

## Pošilja mi grozilna SMS-sporočila – spletno nasilje na delovnem mestu

*Nejka Progar, Nuša Zidarn in Kaja Turk*

*Pojav informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) na delovnem mestu je omogočil razvoj novih oblik nasilja med zaposlenimi. Kljub velikemu številu raziskav o spletnem nasilju med mladimi, najdemo malo študij tega pojava v delovnem kontekstu. V poglavju opredelimo spletno nasilje kot namerno, agresivno in ponavljajoče se vedenje, ki poteka s pomočjo IKT med nasilnežem in žrtvijo, neenakima po moči. Namen študije je bil narediti prvi pregled spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji. Oblikovale smo spletni vprašalnik, ki je zajemal vprašanja o dosedanji izkušnji z nasiljem, značilnostih in oblikah tega ter doživljanju in ukrepih žrtev. Vprašalnik je izpolnilo 295 udeležencev, starih med 21 in 60 let. Na podlagi opredelitve jih je 14 % poročalo, da so pri delu že doživeli spletno nasilje. Podrobnejšo analizo smo izvedle na odgovorih zaposlenih z izkušnjo nasilja. Večina (81 %) je bila žrtev nadlegovanja prek spletne pošte, nekaj manj kot polovica (45 %) prek telefonskih klicev in 31 % prek mobilnih sporočil. Najpogosteje so poročali o stalnem nadlegovanju s sporočili, klici ipd., razširjanju govoric in groženj, nekateri še o namernem povzročanju občutka sramu. Ob nasilju je večina doživljala občutke nezadovoljstva in jezo. Približno tretjina samoopredeljenih žrtev nasilja je ukrepala tako, da se je o težavi pogovorila s sodelavci, nadrejenim ali družino. Spletno nasilje na delovnem mestu je torej prisotno tudi v Sloveniji. Glede na to, da prinaša negativne posledice tako za posameznike kot organizacije, je to pomemben podatek za delodajalce.*

## Uvod

### Opredelitev spletnega nasilja na delovnem mestu

Informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) je v zadnjem stoletju spremenila sporazumevanje na delovnem mestu – komunikacijo »na štiri oči« danes vse bolj zamenjujejo modernejše oblike sporazumevanja prek spletnih in mobilnih sporočil, videoklicev, družbenih omrežij ipd. IKT je prinesla vrsto olajšav, vendar hkrati nastavila pasti zaposlenim. Ena od takšnih je nova oblika nasilja na delovnem mestu – spletno nasilje. Kljub velikemu številu raziskav na temo spletnega nasilja med mladimi, je zelo malo študij o tej problematiki v delovnem kontekstu. Relativna novost pojava je povzročila zmedo v terminologiji in opredelitvah. V tuji znanstveni literaturi zasledimo izraze, kot so »*cyberbullying*«, »*electronic bullying*«, »*e-bullying*«, »*e-mobbing*«, »*online bullying*«, »*digital bullying*« in »*internet bullying*« (Privitera in Campbell, 2009). Pri nas znanstvene literature na to temo še ni, medtem ko v strokovni literaturi najdemo poimenovanja, kot so »spletno trpinčenje«, »e-mobing«, »spletno ustrahovanje«, »e-nasilje« in »spletno nasilje«. Slednji izraz bomo uporabljale v tudi v tem poglavju. Definiramo ga kot namerno, agresivno in ponavljajoče se vedenje, ki poteka dalj časa s pomočjo IKT med nasilnežem in žrtvijo, neenakima glede na moč (Kubiszewski, Fontaine, Potard in Auzoult, 2015; Smith idr., 2008). Opredelitev izhaja iz definicije tradicionalnega nasilja, ki je postavljena v spletni kontekst.

### Razlikovanje spletnega nasilja od tradicionalnega

Spletno nasilje se od tradicionalnega razlikuje v anonimnosti, ki pri storilcih zmanjša socialne zadržke in moralno odgovornost (Calvete, Orue, Estévez, Villardón in Padilla, 2010). Zaradi anonimnosti nasilneža ima žrtev manj možnosti, da ukrepa, kar hkrati zmanjša njen občutek nadzora nad situacijo (Wingate, Minney, in Guadagno, 2013). Poleg tega lahko v spletnem nasilju postane nasilnež kdor koli, tudi fizično šibkejši posameznik (Snyman in Loh, 2015). Tehnologija namreč omogoči posamezniku, ki ima malo moči v realnem svetu, da prevzame vlogo nasilneža v spletnem kontekstu (Dooley, Pyzalski in Cross, 2009). Pri spletnem nasilju je lahko vključeno veliko širše občinstvo. Škodljive vsebine (npr. sporočila, objave) dosežejo ogromno število ljudi v kratkem času (Langos, 2012). Poleg tega lahko negativno vedenje nasilneža aktivno podpirajo tudi drugi, s tem ko npr. delijo njegovo objavo, posredujejo sporočilo. Vsiljiva narava spletnega nasilja zabriše mejo med osebnim in javnim, saj lahko komunikacija poteka

kjer koli in kadar koli, zato se žrtev težje umakne nasilju. Poleg tega ima nasilnež omogočen dostop do zasebnih informacij žrtve, ki lahko kadar koli postanejo javne (Slonje in Smith, 2008). Raziskovalci so ugotovili, da je zaradi teh značilnosti že eno samo nasilno dejanje dovolj, da lahko govorimo o spletnem nasilju (Dooley idr., 2009; Pettalia, Levin in Dickinson, 2013).

### **Razširjenost spletnega nasilja na delovnem mestu in metode raziskovanja pojava**

Raziskave kažejo različno prevalenco nasilja na delovnem mestu. K raznolikosti prispeva različna metodologija, različni kriteriji, kaj nasilje je in kaj ni, osredotočanje na različne elektronske medije (nekateri upoštevajo vse, druge le spletno pošto) ter upoštevanje različnih demografskih značilnosti (Forssell, 2016).

V nadaljevanju sta opisani največkrat uporabljeni metodi. Prva je samozaznava udeležencev, pri kateri posamezniki glede na predstavljeno definicijo spletnega nasilja poročajo, ali so bili v vlogi žrtve nasilja ali ne (Nielsen, Matthiesen in Einarsen, 2010). Raziskovalci so ugotovili, da vključitev besede »nasilje« negativno vpliva na stopnjo prevalenca (Ybarra, Boyd, Korchmaros in Oppenheim, 2012). Izkušnja vloge žrtve nasilja je pogosto povezana s sramom, kar povzroči odpor pri prepoznavi oznake (Lewis, 2004). Ko posameznik prejme oznako žrtve nasilja, lahko to razume kot znak šibkosti, kar ogrozi njegovo samopodobo (Van Beest in Williams, 2006). Pri drugem načinu raziskovanja udeleženci na seznamu negativnih vedenj, povezanih z nasiljem, označijo tista, ki so se jim pripetila. Težava slednjega pristopa so razlike v določanju kriterija – koliko vedenj mora biti pri posamezniku prisotnih, da ga lahko označimo kot žrtev nasilja (Agervold, 2007). Najpogosteje uporabljeni kriterij je Leymannov kriterij (Leymann, 1996), po katerem kot žrtev nasilja opredelimo posameznika, ki poroča o najmanj enem negativnem dejanju na teden, ki se ponavlja vsaj šest mesecev. V švedski raziskavi (Forssell, 2016) so na podlagi omenjenih pristopov prišli do razlik v prevalenci spletnega nasilja na delovnem mestu. Pri uporabi Leymannovega kriterija je prevalenca spletnega nasilja na delovnem mestu znašala 9,7 %, medtem ko je bila na podlagi samozaznave le 0,7 %. V britanski raziskavi (Coyne idr., 2017) so prevalenco merili z vprašalnikom, ki se je nanašal na delovno, osebno in fizično-ustrahovalno nasilje. Ugotovili so, da je med 80 in 88 % udeležencev doživelo en negativen dogodek spletnega nasilja v zadnjih šestih mesecih. Od tega so raziskovalci od 14 do 21 % udeležencev klasificirali kot žrtve spletnega nasilja.

## Oblike pojavljanja spletnega nasilja

Spletno nasilje poteka s pomočjo moderne komunikacijske tehnologije, ki se uporablja za pošiljanje poniževalnih ali grozilnih sporočil neposredno žrtvi ali posredno drugim osebam, z namenom širjenja osebnih in zaupnih informacij ali slik žrtev tako, da so lahko vidna vsem. Dva glavna medija, prek katerih poteka spletno nasilje, sta računalnik, ki zagotavlja dostop do spletne pošte in spletnih strani, ter mobilni telefon (klaci in mobilna sporočila; Privitera in Campbell, 2009). Spletno nasilje se pojavlja v besednih (npr. grozilna elektronska sporočila) in nebesednih oziroma slikovnih oblikah (npr. objava sramotilnega videoposnetka na spletu) (Coyne idr., 2017). Udeleženci raziskave C. Privitere in M. A. Campbell (2009) so poročali o naslednjih oblikah nasilja prek spletne pošte: zadrževanje informacij, razširjanje govoric, biti tarča subjektivnih obtožb in biti soočen z neobvladljivo količino dela. I. Vranjes s sodelavci (2017) navaja naslednje oblike spletnega nasilja na delovnem mestu: namerno brisanje sodelavčeve dokumentacije, posredovanje sodelavčevega elektronskega sporočila tretji osebi, z namenom ga oškodovati, ali ignoriranje službenih elektronskih sporočil zaposlenega. Udeleženci švedske raziskave (Forssell, 2016) so najpogosteje poročali o naslednjih dveh oblikah – na prvem mestu je bila neodzivnost na spletna ali mobilna sporočila, ki so jih poslali nadrejenim ali sodelavcem, na drugem pa prikrivanje pomembnih informacij, povezanih z delom (npr. izključevanje s seznama prejemnikov oz. naslovnikov). Pogosteje so poročali o izključevanju in pasivnih vedenjih (ignoriranje) kot o aktivnih in direktnih vedenjih. Kljub temu so nekateri navajali tudi primere direktnega nasilja – na tretjem in četrtem mestu po pogostosti je bilo namerno pošiljanje virusov in prejemanje sporočil z agresivno vsebino. Vsa štiri vedenja, o katerih so najpogosteje poročali udeleženci, se nanašajo na uporabo spletne pošte, ki je kot kaže najpogosteje uporabljen medij za izvajanje spletnega nasilja na delovnem mestu.

## Negativne posledice za posameznika in organizacijo

Čeprav obstaja malo raziskav o posledicah spletnega nasilja na delovnem mestu za žrtve, lahko najdemo veliko študij o vplivu tradicionalnega nasilja na delovnem mestu. Te navajajo negativne posledice, kot so stres, anksioznost, težave s spanjem, nizko samopodobo in depresijo (Vega in Comer, 2005). Na čustvenem področju lahko žrtve doživljajo potrtoost, celo obup, preutrujenost, izgubo volje do dela, težave z zbranostjo in spominom, nemir, nespečnost, nočne more, napade joka, razdražljivost, izgubo nadzora

nad vedenjem, preobčutljivost, strah in tesnobo ter agresivnost do drugih ali samega sebe (Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar, 2010). Čeprav ni veliko raziskav o posledicah spletnega nasilja za žrtve, ni nobenega razloga, da bi bile te manj resne kot posledice tradicionalnega nasilja na delovnem mestu (West, Foster, Levin, Edmison in Robibero, 2014). Značilnosti spletnega okolja (zmanjšana družbena navzočnost, omejenost stika med posamezniki, anonimnost in manjša verjetnost negativnih sankcij s strani drugih) povzročijo, da so posamezniki manj zadržani pri izražanju čustev v računalniško moderirani komunikaciji (Ho in McLeod, 2008). Tri glavna negativna čustva, ki naj bi jih doživljali tako povzročitelji kot žrtve spletnega nasilja, so jeza, strah in žalost (Vranjes idr., 2017).

Negativne posledice ne doletijo le žrtev spletnega nasilja, temveč se vpliv razširi tudi na njihove socialne in družinske odnose ter opazovalce nasilja (Privitera in Campbell, 2009). Tovrstno nasilje ima lahko negativne posledice tudi za organizacijo, v kateri je žrtev zaposlena. Dosedanje študije, ki so raziskovale posledice spletnega nasilja na organizacijo in zaposlene, kažejo, da je to povezano z večjo anksioznostjo, nezadovoljstvom s službo, slabšo delovno učinkovitostjo, namero po zapustitvi delovnega mesta, slabšim splošnim blagostanjem in bolniškimi odsotnostmi. Zaradi spletnega nasilja pride do manjše individualne in skupinske delovne uspešnosti, manjšega zadovoljstva na delovnem mestu in manjše predanosti organizaciji. Povečata se tudi absentizem in fluktuacija zaposlenih (Association of Teachers and Lecturers, 2009; Baruch, 2005). Spletno nasilje lahko vpliva tudi na privlačnost delodajalca za iskalce zaposlitve, saj lahko ti na spletu najdejo npr. negativne komentarje o vodstvenem kadru, kar posledično vpliva na njihovo karierno odločitev (Association of Teachers and Lecturers, 2009).

### **Namen raziskave**

V številnih preglednih člankih (npr. Forssell, 2016; Privitera in Campbell, 2009) poročajo o novih oblikah nasilja med zaposlenimi. Uporaba osebnih računalnikov, mobilnih telefonov in splošna digitalizacija delovnih mest je omogočila premik od tradicionalnega k spletnemu nasilju. Namen naše raziskave je bil narediti prvi pregled spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji. Ugotoviti smo želele, kakšna je razširjenost tovrstnega negativnega vedenja, zato smo sodelujoče spraševale po dosedanji izkušnji z nasiljem, spolu in starostni skupini. Nato smo želele ugotoviti značilnosti spletnega nasilja v omenjenem kontekstu. Osredotočile smo se na možne oblike

negativnega spletnega vedenja in IKT, ki služi kot posrednik pri izvajanju nasilja. Zanimali so nas še doživljanje in odzivi posameznikov, ki so že imeli izkušnjo v vlogi žrtve nasilja – udeležence smo spraševale o čustvenem doživljanju situacije in o ukrepih, ki so jih sprejeli.

## Metoda

### Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 295 posameznikov, in sicer 254 žensk in 41 moških. Večina (59 %) udeležencev spada v starostno skupino med 21 in 40 let, nekaj več kot tretjina jih predstavlja starostno skupino med 41 in 60 let, mlajših od 21 let je tri odstotke in starejših od 60 let štiri odstotke. Anketo je ustrezno izpolnilo 49 % tistih, ki so jo odprli oziroma kliknili na nagovor. Vsi, ki so vprašalnik začeli izpolnjevati, so ga tudi dokončali.

### Pripomočki in postopek

Za pregled spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji smo izdelale spletni vprašalnik. Vseboval je področja, ki so v tuji pregledni literaturi najpogosteje raziskana (npr. Forssell, 2016; Privitera in Campbell, 2009; Vranjes idr., 2017). V vprašalniku smo uporabile zaprt tip vprašanj, na katera so udeleženci odgovarjali tako, da so izbrali enega ali več odgovorov od vnaprej ponujenih možnosti. Najprej smo v uvodnem nagovoru podale definicijo spletnega nasilja: *Spletno nasilje opredelimo kot namerno, ponavljajoče se in sovražno vedenje do posameznikov ali skupin posameznikov s pomočjo informacijske tehnologije (računalnik, mobilni telefon, druge elektronske naprave). Primeri: stalno nadlegovanje s sporočili, klici itd.; razširjanje govoric; spolno nadlegovanje; grožnje ...*

V vprašalniku nas je zanimala prisotnost izkušnje nasilja v zadnjem letu, pri čemer so udeleženci na podlagi podane definicije sami poročali o tem, ali so že doživeli spletno nasilje na delovnem mestu. Zanimalo nas je tudi, prek katerih medijev se je nasilje izvajalo, katere oblike nasilja so udeleženci doživeli, kako pogosto so doživljali nasilje, občutke v tej situaciji in na kakšne načine so ukrepali. Za bolj natančen pregled in razumevanje izkušenj udeležencev smo uporabile še dve odprti vprašanji, in sicer smo posameznike vprašale po konkretnih primerih in dokaznem gradivu. Reševanje je trajalo od ene do pet minut, odvisno od odgovora na prvo vprašanje o prisotnosti izkušnje spletnega nasilja.

Vprašalnik smo izdelale v orodju za spletne ankete *1ka*. Poslale smo ga manjšemu številu posameznikov, od katerih smo nato prejele povratne informacije o delovanju in razumljivosti ankete (pilotna študija). Ko smo odpravile pomanjkljivosti, smo vprašalnik objavile na različnih spletnih medijih oziroma smo urednike spletnih strani prosile za možnost objave. Vprašalnik je bil na koncu deljen prek Facebooka, LinkedIna ter spletne strani Psihologija dela in osebnih poznanstev.

## Rezultati

Na podlagi podane definicije je 14 % udeležencev poročalo, da so že doživeli spletno nasilje na delovnem mestu. Glede na to, da vzorec ni bil reprezentativen glede na spol (14 % moških in 86 % žensk), ne moremo sklepati, ali spletno nasilje na delovnem mestu pogosteje doživljajo moški ali ženske. Starost udeležencev, ki so doživeli nasilje, se razlikuje od tistih, ki ga niso, saj se večji del žrtev (48 %) uvršča v starostno skupino od 41 do 60 let in nekoliko manjši del (43 %) v starostno skupino od 21 do 40 let. Razporejenost v ostale starostne skupine je podobna kot v celotnem vzorcu.

Nadaljnjo analizo smo izvedle samo na podlagi odgovorov zaposlenih, ki so že doživeli spletno nasilje na delovnem mestu, kar predstavlja 42 udeležencev ankete. Pri rezultatih in izpeljavi zaključkov moramo torej upoštevati, da je vzorec žrtev majhen. Večina (81 %) je poročala, da je bila nadlegovana po e-pošti, nekaj manj kot polovica (45 %) prek telefonskih klicev in 31 % prek mobilnih sporočil (sms, mms). Precej manj udeležencev je imelo izkušnjo spletnega nasilja, ki je bilo izvajano s pomočjo spletnih omrežij (10 %) in sporočil prek aplikacij (5 %).

Največ udeležencev je poročalo o stalnem nadlegovanju s sporočili, klici itd., sledita razširjanje govoric in grožnje, nekaj manj kot tretjina je poročala o namernem povzročanju občutka sramu (tabela 1). Najmanj udeležencev je poročalo o prevzemanju identitete drugega in spolnem nadlegovanju.

Najpogosteje zaposleni ob doživljanju spletnega nasilja občutijo nezadovoljstvo (60 %) in jezo (52 %). Okoli tretjina žrtev je poročala o občutkih ogroženosti, žalosti, besa, potrnosti, tesnobe in nekaj manj o brezvoljnosti. Približno petina je doživljala strah in grozo. Občutek obupanosti in presenečenja sta se pojavila pri 17 % udeležencev. Manj kot 10 % udeležencev je poročalo o občutkih sramu, panike in mirnosti. Doživljanje nasilja se ni dotaknilo 12 % zaposlenih. Nihče od udeležencev ni poročal, da nasilje pri njih sproži pozitivne občutke (veselje, sreča, zadovoljstvo, ponos) in zavist.



Tabela 1. *Oblike spletnega nasilja na delovnem mestu, ki ga doživljajo zaposleni (N = 42)*

<b>Oblika nasilja</b>	<b>%</b>
Stalno nadlegovanje s sporočili, klici itd. (npr. večkrat na uro, ponoči, zunaj delovnega časa...)	48
Razširjanje govoric	36
Grožnje	36
Namerno povzročanje občutka sramu	31
Deljenje zasebnih sporočil z drugimi brez soglasja	19
Razkrivanje osebnih podatkov	17
Objavljanje neprimernih vsebin	17
Izsiljevanje	12
Izključevanje iz spletnih skupin	10
Kraja osebnih podatkov	5
Prezemanje identitete drugega	2
Spolno nadlegovanje	2

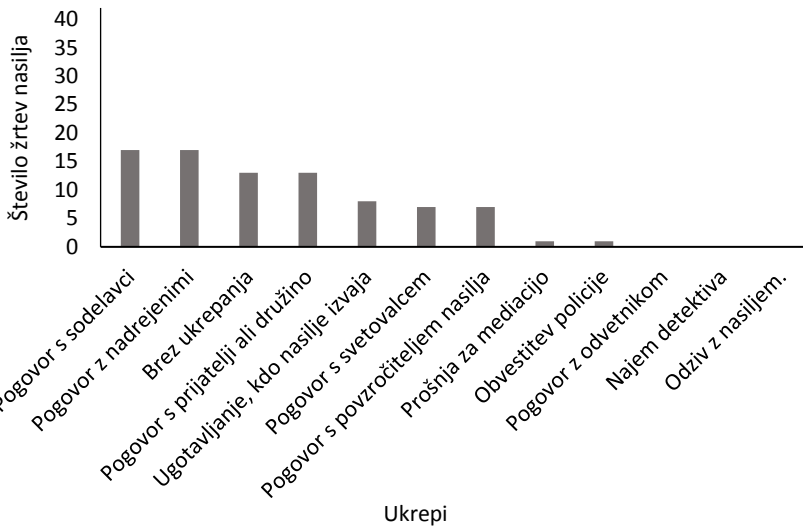
*»Zbujanje slabe vesti zaradi domnevne prepočasnosti pri delu, očitki v zvezi z domnevno neangažiranostjo pri delu; grožnje z izgubo službe; zbujanje krivde ob težavnih situacijah na delovnem mestu, za katere nisem bila odgovorna in niso bile v moji kontroli.«*

Približno tretjina zaposlenih ob doživljanju nasilja ne ukrepa (slika 1). Zaposleni so med ponujenimi možnostmi, kako ukrepajo ob doživljanju nasilja, največkrat izbrali odgovor, da se pogovorijo s sodelavci ali nadrejenim, sledil je odgovor, da se pogovorijo z družino. Nikoli se udeleženci niso odzvali z nasiljem, prav tako niso vpletali odvetnika ali detektiva.

Konkreten primer spletnega nasilja, ki so ga doživeli na delovnem mestu, je navedlo 12 udeležencev. Dva zaposlena sta prejela sporočila z neprimerno spolno vsebino. Udeleženci so poročali, da so jim grozili z odpovedjo ali izgubo službe, da je nekdo v njihovem imenu pošiljal spletna sporočila (prevzem identitete), da so stalno prejeli klice in spletna sporočila, da so prejeli sporočila v nočnem času ali na dopustu, da so jim na delovnem mestu pregledovali elektronska sporočila, da so jim zbujali slabo vest ter da so nadrejeni pošiljali elektronska sporočila z namenom zasramovanja.

*»Nekdo je pošiljal maile v mojem imenu – maili so izgledali, kot da sem jih poslal jaz.«*





Slika 1. *Ukrepi, ki so jih izvedli zaposleni, ko so doživeli spletno nasilje.*

V zadnjem letu je 48% udeležencev doživelo spletno nasilje na delovnem mestu nekajkrat, 21 % enkrat na mesec, 12 % enkrat na teden in en udeleženec vsak dan. V preteklem letu spletnega nasilja ni doživelo 5 % anketiranih, 12 % pa ga je doživelo enkrat.

## Razprava

Vse večja razširjenost informacijske tehnologije je spremenila sporazumevanje na delovnem mestu. Spletna omrežja in pametni telefoni niso prinesli le olajšav za zaposlene, temveč so nasilnežem omogočili nov medij, prek katerega lahko dokaj enostavno dostopajo do žrtev (Privitera in Campbell, 2009). Spletno nasilje se v tuji znanstveni literaturi pojavlja vse pogosteje, pri nas pa gre zaenkrat še za zelo neraziskan pojav.

### Razširjenost spletnega nasilja na delovnem mestu

Zanimiv podatek je, da je le približno polovica vseh, ki so odprli nagovor, vprašalnik tudi do konca izpolnila. Rezultati raziskav kažejo, da že sama beseda »nasilje« negativno vpliva na stopnjo prevalence (Ybarra idr., 2012). V našem nagovoru je bila uporabljena beseda »nasilje«, kar bi lahko pomembno vplivalo na to, koliko ljudi se je sploh odločilo za reševanje ankete, kar vpliva tudi na rezultate.

Rezultati raziskave, ki je bila izvedena na populaciji zaposlenih v Sloveniji, kažejo, da je razširjenost tovrstnega nasilja pri nas prisotna pri 14 % sodelujočih zaposlenih. Prevalenca predstavlja število udeležencev, ki so na podlagi definicije na vprašanje »Ali ste doživeli spletno nasilje na delovnem mestu?« odgovorili z »Da«. Poročali so torej o najmanj enkratnem pojavu spletnega nasilja, kar posameznike, glede na Leymannov kriterij, ne uvršča nujno med žrtve nasilja. V tem primeru je prisotno najmanj eno negativno dejanje na teden, ki se ponavlja vsaj šest mesecev (Leymann, 1996). Z vprašalnikom smo preverjale le pogostost spletnega nasilja in ne, koliko časa je trajalo. Posledično lahko kriterij uporabimo samo delno in predvidevamo, da lahko le šest udeležencev ankete, ki so na podlagi definicije poročali, da so doživeli nasilje, označimo za žrtve nasilja. O pojavljanju nasilja enkrat na teden je poročalo pet posameznikov, en udeleženec je poročal o doživljanju spletnega nasilja vsak dan.

Raziskovalci ugotavljajo različno prevalenco nasilja na delovnem mestu (Forssell, 2016; Privitera in Campbell, 2009). K raznolikosti prispeva med drugim tudi različna metodologija, osredotočanje na različne oblike in medije ter različne demografske spremenljivke (Forssell, 2016). V švedski raziskavi (Forsell, 2016) poročajo, da je ob uporabi Leymannovega kriterija prevalenca spletnega nasilja 9,7 %. V britanski študiji (Coyne idr., 2017) so na podlagi omenjenega kriterija od 14 do 21 % udeležencev, ki so doživeli en dogodek spletnega nasilja v zadnjih šestih mesecih, klasificirali kot žrtve spletnega nasilja. V raziskavi smo kriterij uporabile le delno, zato rezultat ni primerljiv s tujimi študijami. Ugotovljena prevalenca je bolj primerljiva z raziskavami, ki so uporabile metodo, kjer udeleženci na podlagi podane definicije poročajo o tem, ali so doživeli nasilje. Rezultati švedske študije (Forsell, 2016) so pokazali, da je prevalenca v tem primeru nižja kot pri kategorizaciji po kriteriju, in sicer je v njihovi raziskavi znašala 0,7 %. Prevalenca se precej razlikuje od tiste, ki jo kažejo rezultati naše raziskave. Uporabljeni definiciji sta podobni, razlika se pojavi pri vprašanju, saj so v švedski raziskavi spraševali o doživljanju spletnega nasilja na delovnem mestu v zadnjih šestih mesecih, v slovenski študiji pa smo spraševale, ali so kadar koli doživeli spletno nasilje na delovnem mestu. V švedski študiji so se torej osredotočili na omejen čas, zadnjih šest mesecev, v naši raziskavi pa nas je zanimalo, ali so kadar koli doživeli nasilje na delovnem mestu, kar bi lahko prispevalo k temu, da je prevalenca veliko višja.

Z raziskavo smo želele ugotoviti tudi, ali spletno nasilje na delovnem mestu v večji meri doživljajo moški ali ženske, vendar je naš vzorec po spolu nereprezentativen, zato nismo dobile ustreznega odgovora na omenjeno

vprašanje. Zaposleni so poročali tudi o starosti. Večina se je uvrščala v starostni skupini od 21 do 40 let in od 41 do 60 let; v tem starostnem obdobju je delovno aktiven največji delež populacije. Majhna razlika v starosti se je pokazala pri doživljanju spletnega nasilja – nekoliko večji delež zaposlenih, ki so že doživeli spletno nasilje, se uvršča v skupino od 41 do 60 let kot v mlajšo skupino. Razlika je sicer zelo majhna, poleg tega je v našem vzorcu malo udeležencev, ki so doživeli spletno nasilje, zato ne moremo zaključiti, da gre za pomembno razliko med skupinama.

### **Značilnosti spletnega nasilja na delovnem mestu**

Udeleženci z izkušnjo nasilja so največkrat poročali o nadlegovanju po e-pošti ter prek mobilnih klicev in sporočil. Ugotovitve ustrezajo podatkom, da sta glavna medija, prek katerih poteka spletno nasilje, računalnik in mobilni telefon (Privitera in Campbell, 2009). Sodelujoči posamezniki z izkušnjo nasilja so podobno kot v tujih raziskavah pogosteje poročali o razširjanju govoric (Privitera in Campbell, 2009), prejemanju groženj (Forssell, 2016) in deljenju zasebnih sporočil z drugimi brez soglasja (Vranjes idr., 2017). Na prvem mestu so poročali o stalnem nadlegovanju s sporočili in klici, med pogostejše oblike spada še namerno povzročanje občutka sramu. Udeleženci so za razliko od tuje raziskave (Forssell, 2016) torej pogosteje označili prisotnost aktivnih in direktnih vedenj kot izključujočih in pasivnih vedenj (izključevanje iz spletnih skupin). Tudi konkretni primeri, ki so jih posamezniki navedli za bolj točno razumevanje izkušnje nasilja, se uvrščajo med direktna nasilna vedenja (npr. grožnja z odpovedjo ali izgubo službe). Glede na rezultate lahko sklepamo še, da spletno nasilje na delovnem mestu v Sloveniji v večini ni anonimno. Čeprav ima nasilnež možnost ostati neimenovan, do tega ne prihaja. Slednje je razvidno iz podatka, da je najpogostejša oblika spletnega nasilja stalno nadlegovanje s sporočili in klici, kar navadno razkrije sogovornikovo identiteto. Vseeno lahko predvidevamo, da tovrstna komunikacija pri storilcih zmanjša socialne zadržke in moralno odgovornost (Calvete idr., 2010), saj komunikacija ne poteka »na štiri oči«, zaradi česar je manj osebna, poleg tega nasilnež ne dobi takojšnje povratne informacije o posledicah, ki jih ima negativno vedenje na žrtev nasilja.

### **Čustveno doživljanje in ukrepanje žrtev spletnega nasilja**

Glede na podobne značilnosti tradicionalnega in spletnega nasilja na delovnem mestu lahko sklepamo, da se tudi njune posledice za žrtve nasilja

bistveno ne razlikujejo. Nobenega razloga ni, da bi bile posledice spletnega nasilja manj ogrožajoče oziroma resne, kot so posledice tradicionalnega nasilja na delovnem mestu (West idr., 2014). Žrtve slednjega najpogosteje doživljajo stres, anksioznost, težave s spanjem, nizko samopodobo, depresijo, občutja potrnosti, obupanosti, preutrujenost, izgubo volje do dela, težave z zbranostjo in spominom, nemir, nespečnost, nočne more, napade joka, razdražljivost, izgubo nadzora nad vedenjem, preobčutljivost, strah in tesnobo ter agresivnost do drugih ali samega sebe (Povše Pesrl idr., 2010; Vega in Comer, 2005). Čeprav smo raziskovale pojav spletnega in ne tradicionalnega nasilja na delovnem mestu, so žrtve poročale o enakih oziroma podobnih negativnih posledicah. Najpogosteje so poročale o občutkih nezadovoljstva in jeze. Slednja naj bi bila poleg strahu in žalosti eno od glavnih treh čustev, ki spremljajo žrtve spletnega nasilja na delovnem mestu (Vranjes idr., 2017). Zaposleni so poročali tudi o občutkih ogroženosti, žalosti, besa, potrnosti, tesnobe in brezvoljnosti. Manjšina pa jih je poročala o doživljanju strahu, groze, obupa in presenečenja. Najmanj udeležencev je občutilo sram, paniko in mirnost, nobeden od njih pa ni poročal o pozitivnih občutkih. Vsa naštetá čustva in občutja se uvrščajo med že omenjene posledice tradicionalnega spletnega nasilja.

Zaradi specifičnosti spletnega okolja je težko izslediti nasilneža, poleg tega lahko komunikacija s pomočjo IKT poteka kjer koli in kadar koli, zato se žrtev spletnega nasilja še težje umakne in ukrepa (Slonje in Smith, 2008). V naši raziskavi je tretjina žrtev poročala, da ni ukrepala glede spletnega nasilja na delovnem mestu. Glede na to, da nasilnežu IKT omogoča dostop do zasebnih informacij žrtev, ki jih lahko ta kadar koli javno objavi (Slonje in Smith, 2008), si morda žrtev ne upa ukrepati. V literaturi nismo zasledile raziskav, ki bi govorile o možnih načinih ukrepanja žrtev spletnega nasilja na delovnem mestu. Udeleženci tekoče raziskave, ki so ukrepali, so se najpogosteje odločili za pogovor o svojih težavah s sodelavci, nadrejenim ali člani družine. Nobeden od njih se ni odzval z nasiljem ali se obrnil na odvetnika oziroma detektiva.

### **Omejitev raziskave in njen doprinos**

Naša raziskava prinaša pomembne ugotovitve o spletnem nasilju na delovnem mestu v Sloveniji, saj je pri nas ta oblika nasilja še zelo slabo raziskana. Dodatno bi lahko uporabile metodo Leymannovega kriterija, da bi dobile celovitejše informacije o razširjenosti. Vzorec je dokaj velik, vendar moramo upoštevati, da je število udeležencev, ki so poročali o izkušnji nasilja,

razmeroma majhno, zato bi bilo treba značilnosti spletnega nasilja, čustev in ukrepov žrtev še dodatno raziskati. Možen razlog za majhen vzorec žrtev bi lahko bil, da si posamezniki ne upajo poročati o doživljanju nasilja ali pa ga ne prepoznajo. Poleg tega je vzorec nereprezentativen po spolu, kar je onemogočilo ugotovitve morebitnih razlik med spoloma. V prihodnjih raziskavah bi bilo boljše, če bi udeležence vprašali po starosti, ne da bi jim ponudili samo štiri možne starostne skupine. Na ta način bi dobili kakovostnejše informacije o starosti, ki bi jih lahko povezali z doživljanjem spletnega nasilja. Zanimivo bi bilo videti, kakšni rezultati bi se pokazali v kvalitativni raziskavi, kjer bi žrtve same poročale o svojih občutjih. Preverili bi lahko tudi, kdo izvaja nasilje. Nadaljnje raziskovanje bi se lahko osredotočilo še na povezavo med tradicionalnim in spletnim nasiljem na delovnem mestu, na primer ali tisti, ki doživljajo tradicionalno nasilje, doživljajo tudi spletnega in obratno.

V splošnem lahko rečemo, da smo kljub pomanjkljivostim odgovorile na raziskovalna vprašanja in dosegle namen raziskave. Prikazale smo okvirno pojavnost spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji ter raziskale specifične nasilja in čustvene posledice, ki jih ima tovrstna oblika vedenja na posameznika. Poznavanje teh podatkov je pomembno tako za posameznika kot organizacijo, ki se s tem sooča, saj ima spletno nasilje negativne posledice za oba (npr. Association of Teachers and Lecturers, 2009; Povše idr., 2010; Vega in Comer, 2005). Zlasti pomembno je ozaveščanje o vedno večji prisotnosti tovrstnega nasilja. Posameznikom bi bilo morda lažje spregovoriti o nasilju, če bi vedeli, da v takšni situaciji niso sami. Podatek, da se s tem sooča približno 14 % zaposlenih, bi lahko pomagal pri razbremenitvi krivde, ki jo čutijo nekatere žrtve nasilja, ko razloge za takšno vedenje iščejo v sebi. Uporabne so tudi pridobljene informacije o ukrepih, ki jih uporabljajo udeleženci. Na ta način lahko spoznamo, katere rešitve posamezniki redkeje uporabljajo in prek ozaveščanja olajšamo dostop do neizrabljenih možnosti izhoda iz situacije.

## Zaključek

Navkljub pomanjkljivostim lahko raziskavo upoštevamo kot pomemben doprinos k literaturi o spletnem nasilju na delovnem mestu. Rezultati so pokazali, da je spletno nasilje prisotno tudi med zaposlenimi v Sloveniji. Pomembno je, da se organizacije tega zavedajo, saj raziskave ugotavljajo mnoge negativne posledice tako za organizacijo kot za zaposlene. Organizacija mora poskrbeti za to, da spletno nasilje ne bo spregledano in da ima

pripravljen načrt za soočanje, če se želi izogniti nezadovoljstvu, anksioznosti in manjši učinkovitosti pri zaposlenih ter pojavom, kot sta absentizem in fluktuacija.

Delodajalec se lahko odloči za ničelno toleranco do spletnega nasilja. Pri tem mora(-jo) biti:

- postavljena jasna načela, kakšen odnos ima organizacija do nasilja,
- opredeljeno, katera vedenja veljajo za spletno nasilje,
- opredeljeno, kakšne so posledice nasilnega ravnanja,
- opredeljeno, kakšne so kazni za povzročitelje in izvajalce nasilja.

Organizacija mora pri svojem delovanju vedno upoštevati ta načela. Le tako bo lahko pokazala, kakšen odnos ima do spletnega nasilja in kako pomembno se ji zdi dobro počutje zaposlenih.

Vodstvo organizacije lahko oblikuje krizno skupino, ki ponuja pomoč vsem zaposlenim, z ustreznimi pooblastili in odgovornostjo. Njen glavni cilj naj bo ohranjanje varnega okolja prek predvidevanja možnih pojavov nasilja in hitrega ukrepanja, če do tega pride. Tim naj se osredotoči na preventivo, hkrati pa mora biti seznanjen seznanjena s tehnološkimi spremembami in razvojem ter komunikacijskimi napravami, ki so lahko sredstvo za izvajanje spletnega nasilja. Če do spletnega nasilja pride, mora delodajalec poskrbeti za pomoč oziroma psihološko svetovanje žrtvam. Vse pritožbe morajo biti obravnavane zaupno, mediator ali svetovalc pa se mora predhodno posvetovati s pravno osebo. V splošnem naj bo prioriteta organizacije ohranjanje varnega in pozitivnega delovnega okolja.

## Literatura

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: a discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2), 161–172.
- Association of Teachers and Lecturers. (2009). 15 per cent of teachers have experienced cyberbullying. Pridobljeno s 22. 12. 2018 <http://www.atl.org.uk/Images/Joint%20ATL%20TSN%20cyberbullying%20survey%202009.pdf>
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the Net: Adverse behaviour on email and its impact. *Information and Management*, 42, 361–371.
- Calvete, E., Orue, I., Estévez, A., Villardón, L. in Padilla, P. (2010). Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behaviour*, 23, 1128–1135.
- Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L. in Kwok, O. (2017). Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(7), 945–972.

- Dooley, J. J., Pyzalski, J. in Cross, D. (2009). Cyberbullying versus face-to-face bullying: A theoretical and conceptual review. *Journal of Psychology*, 217(4), 182–188.
- Forsell, R. (2016). Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life - Prevalence, targets and expressions. *Computers in Human Behavior*, 58, 454–460.
- Ho, S. S. in McLeod, D. M. (2008). Social-psychological influences on opinion expression in face-to-face and computer-mediated communication. *Communication Research*, 35(2), 190–207.
- Kubiszewski, V., Fontaine, R., Potard, C. in Auzoult, L. (2015). Does cyberbullying overlap with school bullying when taking modality of involvement into account? *Computers in Human Behavior*, 43, 49–57.
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge to define. *Cyberpsychology, Behaviour, and Social Networking*, 15, 285–289.
- Lewis, D. (2004). Bullying at work: The impact of shame among university and college lecturers. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 281–299.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. in Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying: a meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979.
- Pettalia, J. L., Levin, E. in Dickinson, J. (2013). Cyberbullying: Eliciting harm without consequence. *Computers in Human Behaviour*, 29(6), 2758–2765.
- Povše Pesrl, T., Arko Košec, M. in Vrečar, M. (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Privitera, C. in Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *CyberPsychology & Behavior*, 12(4), 395–400.
- Slonje, R. in Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147–154.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. in Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376–385.
- Snyman, R. in Loh, J. (2015). Cyberbullying at work: The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 53, 161–168.
- Van Beest, I. in Williams, K. D. (2006). When inclusion costs and ostracism pays, ostracism still hurts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(5), 918–928.
- Vega, G. in Comer, D. R. (2005). Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 58, 101–109.
- Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S. in De Witte, H. (2017). The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying. *Computers in Human Behaviour*, 69, 324–334.
- West, B., Foster, M., Levin, A., Edmison, J. in Robibero, D. (2014). Cyberbullying at work: In search of effective guidance. *Laws*, 3, 598–617.
- Wingate, V. S., Minney, J. A. in Guadagno, R. E. (2013). Sticks and stones may break your bones, but words will always hurt you: A review of cyberbullying. *Social Influence*, 8(2–3), 87–106.



Ybarra, M. L., Boyd, D., Korchmaros, J. D. in Oppenheim, J. K. (2012). Defining and measuring cyberbullying within the larger context of bullying victimization. *Journal of Adolescent Health, 51*(1), 53–58.