

La UPRIL informa

El ciberacoso en el trabajo: un mal presente en la digitalización empresarial

Muchas empresas desconocen todavía el concepto y los efectos del ciberacoso que difiere en su manifestación del acoso laboral clásico, que sucede en modo "presencial"



Es sabido por todos que, con motivo de la pandemia mundial de la COVID-19 se ha maximizado el teletrabajo. Como consecuencia, surgen aspectos psicosociales que han de ser tratados convenientemente por las empresas.

El Real Decreto Ley del Trabajo a Distancia canaliza las obligaciones empresariales de supervisar que las nuevas tecnologías no tengan incidencia en la generación de situaciones de acoso (como forma de violencia en el trabajo), en sus distintas manifestaciones (ejercida por sujetos superiores jerárquicos, entre iguales, incluso por terceras personas ajenas a la empresa, pero vinculadas a ella. (clientes, ex parejas de trabajadoras, por ejemplo).

Qué duda cabe que las políticas internas de acoso laboral desde todas sus manifestaciones (incluido el ciberacoso, también conocido como cyberbullying o network moobing) son el instrumento más válido para canalizar las denuncias internas por parte de trabajadores hostigados. El acoso en los centros físicos ha sucedido siempre y, desgraciadamente, es una cuestión muy presente, pero, no se debe desdeñar que el acosador se acoge a todo medio vehicular para hostigar, por lo que los dispositivos digitales pueden servir para acosar (abusivo e indiscriminado uso de e-mails con tonos violentos, mensajes de audio al WhatsApp, etc.).

Network mobbing

A través del network mobbing, se producen en el ámbito laboral conductas agresivas llevadas a cabo bajo el paraguas de las TIC, y puede incluir imágenes/videoclips, notas de audio, correos electrónicos o redes sociales, entre otros. En efecto, bajo este fenómeno, el trabajador puede sufrir situaciones de hostigamiento, por medio de múltiples canales digitales: teléfono móvil —por medio de programas de mensajería instantánea o llamadas—, ordenadores —a través de programas de videoconferencias como muchas otras, Skype o Zoom— o bien, directamente, a

La UPRL informa

través de correos electrónicos profesionales. En estos casos se hace más que necesaria la desconexión fuera del horario del trabajo por lo que son totalmente inaceptables —salvo casos de fuerza mayor— no solo mensajes con contenido laboral sino, obviamente, también con contenido vejatorio u hostigador.

Ciberacoso versus acoso laboral clásico

Muchas empresas desconocen todavía el concepto y los efectos del ciberacoso que difiere en su manifestación del acoso laboral clásico que sucede en modo “presencial”. Las conductas que se producen en remoto han de ser definidas claramente en los protocolos de teletrabajo tal y como preceptúa el señalado RDLTD en su artículo 4 al señalar que “las empresas deberán tener en cuenta las particularidades del trabajo a distancia, especialmente del teletrabajo, en la configuración y aplicación de medidas contra el acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatoria y acoso laboral». Lejos de detallarse la concreción del modo de gestionar este acoso laboral a distancia, es la empresa la que, en conjunción con la representación legal de los trabajadores, ha de ser la encargada de redactar en el plan o política de teletrabajo el modo de actuación ante conductas de ciberacoso. Actuaciones que han de ser dirigidas a la prevención de riesgos laborales y, en concreto, a la evaluación de riesgos desde su dimensión psicosocial (especialmente importante es el Criterio Técnico OE ITSS nº 104/2021 sobre actuaciones en Riesgos Psicosociales de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social).

Si bien las conductas de acoso laboral presencial no difieren mucho de las propias de ciberacoso, es recomendable que la empresa con los delegados de prevención determine, claramente,

- en primer lugar, los modos digitales que existen en la empresa y que pueden ser medios para acosar virtualmente y;
- en segundo lugar, las conductas que pueden sucederse.

A mayor determinación y extensión de los modos de actuación y de denuncia y de las conductas de ciberacoso, mayor conocimiento y protección de la posible víctima laboral.



Política preventiva frente al acoso laboral

Igualmente, de cara a la política preventiva de la empresa, también se ha de poner el acento en la lucha contra el acoso por sus mayores dificultades de prevención y control y por sus rasgos particulares (en su vertiente de ciberacoso). Desde el plano del derecho a la desconexión tecnológica, es relevante la fatiga informática que provoca la falta de su ejercicio, así como las posibles situaciones derivadas del acoso de cualquier naturaleza (tipo moral o sexual) y, significativamente, el ciberacoso que puede

darse por medio de los dispositivos digitales (smartphone y ordenador) y que pueden provocar situaciones de hostigamiento susceptibles de causar un daño físico, sexual o psicológico.

Las empresas han de tratar el problema desde la prevención de riesgos laborales y no como una cuestión personal entre individuos. Y lo han de hacer de forma rápida, de inmediato, para que

La UPRL informa

no se extienda su gravedad. En la misma política de desconexión digital o en otra de actuación frente al acoso, las empresas deben contar con códigos de actuación que determinen conductas hostigadoras a través de las TIC, así como procedimientos para tratar de evitar el ciberacoso. Los trabajadores han de ser partícipes en la comunicación y denuncia de estas situaciones por lo que la empresa les ha de invitar a que notifiquen toda conducta hostigadora.

Responsabilidades frente al acoso y ciberacoso

De no detenerse este acoso laboral vehiculizado con conductas digitales de forma temprana pueden darse responsabilidades. Así, jurisprudencialmente, puede servir de ejemplo la STSJ Cataluña [(Sala de lo Social, Sección 1ª), núm. 6827/2013 de 22 octubre (rec. núm. 7237/2012)] que declaró la procedencia para el recargo de prestaciones por accidente de trabajo, debido a una situación de acoso moral en el que existió omisión del empresario en su obligación de velar por la salud de la trabajadora, al tolerar situaciones organizativas, funcionales, Directivas y ambientales, diferenciadas y específicas, que le afectaron, dando lugar a una grave patología psiquiátrica en la operaria. Es un ejemplo muy significativo porque, como se ha patentizado, digitalmente, también puede darse el acoso laboral.

Conclusión

Para finalizar, el ciberacoso en el trabajo que ha sido tratado ampliamente por la doctrina iuslaboralista cobra especial importancia por la publicación del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) de la Organización Internacional del Trabajo y de la Recomendación (núm. 206) que lo complementa. A este propósito, existe la previsión de que sea ratificado por España.

Su contenido es importante dado que se aplica a todo tipo de trabajador ante situaciones laborales de violencia y acoso que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo y, entre otras situaciones, por lo que aquí interesa: "d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación" (art. 3).

En suma, un fenómeno laboral, el cual es relativamente reciente e inexplorado, y del que las empresas han de revisar sus políticas de bienestar laboral y adoptar medidas y protocolos de acoso (existen cursos online muy interesantes, por ejemplo el ofrecido por Tirant lo Blanch) para contrarrestar este tipo de acoso y analiza cómo podrían utilizarse para abordar también el ciberacoso. Medidas efectivas para que las personas trabajadoras no sufran acoso mediante el teléfono móvil a través de programas de mensajería.

En estos casos se hace más que necesario el derecho a la desconexión digital fuera del horario del trabajo por lo que son totalmente inaceptables no solo mensajes con contenido laboral sino, obviamente, también con contenido vejatorio u hostigador.