiza danych wykazała, że częstość doświadczania cybermobbingu była różna w zależności od branży. W sektorze informatycznym i komunikacyjnym 18% pracowników deklaroowało doświadczanie cyberprzemocy, w branży finansowej 14%, a w sektorze naukowym i technicznym 11%.

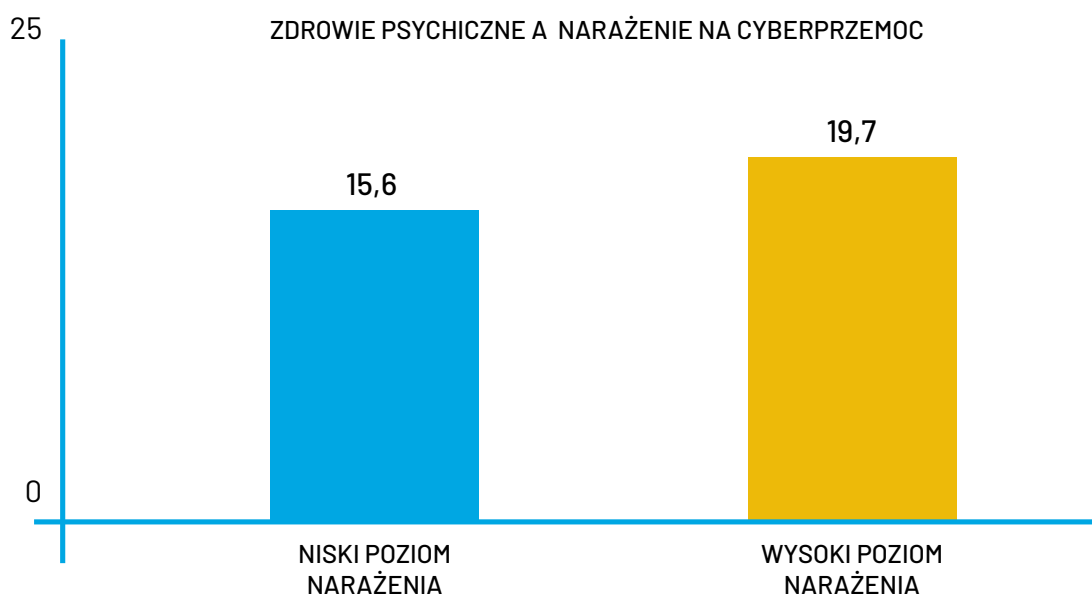
Poniżej przedstawiono wyniki badań zagranicznych, które wydają się być po części zbieżne z wynikami badań CIOP-PIB tj. w cytowanych już wcześniej badaniach Vranjes i in. [4], w grupie ponad 1400 belgijskich pracowników reprezentujących różne sektory gospodarki zidentyfikowano 18% ofiar cyberprzemocy w pracy. Z kolei badania brytyjskie obejmujące ponad 300 pracowników naukowych pokazały, że na 10 badanych 8, w okresie ostatnich sześciu miesięcy, doświadczyło przynajmniej jednego zachowania posiadającego znamiona cyberprzemocy. Wyniki tych badań pokazały również, że 20% respondentów doświadczało tego typu zachowań przynajmniej raz

² Projekt nr IV.PB.04 pt. „Badania indywidualnych i organizacyjnych uwarunkowań zjawiska cyberprzemocy w miejscu pracy realizowany w ramach V etapu programu wieloletniego pn. „Poprawa bezpieczeństwa i warunków pracy”, finansowanego w zakresie badań naukowych i prac rozwojowych ze środków Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (koordynator programu: centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy)

w tygodniu. Podobną skalę cyberprzemocy potwierdzają również badania przeprowadzone wśród pracowników kanadyjskich uczelni. Na ich podstawie ustalono, że 25% osób badanych doświadczało w pracy cyberprzemocy (w tym 15% ze strony studentów, a 12% – współpracowników)[6]. Dla porównania wyniki sondażu z 2009 r. pokazują, że 22% szwedzkich dziennikarzy było ofiarami przemocy online [7]. Z kolei nowozelandzkie badania przeprowadzone wśród ponad 800 pracowników różnych sektorów pokazały, że 3% z nich przynajmniej raz w tygodniu, od co najmniej sześciu miesięcy doświadczało cyberprzemocy w pracy [8].



Rysunek 2. Poziom narażenia na cyberprzemoc wśród badanych pracowników (N=500)



Rysunek 3. Stan zdrowia psychicznego a poziom narażenia na cyberprzemoc w pracy w grupie badanych (N = 500)(test u Manna-Whitneya, $p < 0,001$)



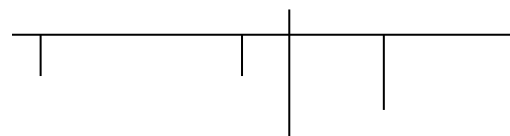
Badania pracowników przetwórstwa przemysłowego w Australii pozwoliły z kolei oszacować, że 34% wśród nich to osoby poszkodowane w wyniku tradycyjnego mobbingu („twarzą w twarz”), a 11% – cyberprzemocy [9]. Podobnie wyniki badań przeprowadzonych na reprezentatywnej próbie ponad 1800 fińskich pracowników pokazały, że średnio raz w miesiącu 17% badanych doświadcza cyberprzemocy w pracy [10].

Badania CIOP-PIB wykazały również, że niekorzystne psychospołeczne warunki pracy zwiększają ryzyko występowania cybermobbingu. Do najważniejszych czynników należą:

- **Niskie** wsparcie społeczne
- **Wysoki** poziom konfliktu „praca – życie prywatne”
- **Niska** jakość przywództwa m.in. brak etycznego przywództwa,
- **Niesprzyjający** klimat społeczny
- **Niski** poziom zaufania do kierownictwa
- **Mała** możliwość rozwoju

Wyniki pokazały również, że pracownicy, którzy w większym stopniu byli narażeni na doświadczanie cyberprzemocy, charakteryzowali się gorszym stanem zdrowia psychicznego w porównaniu do pracowników o niskim poziomie narażenia, a także że obniżył się u nich poziom kreatywności (rys. 3).

Fot. Freepik



Konsekwencje narażania na cybermobbing w pracy i sposoby prewencji

Cybermobbing, będący formą przemocy psychicznej realizowanej za pośrednictwem narzędzi cyfrowych, ma wielowymiarowe konsekwencje zarówno dla osób bezpośrednio narażonych na jego skutki, jak i dla całych organizacji. Wpływa on na kondycję psychiczną pracowników, ich relacje międzyludzkie, a także poziom zaangażowania w pracę i produktywność organizacji. Intensywność negatywnych doświadczeń zależy od wielu czynników, takich jak: czas trwania nękania, jego skala, stopień publicznego upokorzenia osoby poszkodowanej oraz dostępność wsparcia społecznego i organizacyjnego.

Skutki dla indywidualnych pracowników

Jednym z najbardziej dotkliwych skutków cybermobbingu są negatywne konsekwencje psychiczne i emocjonalne. Osoby poszkodowane doświadczają chronicznego stresu, który manifestuje się zarówno w sferze emocjonalnej, jak i somatycznej. Długotrwałe narażenie na wrogie działania w sieci prowadzi do obniżenia poczucia własnej wartości, poczucia bezsilności oraz narastającego lęku. Pracownicy poddani cybermobbingowi często zgłaszają problemy z koncentracją i pamięcią, co przekłada się na ich efektywność zawodową.

W skrajnych przypadkach przewlekły stres może prowadzić do depresji, zespołu stresu pourazowego (PTSD) oraz myśli samobójczych. Skutki doświadczania cyberprzemocy w pracy na zdrowie psychiczne potwierdzają również wyniki badań CIOP-PIB [20], przytoczone wcześniej.



ilustr. Cezary Szymański

Nie można również pominąć wpływu cybermobbingu na zdrowie fizyczne. Permanentny stres skutkuje problemami ze snem, co prowadzi do chronicznego zmęczenia, osłabienia układu odpornościowego oraz podatności na choroby psychosomatyczne. Badania wskazują, że osoby dotknięte cybermobbingiem częściej cierpią na bóle głowy, napięciowe bóle mięśni, zaburzenia trawienia, a także choroby sercowo-naczyniowe. Nie można zapominać, że cybermobbing w miejscu pracy często izoluje ofiarę, która unika interakcji społecznych i stopniowo traci zaufanie do współpracowników. Konsekwencją tego jest wzrost poziomu alienacji i poczucie wyobcowania, które negatywnie wpływają na atmosferę w miejscu pracy. Brak wsparcia emocjonalnego oraz trudności w znalezieniu sojuszników sprawiają, że osoby poszkodowane w wyniku cybermobbingu czują się osamotnione i coraz bardziej zdemotywowane do pracy.

Skutki dla organizacji

Cybermobbing nie dotyczy jedynie pojedynczych osób, ale ma również szerokie konsekwencje dla całych organizacji. Organizacje, w których dochodzi do cyberprzemocy, odnotowują znaczne pogorszenie atmosfery w pracy oraz wzrost poziomu konfliktów między pracownikami. Zjawisko to prowadzi do obniżenia zaufania w zespole, co negatywnie wpływa na współpracę i efektywność pracy zespołowej.

Kolejnym poważnym problemem jest wzrost absencji chorobowej. Pracownicy narażeni na cybermobbing częściej korzystają ze zwolnień lekarskich, co zwiększa koszty ponoszone przez pracodawców oraz obciąża pozostałych członków zespołu. Częste nieobecności w pracy prowadzą do zaległości w realizacji projektów, co może mieć negatywne skutki dla całej organizacji.

Długotrwała ekspozycja na cybermobbing skutkuje również wzrostem rotacji pracowników. Osoby doświadczające cyberprzemocy często rezygnują z pracy, co prowadzi do odpływu wykwalifikowanych specjalistów. Wysoka rotacja wiąże się z koniecznością ponoszenia kosztów rekrutacji i wdrożenia nowych pracowników, a także obniżeniem jakości realizowanych zadań w okresie przejściowym.

Nie można również pominąć strat wizerunkowych, jakie może ponieść organizacja. W dobie mediów społecznościowych przypadki cybermobbingu w miejscu pracy szybko stają się publiczne, co może negatywnie wpłynąć na reputację organizacji. Potencjalni pracownicy mogą unikać aplikowania do organizacji, w której dochodzi do cyberprzemocy, a klienci mogą stracić zaufanie do przedsiębiorstwa, co w dłuższej perspektywie może wpłynąć na jego wyniki finansowe [14, 15, 18, 20].

Cyberloafing – radzenie sobie z cybermobbingiem w pracy

Zmiany technologiczne i społeczne dynamicznie przekształcają środowisko pracy, prowadząc do coraz większej digitalizacji i upowszechnienia pracy zdalnej. Wzrost liczby pracowników korzystających z prywatnych urządzeń elektronicznych w miejscu pracy oraz szeroki dostęp do Internetu sprawiają, że cyberprzestrzeń staje się nie tylko narzędziem biznesowym, lecz również źródłem rozrywki. W rezultacie coraz częściej obserwuje się zjawisko cyberloafingu, czyli wykorzystywania Internetu w pracy do celów prywatnych [19].

Obecnie cyberloafing jest zjawiskiem powszechnym i stanowi istotne wyzwanie dla wielu organizacji. Szacuje się, że pracownicy poświęcają na prywatne aktywności online od trzech godzin tygodniowo do nawet dwóch i pół godziny dziennie. Nadmierne korzystanie z Internetu w celach niezwiązanych z pracą może prowadzić nie tylko do spadku produktywności, ale także do problemów z systemami informacyjnymi oraz zagrożeń związanych z bezpieczeństwem danych. Przeciążenie sieci, pobieranie niezwiązanych z pracą plików czy odwiedzanie niezabezpieczonych stron internetowych to tylko niektóre z potencjalnych zagrożeń.

Cyberloafing został po raz pierwszy zdefiniowany jako „dobrowolne korzystanie z Internetu przez pracowników w godzinach pracy w celu przeglądania stron niezwiązanych z obowiązkami zawodowymi oraz wysyłania i odbierania prywatnych wiadomości e-mail” [19]. W literaturze anglojęzycznej funkcjonują także inne określenia tego zjawiska, takie jak cyberslacking, cyberdeviancy czy cyberbludging. Niektórzy eksperci utożsamiają cyberloafing z oszustwem, polegającym na wykorzystywaniu czasu pracy na działania niezwiązane z obowiązkami służbowymi, przy jednoczesnym sprawianiu wrażenia zaangażowania w pracę.

Cyberloafing przyjmuje różne formy – od mniej poważnych, takich jak przeglądanie stron internetowych, wysyłanie wiadomości e-mail czy zakupy online, po poważniejsze, obejmujące m.in. hazard w sieci czy odwiedzanie stron pornograficznych. Choć wielu pracowników uważa, że krótkie sprawdzenie wyniku meczu czy wysłanie e-maila do znajomego nie ma większego wpływu na ich efektywność, badania pokazują, że sumaryczny czas spędzany na tego typu aktywnościach może prowadzić do istotnego spadku wydajności organizacji.

Jednym z istotnych czynników wpływających na cyberloafing jest atmosfera w miejscu pracy. Doświadczanie przemocy psychicznej w pracy, w tym cybermobbingu, może skłaniać pracowników do uciekania w cyberloafing jako sposób na odreagowanie stresu.

Sposoby prewencji cybermobbingu w miejscu pracy

Skuteczna prewencja cybermobbingu w pracy wymaga wdrożenia jasnych polityk i procedur anty cyberprzemocowych. Organizacje powinny określić zasady dotyczące dopuszczalnego korzystania z technologii komunikacyjnych oraz stworzyć mechanizmy zgłaszania przypadków cybermobbingu. Kluczowe jest zapewnienie anonimowych kanałów raportowania oraz zagwarantowanie ochrony ofiarom, aby nie obawiały się represji ze strony sprawców.

Kampanie edukacyjne oraz regularne szkolenia mogą zwiększyć świadomość pracowników na temat cybermobbingu i pomóc w jego eliminacji. Programy edukacyjne powinny obejmować zagadnienia związane z rozpoznawaniem cyberprzemocy, metodami jej zapobiegania oraz sposobami radzenia sobie w sytuacji narażenia na to zjawisko. Ważne jest również kształtowanie kultury organizacyjnej opartej na szacunku, odpowiedzialności oraz etycznym korzystaniu z narzędzi cyfrowych.

Osoby poszkodowane w wyniku cybermobbingu powinny mieć dostęp do profesjonalnego wsparcia psychologicznego. Organizacje mogą wprowadzić programy pomocy pracowniczej, zapewniające dostęp do terapeutów oraz doradców zawodowych. Warto również promować mentoring i coaching, które mogą pomóc ofiarom w odbudowie pewności siebie oraz poprawie umiejętności radzenia sobie ze stresem. Jednym z kluczowych elementów zapobiegania cyberprzemocy w miejscu pracy jest wdrażanie odpowiedniej polityki anty cyberprzemocowej. Organizacje powinny opracować procedury umożliwiające skuteczne reagowanie na przypadki cybermobbingu, w tym mechanizmy zgłaszania incydentów oraz sankcje dla sprawców.

Ponadto z badań CIOP-PIB [18, 20] wynika, że treningi z zakresu regulacji emocji kierowane w stronę pracowników, mogą skutecznie zmniejszać ryzyko cyberprzemocy. Celem takich treningów jest zwiększenie świadomości doświadczanych emocji i wywołanie korzystnych zmian emocjonalnych, przekładających się na zmianę funkcjonowania pracownika. Badania pokazują, że trening regulacji emocji jest skuteczny w radzeniu sobie ze stresem zawodowym, poprawia umiejętności emocjonalne, dobrostan psychiczny, a także zmniejsza lęk i depresję. Wprowadzenie treningów regulacji emocji dla pracowników i kadry zarządzającej może wpłynąć na poprawę klimatu organizacyjnego oraz zwiększyć odporność psychiczną pracowników.



Aspekty prawne dotyczące cybermobbingu w Polsce

Fot. Freepik

W polskim prawie nie istnieje jedna, odrębna ustawa dotycząca cybermobbingu, jednak różne akty prawne mogą być stosowane w celu jego penalizacji i zwalczania. Wśród nich najważniejsze to Kodeks karny, Kodeks cywilny, Kodeks pracy oraz międzynarodowe konwencje, takie jak Konwencja MOP nr 190 dotycząca przemocy i nękania w miejscu pracy (w czasie tworzenia tego raportu Polska wciąż nie ratyfikowała tej Konwencji, ale trwają nad tym prace).

Kodeks karny

Zgodnie z przepisami zawartymi w polskim Kodeksie karnym, cybermobbing może być klasyfikowany jako różne przestępstwa, co jednak zależy od charakteru czynów popełnianych przez sprawców:

- **Pomówienie** (art. 212 KK) – jeśli sprawca publikuje fałszywe informacje mogące zaszkodzić reputacji ofiary, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności lub pozbawienia wolności do roku, szczególnie gdy czyn ten jest dokonany za pośrednictwem mediów.
- **Zniesławienie i znieważenie** (art. 216 KK) – odnosi się do obraźliwych wypowiedzi w przestrzeni cyfrowej. W przypadku znieważenia za pomocą środków masowego przekazu, sprawca podlega karze grzywny, ograniczenia wolności lub pozbawienia wolności do roku.
- **Stalking i uporczywe nękanie** (art. 190a KK) – jeśli cybermobbing przybiera formę długotrwałego nękania, sprawca może podlegać karze do 3 lat pozbawienia wolności.
- **Groźby karalne** (art. 190 KK) – jeśli cybermobbing wiąże się z groźbami skierowanymi do ofiary, sprawca może podlegać karze do 2 lat pozbawienia wolności.

Kodeks cywilny

Cybermobbing może również naruszać dobra osobiste osoby poszkodowanej. Kodeks cywilny przewiduje ochronę przed naruszeniem godności, dobrego imienia oraz prywatności (art. 23 KC). Poszkodowany może domagać się:

- **Zaniechania** działań naruszających jego dobra osobiste (art. 24 KC),
- **Przeprosin** oraz usunięcia skutków naruszenia,
- **Zadośćuczynienia** finansowego.

Kodeks pracy

Kodeks pracy nie zawiera wprost regulacji dotyczących cybermobbingu, jednak odnosi się do mobbingu (art. 94³ KP), który może obejmować również formy cyfrowe. Pracodawca ma obowiązek przeciwdziałać mobbingowi, a osoba poszkodowana może żądać odszkodowania, jeśli skutek cybermobbingu doznała uszczerbku zdrowotnego lub zmuszona była do rezygnacji z pracy.

Inne regulacje ustawowe

Ustawa z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów, Dz. U. z 2024 r., poz. 928.

Międzynarodowe regulacje dotyczące cybermobbingu

Konwencja MOP nr 190 (Międzynarodowa Organizacja Pracy)

Konwencja MOP nr 190 dotycząca przemocy i nękania w miejscu pracy, uchwalona w 2019 roku, uznaje cybermobbing jako formę przemocy i nękania. Nakłada na kraje członkowskie obowiązek wprowadzenia odpowiednich regulacji prawnych i środków ochrony przed przemocą w miejscu pracy.

Rozporządzenie RODO (GDPR)

Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych (RODO) zawiera przepisy dotyczące ochrony prywatności, które mogą być stosowane w przypadku cybermobbingu. Jeśli sprawca cybermobbingu rozpowszechnia dane osobowe ofiary bez jej zgody, może podlegać surowym sankcjom finansowym.

Dyrektywa UE 2019/1937 dotycząca ochrony sygnalistów

Dyrektywa ta zapewnia ochronę osobom zgłaszającym przypadki nadużyć, w tym mobbingu i cybermobbingu. Wprowadza mechanizmy ochrony przed represjami ze strony pracodawców.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1385 z dnia 14 maja 2024 r. w sprawie zwalczania przemocy wobec kobiet i przemocy domowej, Dz.U. L, 2024/1385, 24.5.2024

Dokument ten zawiera konkretne definicje cyberprzemocy i dotyczy wszystkich sfer życia (a więc i życia zawodowego). Co więcej musi być wdrożony do 2027 r. przez wszystkie państwa członkowskie UE.

Odpowiedzialność pracodawcy i pracowników

Obowiązki pracodawcy

Pracodawca ma obowiązek zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, co obejmuje przeciwdziałanie cybermobbingowi. Do jego obowiązków należą:

- **Wprowadzenie** wewnętrznych polityk antymobbingowych,
- **Organizowanie** szkoleń na temat cyberprzemocy,
- **Zapewnienie** anonimowych kanałów zgłaszania przypadków cybermobbingu,
- **Nakładanie** sankcji na sprawców.

Odpowiedzialność pracowników

Pracownicy, którzy dopuszczają się cybermobbingu, mogą zostać ukarani dyscyplinarnie, np. zwolnieniem z pracy. W zależności od skali czynu, mogą również ponosić konsekwencje karne lub cywilne, jeśli ich działania naruszyły przepisy prawa.



Podsumowanie

Wyniki badań jednoznacznie wskazują, że cyfrowa przemoc w środowisku pracy nie jest marginalnym problemem, lecz realnym zagrożeniem wpływającym na dobrostan psychiczny, efektywność zawodową oraz stabilność organizacyjną. Zjawisko to występuje na całym świecie, jednak jego skala i formy różnią się w zależności od kultury organizacyjnej, dostępu do technologii, obowiązujących norm społecznych czy wreszcie wdrożenia działań prewencyjnych. W krajach o rozwiniętej kulturze cyfrowej i większej świadomości problemu cybermobbing jest lepiej monitorowany i skuteczniej zwalczany.

Anonimowość sprawców, brak ograniczeń czasowych i przestrzennych oraz trwałość śladów cyfrowych sprawiają, że osoby poszkodowane w wyniku cybermobbingu mają ograniczone możliwości obrony, a organizacje trudności z identyfikacją i zapobieganiem tego typu przemocy. Jednocześnie, wielu pracodawców nie ma wdrożonych skutecznych mechanizmów interwencji.

Długotrwałe narażenie na cyberprzemoc w pracy może prowadzić chronicznego stresu i szeregu zaburzeń w obrębie zdrowia psychicznego pracowników m.in. depresję, choroby psychosomatyczne. Ponadto osoby poszkodowane w wyniku cybermobbingu doświadczają pogorszenia funkcji poznawczych tj. pamięci, uwagi czy koncentracji, co przekłada się na ich niższą wydajność, zwiększone ryzyko popełniania błędów oraz spadek kreatywności i zaangażowania. Jasne staje się więc, że organizacje, które ignorują problem cyberprzemocy, ponoszą koszty związane z rotacją i długotrwałymi zwolnieniami chorobowymi pracowników, co w efekcie prowadzi do obniżenia efektywności i wydajności. Warto również podkreślić, że pracownicy doświadczający cyberprzemocy często uciekają w nieproduktywne korzystanie z Internetu określane jako cyberloafing. Zjawisko to nie tylko obniża efektywność ich pracy, ale również pokazuje, że cybermobbing jest źródłem poważnego napięcia psychicznego.

Jednym z kluczowych czynników przyczyniających się do cybermobbingu w organizacji jest psychospołeczne środowisko pracy charakteryzujące się brakiem wsparcia społecznego, niskim poziomem zaufania do kierownictwa, nieetycznym stylem przywództwa oraz nierozwiązanymi konfliktami organizacyjnymi. Organizacje o silnej kulturze współpracy i jasnych procedurach antyprzemocowych są mniej podatne



Fot. Freepik

na to zjawisko. Mając to na uwadze, ważne jest, by pracodawcy aktywnie wdrażali politykę przeciwdziałania cybermobbingowi, prowadzili szkolenia dla wszystkich pracowników oraz wprowadzali procedury zgłaszania przypadków cyberprzemocy. Niestety, obecnie działania prewencyjne są sporadyczne i często mają charakter jednorazowy, zamiast być stałym elementem kultury organizacyjnej.

Polskie regulacje prawne dotyczące mobbingu i nękania w pracy nie są dostosowane do specyfiki cybermobbingu a w poszczególnych organizacjach brakuje spójnych procedur postępowania oraz skutecznych mechanizmów ochrony ofiar i sankcjonowania sprawców. Należy podkreślić, że narzędzia cyfrowe umożliwiają anonimowe nękanie, ale jednocześnie mogą być wykorzystane do monitorowania i raportowania przypadków cyberprzemocy. Dlatego też przedsiębiorstwa powinny inwestować w systemy wczesnego wykrywania tego problemu oraz budowanie cyfrowej etykiety w środowisku pracy. Niestety wciąż brakuje kompleksowych analiz długofalowych skutków cybermobbingu oraz jego powiązań z innymi formami przemocy w miejscu pracy. Prowadzenie takich systematycznych badań może pomóc w opracowaniu skuteczniejszych strategii prewencyjnych i interwencyjnych.

Podsumowując, cybermobbing w miejscu pracy jest realnym zagrożeniem, które wymaga wielowymiarowego podejścia: od zmian w polityce organizacyjnej, przez edukację i prewencję, po dostosowanie regulacji prawnych. Ignorowanie problemu przynosi długofalowe negatywne skutki zarówno dla pracowników, jak i dla organizacji.

BIBLIOGRAFIA

1. Przepiórka A. Psychologiczne uwarunkowania cyberprzemocy a problematyczne korzystanie z portali społecznościowych i satysfakcja z rodziny. Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II; 2022.
2. Warszewska-Makuch M. Cyberprzemoc w pracy: przegląd literatury. *Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka*. 2022;3:1616-1624. doi:10.54215/BP.2022.03.7.Warszewska-Makuch.
3. Farley S., Coyne I., Sprigg C., Axtell C., Subramanian G. Exploring the impact of workplace cyberbullying on trainee doctors. *Med Educ*. 2015 Apr;49(4):436-43. doi: 10.1111/medu.12666.
4. Vranjes I., Baillien E., Vandebosch H., Erreygers S., De Witte H. (2017). The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying. *Computers in Human Behavior*. 69. 324-334. 10.1016/j.chb.2016.12.055.
5. Zhang S., Dorothy E. L., Workplace Cyberbullying: The Antecedents and Consequences, Psychology, Business, 2014.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Workplace-Cyberbullying%3A-The-Antecedents-and-Zhang-Leidner/1e022aa94a84eb946491d2eeb3cf9d8f9d0b86c9>
6. 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*, 2016, s. 79-98). Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-3-319-25552-1_4
7. Giaccone M., Di Nunzio D. Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies, 2015, Eurofound.
8. Gardner D., O'Driscoll M., Cooper-Thomas H., Roche M., Bentley T., Catley B., Teo S., Trenberth L., Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2016, 13. 448. 10.3390/ijerph13050448
9. Privitera C., Campbell MA. Cyberbullying: the new face of workplace bullying? *Cyberpsychol Behav*. 2009 Aug;12(4):395-400. doi: 10.1089/cpb.2009.0025. PMID: 19594381.
10. Oksanen A., Oksa R., Savela N., Kaakinen M., Ellonen N., Cyberbullying victimization at work: Social media identity bubble approach, *Computers in Human Behavior*, Volume 109, 2020, 106363, ISSN 0747-5632, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106363>.
11. Siemieniecka D, Skibińska M, Majewska K. Cyberagresja – zjawisko, skutki, zapobieganie. Toruń: Uniwersytet Mikołaja Kopernika; 2020. ISBN: 978-83-231-4384-0.
12. Rodriguez-Muñoz A, Díaz-Guerra A, Antino M, Duran WF, Sánchez I. Interventions against bullying at work: a meta-analysis. *Work & Stress*. 2024; DOI:10.1080/02678373.2024.2435677.
13. McCord MA, Sawhney G, McHugh B. Working in a virtual world: A meta-analytic investigation of cyber mistreatment in the workplace. *Comput Human Behav*. 2024;159:108324. doi:10.1016/j.chb.2024.108324.
14. Mallory MA, Sawhney G, McHugh B. Cybermobbing at work: A meta-analytic investigation. *Comput Human Behav*. 2024;159:108324. doi:10.1016/j.chb.2024.108324.
15. Warszewska-Makuch M. Zapobieganie cyberprzemocy w miejscu pracy. CIOP-PIB; 2022. ISBN: 978-83-7373-376-3. <https://www.ciop.pl>.
16. Lange R. (red.) i in., *Nastolatki 3.0 Raport z ogólnopolskiego badania uczniów i rodziców*, NASK - Państwowy Instytut Badawczy, 2023, Warszawa, ISBN 978-83-65448-56-9
17. NIK, ZAPOBIEGANIE I PRZECIWDZIAŁANIE CYBERPRZEMOCY WŚRÓD DZIECI I MŁODZIEŻY, Raport nr LKI.410.002.00.2017, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,15249,vp,17730.pdf>
18. Warszewska-Makuch M. Zadanie IV PB 04: Cyberprzemoc w miejscu pracy – analiza wyników. CIOP-PIB; 2025.
19. Cyberloafing: reakcja pracowników na cybermobbing i technostres w pracy. CIOP-PIB; 2023. Dostępne na: <https://www.ciop.pl>.
20. Warszewska-Makuch M. Przeciwdziałanie cyberprzemocy w miejscu pracy: Trening regulacji emocji jako element prewencji. CIOP-PIB; 2022. <https://www.ciop.pl>.

