

CIBERACOSO EN EL TRABAJO

CONSEJO EDITORIAL

MIGUEL ÁNGEL COLLADO YURRITA

JOAN EGEA FERNÁNDEZ

JOSÉ IGNACIO GARCÍA NINET

LUIS PRIETO SANCHÍS

FRANCISCO RAMOS MÉNDEZ

SIXTO SÁNCHEZ LORENZO

JESÚS-MARÍA SILVA SÁNCHEZ

JOAN MANUEL TRAYTER JIMÉNEZ

ISABEL FERNÁNDEZ TORRES

BELÉN NOGUERA DE LA MUELA

RICARDO ROBLES PLANAS

JUAN JOSÉ TRIGÁS RODRÍGUEZ

Director de publicaciones

CIBERACOSO EN EL TRABAJO

Fernando de Vicente Pachés

Prof. Dr. en Derecho del Trabajo y Seguridad Social.

Director académico del «Espai Jurídic d'Estudis

Laborals UJI». Universitat Jaume I

Colección: Laboral

Director:

José Ignacio García Ninet

(Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social)

Reservados todos los derechos. De conformidad con lo dispuesto en los arts. 270, 271 y 272 del Código Penal vigente, podrá ser castigado con pena de multa y privación de libertad quien reprodujere, plagiare, distribuyere o comunicare públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, fijada en cualquier tipo de soporte, sin la autorización de los titulares de los correspondientes derechos de propiedad intelectual o de sus cesionarios.

© 2018 Fernando de Vicente Pachés

© 2018 Atelier

Via Laietana 12, 08003 Barcelona

e-mail: atelier@atelierlibros.es

www.atelierlibros.es

Tel. 93 295 45 60

I.S.B.N.: 978-84-17466-07-7

Depósito legal: B-17033-2018

Diseño y composición: Addenda, Pau Claris 92, 08010 Barcelona

www.addenda.es

SUMARIO

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DEL CIBERACOSO: ¿QUÉ ES EL CIBERACOSO?	17
I. Una primera aproximación al ciberacoso	17
II. Hacia una delimitación y caracterización del ciberacoso	31
III. Diferentes conceptos y denominaciones que recibe el ciberacoso o acoso en red	35
1. Cyberbullying	35
2. <i>Grooming (cibergrooming)</i>	39
3. <i>Sexting</i>	42
4. <i>Sextorsión</i>	44
5. <i>Hacking</i>	45
6. <i>Cyberstalking</i>	47
IV. El ciberacoso laboral (<i>network mobbing</i>): a modo de presentación del tema objeto de estudio	50
CAPÍTULO II. EL CIBERACOSO LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL EMERGENTE	61
I. Consideraciones previas	61
II. Orígenes y causas de la existencia del ciberacoso laboral	62
III. Normativa de referencia en materia de acoso y ciberacoso laboral	69

IV. Elementos definitorios del ciberacoso en el trabajo . . .	75
1. Conductas de violencia que adoptan múltiples formas . . .	77
2. El acoso se realiza a través de TICs de forma repetitiva y sistemáticamente	79
3. El acoso se realiza durante un cierto tiempo	81
4. Se trata de una intromisión disruptiva, en el sentido de inapropiada y abrupta	81
5. El acoso se produce en contra de la voluntad de la víctima.	82
6. La agresión puede provenir de sujetos internos o externos al ámbito de trabajo	83
7. Las conductas agresivas pretenden destruir a la víctima, su salud, su integridad física y psíquica . . .	86
V. El procedimiento de ciberacoso	87
VI. Consecuencias del ciberacoso en las organizaciones . . .	90
VII. La protección jurídica frente al ciberacoso en el trabajo .	91
1. La protección desde la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). El ciberacoso laboral como riesgo psicosocial que justifica la aplicación de la LPRL (la tutela preventiva)	92
2. La protección desde la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social (LISOS). La tutela sancionadora administrativa	97
3. La protección desde el Estatuto de los Trabajadores (ET)	99
4. La protección desde la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS) y desde la Ley de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa (LJCA). El proceso especial de tutela de derechos fundamentales	101
5. La protección desde la Ley General de la Seguridad Social (LGSS). La calificación de la lesión derivada del ciberacoso como accidente de trabajo .	104
6. La protección penal y civil del ciberacoso laboral . .	107

CAPÍTULO III. MANIFESTACIONES DE CIBERACOSO LABORAL COMO FORMA DE EJERCER LA VIOLENCIA DIGITAL EN EL TRABAJO	115
I. Modalidades existentes de ciberacoso laboral	115
1. El ciberacoso sexual y el ciberacoso por razón de sexo como fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones.	118
2. Una breve delimitación y conceptualización del acoso sexual y del acoso por razón de sexo . . .	123
II. Supuestos de prácticas frecuentes de ciberacoso laboral.	130
1º Distribuir en internet imágenes o datos delicados. . .	131
2º Dar de alta en sitio web para estigmatizar o ridiculizar a la víctima	131
3º Crear un perfil falso en nombre de la víctima con demandas sexuales	132
4º Usurar identidad de la víctima para hacer comentarios ofensivos	133
5º Dar de alta el <i>email</i> de la víctima para convertirla en blanco de <i>spam</i> y contactos con desconocidos. . .	134
6º Acceder al ordenador de la víctima.	134
7º Distribuir falsos rumores de la víctima sobre un comportamiento reprochable.	137
8º Enviar mensajes ofensivos, hostigadores, amenazantes e incomodar y perseguir a la víctima en espacios de internet que frecuente	138
9º Uso del teléfono móvil como instrumento de acoso. .	143
10º Acciones de presión para actuar conforme a las solicitudes del ciberacosador.	144
III. La creciente doctrina judicial en relación a supuestos vinculados con el ciberacoso laboral	147
 CAPÍTULO IV. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL CIBERACOSO LABORAL	 167
I. Introducción: ¿qué podemos hacer frente al ciberacoso? ¿cuál es la respuesta del derecho?	 167

II. Los protocolos de actuación y prevención frente al acoso —moral, sexual y por razón de sexo— deben incorporar explícitamente el ciberacoso laboral	173
1. Introducción	173
2. Antecedentes y régimen jurídico	174
2.1. El acoso digital (moral, sexual y por razón de sexo) en la realidad social	174
2.2. Documentos normativos que fundamentan la existencia de los protocolos de prevención del ciberacoso laboral (moral, sexual, por razón de sexo)	176
3. Reflexiones y propuestas en torno a un «modelo» de protocolo de actuación y prevención de acoso extensible a los supuestos de ciberacoso laboral	182
3.1. ¿Dónde encontramos los protocolos contra el (ciber)acoso laboral, moral, sexual y por razón de sexo?	182
3.2. Contenido normativo básico de los protocolos de actuación y prevención del ciberacoso laboral (moral, sexual y por razón de sexo o género)	185
III. Normativa interna de las organizaciones: instrucciones, guías, buenas prácticas, códigos éticos o de conducta y otros instrumentos y directrices de actuación y prevención frente el ciberacoso laboral.	213
1. Instrucciones frente al ciberacoso en centros educativos	214
2. Buenas prácticas en el uso de las TICs en las relaciones de trabajo	226
3. Códigos internos y directrices de las empresas en el uso de las redes sociales	229
4. Guías del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE)	240
IV. Reflexiones y propuestas finales	243

INTRODUCCIÓN

La violencia, lamentablemente, es un elemento común que está presente en la vida laboral. La violencia en el trabajo, como sabemos, puede adoptar múltiples y variadas formas. Puede tratarse de agresiones físicas o de amenazas, o de violencia psicológica, manifestándose a través de intimidación, hostigamiento o acoso (moral, sexual, sexista) por diversos medios y formas. Actualmente, uno de estos medios son las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs): internet, las redes sociales y, cada vez en mayor medida, la telefonía móvil.

Por eso podemos hablar de una nueva forma de violencia que va en aumento, la violencia digital o violencia virtual en el trabajo, a la que denominamos de forma sintetizada con variados términos: acoso cibernético, acoso en red o «ciberacoso» laboral, si bien éste término de «ciberacoso» no se encuentra todavía recogido en nuestro actual diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (RAE). Pero, curiosamente, tampoco lo regula la legislación laboral, ni los protocolos preventivos contemplan todavía este peculiar fenómeno.

Los avances tecnológicos, indiscutiblemente, han revolucionado al mundo y el ámbito laboral no podía ser la excepción. El acoso digital laboral es una conducta mediante la cual, generalmente, se agrede o se hostiga al trabajador, a través de mensajes de datos con contenido malintencionado, logrando que éstos se sientan humillados o maltratados en su lugar de trabajo o incluso fuera del mismo. Es muy común que se presente a

través de correos electrónicos, redes sociales, mensajes instantáneos privados, o cualquier otro medio tecnológico (blogs, foros, chats...).

El acoso digital es habitual en aquellos espacios de trabajo donde se desarrollan actividades con un uso extendido del correo electrónico, las redes sociales, los grupos de mensajería instantánea (*whatsapp*) y donde no se implementa en la organización productiva una regulación o política preventiva adecuada sobre el uso de las herramientas tecnológicas tanto dentro como fuera del trabajo.

La realidad es que el acoso, en sus múltiples formas, ha existido desde siempre —el maltrato, el hacer la vida imposible a alguien no es nada nuevo o reciente— pero ahora con la aparición y el uso masivo de internet, las redes sociales y la telefonía móvil el acoso se introduce en una nueva dimensión, en un nuevo contexto, en un espacio virtual donde da la impresión que no existen límites. Se ha producido como una mutación del acoso a otro espacio, que no es otro que el espacio virtual con el que en la actualidad convivimos.

Lo rápido y lo ilimitado en cuanto a la difusión de una información o de unas imágenes (sean reales o falsas) — la inmediatez e instantaneidad—, la persistencia en los ataques por los acosadores, el anonimato de estos dispositivos de comunicación, la mayor facilidad de ocultación de las conductas delictivas... hacen que el fenómeno del acoso virtual, la verdad, sea un problema que está aumentando vertiginosamente y en constante evolución.

El ciberacoso laboral es, pues, un claro problema para empleados y empresas. Internet y las redes sociales han cambiado la defensa y preservación de la reputación en las empresas e instituciones, igual que en las personas. En un mundo hiperconectado y en continuo proceso de influencia por la actividad digital no hay divisiones entre lo que es «off» y lo que es «on», entre lo que digo en mi ámbito profesional y lo que digo en el personal.

Esta forma de violencia puede proceder tanto del interior del lugar de trabajo como del exterior del mismo. Los autores

pueden ser mandos directivos, compañeros o conocidos, pero también desconocidos, clientes e incluso terceras personas ajenas totalmente a la organización. Algunos tipos de violencia digital tienden a producirse más en sectores específicos. La educación, la salud, las actividades de contacto directo con el público (sector servicios y ocio), los medios de comunicación (cine, radio, televisión), el periodismo, las artes escénicas y el mundo del espectáculo, son algunos de los sectores entre cuyo personal se registra cantidad de casos de violencia externa por ciberacoso.

En los casos de ciberacoso suele haber contacto o relación previa en el mundo físico, de manera que suele o puede estar unido o no a una situación de acoso en la vida real, circunstancia que convierte al ciberacoso en una práctica frecuente y común en el ámbito de las relaciones de trabajo.

En cualquier caso, ningún grupo de trabajadores, sector o industria está exento de esta nueva forma de acoso, de esta violencia digital o virtual, aunque algunos grupos, lógicamente, por su actividad en sí misma corren mayor riesgo de sufrirla que otros. Es cierto que especialmente vulnerables son todas las personas que tienen la condición de empleados, si bien lo padecen en mayor medida las mujeres (ciberviolencia de género), los trabajadores jóvenes (nativos digitales) y las personas que ocupan empleos precarios o se encuentran en una situación social y laboral inestable.

La violencia virtual en el trabajo repercute en muchos otros ámbitos. No solamente afecta a los empleados sino también a los lugares de trabajo, los compañeros, los empleadores, las familias y la sociedad en general. La violencia digital en el trabajo puede ser gravemente perjudicial para el estado de salud de la persona. El incremento de la violencia digital en los lugares de trabajo guarda estrecha relación con la insatisfacción en el trabajo. En casos extremos, puede producir importantes cuadros de ansiedad, depresión, de estrés postraumático, e incluso llevar a una persona al suicidio.

Los efectos negativos sobre el centro de trabajo incluyen mayor ausentismo, menor productividad, deterioro de las relacio-

nes laborales y, general, un clima laboral tóxico, irrespirable e inhumano. Pueden producirse asimismo quejas, reivindicaciones y litigios contra la empresa que, entre otras cosas, pueden perjudicar su reputación e imagen corporativa.

El ciberacoso es un fenómeno que genera gran alarma social y que ha atraído la atención de expertos. Sin embargo, no se cuenta en la actualidad con un estudio en profundidad que permita cuantificar en qué medida y hasta qué punto afecta a la ciudadanía y, mucho menos, en qué medida se está ante un fenómeno digital que amplía las formas de ejercer la violencia en las relaciones personales y profesionales.

Se ha estudiado en profundidad o en mayor medida el acoso y ciberacoso a menores (ciberbullying), pero el ciberacoso de jóvenes y adultos, y especialmente, en las relaciones personales y, por supuesto, laborales, es un mundo todavía oculto, invisibilizado, además de poco investigado y con ausencia de datos y de información precisa al respecto.

Todo lo expuesto justifica claramente la necesidad de este estudio que ahora presentamos y de ahí la importancia de abordar el análisis de este riesgo psicosocial emergente desde la perspectiva de la prevención. En consecuencia, la tutela preventiva debe ser el instrumento adecuado para evitar que el ciberacoso prolifere en los centros de trabajo. La calificación del ciberacoso como riesgo psicosocial en el trabajo conlleva que los empresarios y la Administración Pública respecto del personal a su servicio, dado que son «deudores de seguridad» deben actuar para que el ciberacoso no se produzca, analizando y evaluando el riesgo existente y adoptando cuantas medidas sean necesarias en prevención del mismo, a fin de evitar un daño a la salud de los trabajadores y trabajadoras y garantizar así, un ambiente de trabajo sano y seguro.

La prevención debe ser el camino y la meta, el objetivo. Está claro que el entorno laboral tiene una enorme repercusión sobre todos nosotros. Si una persona trabaja en un entorno saludable y seguro tiende a tener un mayor grado de satisfacción, mejores relaciones personales y profesionales con sus compañeros y con sus directivos y jefes, y una mayor eficacia, produc-

tividad y, lo más importante, un bienestar físico, mental y social pleno.

Este libro se estructura en cuatro capítulos. En el primero de ellos, se expone, con carácter general, en qué consiste este fenómeno del ciberacoso, tratando de identificarlo y delimitarlo, presentando —de forma clara y sencilla— los diferentes conceptos y denominaciones que recibe esta forma de acoso por medios electrónicos o en red.

En el capítulo segundo, se analiza ya, concretamente, el ciberacoso laboral, entendido como un riesgo psicosocial emergente y los elementos que a esta forma de acoso lo definen y caracterizan. En este mismo capítulo, se analiza un aspecto de suma importancia e interés desde la perspectiva jurídica-laboral, conocer cuál es la protección jurídica existente frente a este riesgo psicosocial, esto es, la tutela preventiva, sancionadora y judicial frente el ciberacoso laboral.

El capítulo tercero está dedicado, fundamentalmente, a conocer en profundidad cuales son las manifestaciones que pueden generarse de ciberacoso laboral (moral, sexual, por razón de sexo) incidiendo, en mayor medida, en el estudio del ciberacoso sexual y sexista. También se exponen los supuestos de prácticas más frecuentes de ciberacoso que pueden producirse en el entorno laboral, para terminar con un análisis crítico y exhaustivo de la creciente doctrina judicial que se ha originado en relación con este fenómeno.

Finalmente, en el capítulo cuarto y último, se analiza la razón de ser de esta monografía: las medidas de prevención del ciberacoso en el trabajo, esto es, qué podemos hacer frente al ciberacoso laboral desde el ámbito de la prevención de este riesgo psicosocial emergente y como evitar y erradicar el ejercicio de estas formas de violencia digital en el trabajo. De tal forma que, tras analizar la respuesta ante el ciberacoso que se da desde el Derecho del Trabajo — y, particularmente, desde el Derecho de la Prevención de Riesgos Laborales o de la Seguridad y Salud en el Trabajo— hacemos un exhaustivo recorrido y estudio de los protocolos de actuación y prevención del acoso (moral, sexual, por razón de sexo o género) instando a los po-

deres públicos y agentes sociales a que en éstos protocolos negociados incorporen explícitamente el tratamiento de la figura del ciberacoso laboral. Y en este sentido, se realizan unas interesantes reflexiones y propuestas en torno a lo que debe ser un «modelo» de protocolo de actuación y prevención del acoso que debe necesariamente recoger y contemplar íntegramente y de manera rigurosa los supuestos de ciberacoso laboral, dada su creciente trascendencia y conflictividad actual.

Este estudio concluye con un análisis sobre la normativa interna actualmente existente en las organizaciones productivas —empresas y Administraciones públicas— para hacer frente y combatir el ciberacoso laboral, analizando y reflexionando sobre esta incipiente regulación en las organizaciones (públicas y privadas) de diversos sectores, compuesta por toda una serie de instrucciones, buenas prácticas, guías, códigos éticos, códigos de conducta y otros instrumentos y directrices de actuación y prevención frente al ciberacoso en las relaciones de trabajo.

El interés y oportunidad de esta obra lo encontramos en el hecho de tratarse de la primera monografía que aborda la repercusión del fenómeno del ciberacoso en el ámbito de las relaciones de trabajo y sus medidas de prevención. Estamos ante un tema de enorme actualidad, sumamente complejo, multidisciplinar, analizado desde un enfoque —normativo, doctrinal, jurisprudencial— eminentemente práctico y que no había tenido hasta ahora —desde la perspectiva jurídica laboral— un tratamiento de manera global y en profundidad.

En definitiva, un libro que invita a reflexionar sobre la trascendencia del ciberacoso en el trabajo y la respuesta del derecho para hacerle frente en el marco de las relaciones laborales y la sociedad actual globalizada del presente siglo.